

[www.inovoo.com](http://www.inovoo.com)

inovoo

# NOVO Mail



BEI UNTERNEHMEN...

...UND BEI KUNDEN.

Schnell

Bequem

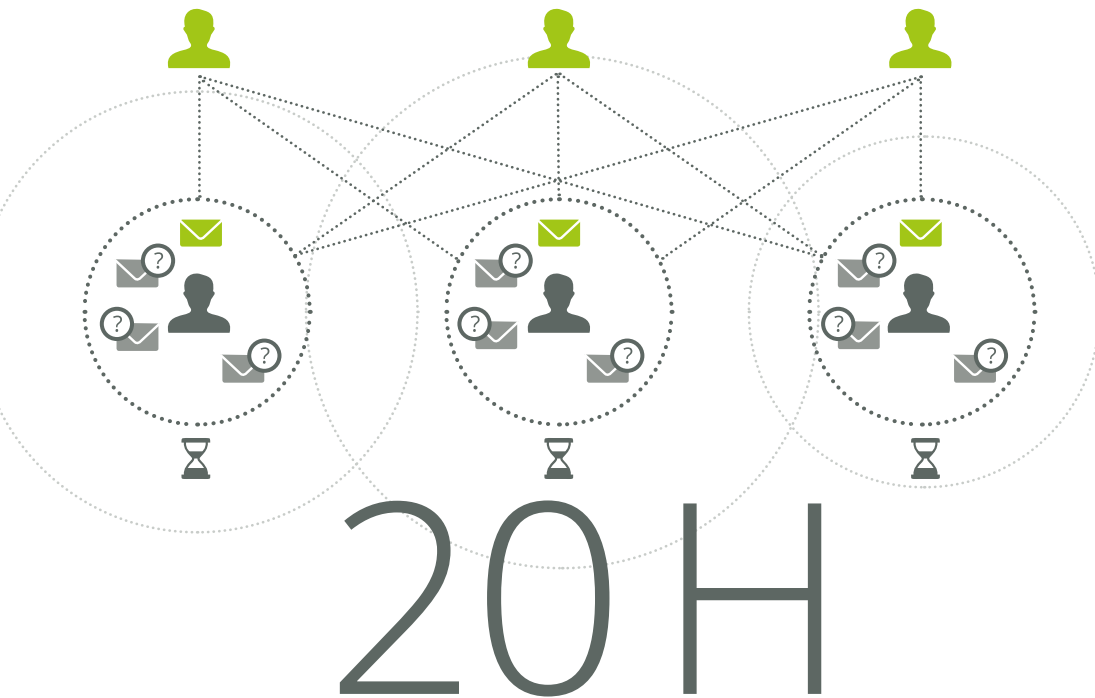
Einfach

You can have data without information,  
but you cannot have information without data.

*Daniel Keys Moran*

Mal eben eine E-Mail verschicken und die Anfrage wird schon bearbeitet werden? Das denken sich viele Kunden. Diese Art der Kommunikation ist ja auch bequem, schnell und vor allem: Sie kostet nichts. Für Unternehmen bedeutet das aber: Hunderte, ja sogar tausende E-Mails täglich!





PRO WOCHE

BENÖTIGEN ANGESTELLTE FÜR DAS SCHREIBEN, SORTIEREN,

LÖSCHEN UND BEANTWORTEN VON E-MAILS

Unstrukturierte Zuordnung von E-Mails oder sogar  
„verloren gegangene“ E-Mails

Hoher manueller Bearbeitungsaufwand der eingehenden E-Mails

Unübersichtliche, intransparente Prozesse

Gestresste oder sogar überforderte Mitarbeiter

Hohe und unnötige Kosten

## NOVO MAIL

## DIE ERWARTUNGEN DES KUNDEN

Eine schnelle Eingangsbestätigung

Eine Antwort noch am selben Tag, am liebsten sofort  
(Der Postweg von 2-3 Werktagen entfällt bei der E-Mail.)

Eine Antwort auf dem selben Weg, keine Medienbrüche!  
(Eine Response per Brief auf eine E-Mail akzeptiert der Kunde nicht mehr.)

Eine individualisierte Response-Mail mit persönlicher Anrede und Bezug-  
nahme auf den jeweiligen Sachverhalt > Wertschätzung des Kunden

BEGEISTERN SIE IHRE KUNDEN

STECHEN SIE AUS DER MASSE HERAUS

▶ NOVO MAIL



INTERNET



MOBILE



ARBEITSPLATZ

## NOVO MAIL

NOVO Mail analysiert Ihre eingehenden E-Mails automatisch, ordnet diese dem richtigen Geschäftsprozess zu und leitet sie an das Archiv weiter.

Während der Prozessverarbeitung erkennt NOVO Mail völlig automatisch Personen- und Vorgangsdaten aus gescannten Dokumenten und digitalen Informationen wie E-Mails sowie deren Attachments. Durch die „unscharfe“ Suche können selbst verstreute, unvollständige oder fehlerhafte Informationen richtig zugeordnet werden. Aufgrund einer hohen Erkennungsquote ist der manuelle Nachbearbeitungsaufwand nur sehr gering.

NOVO Mail unterstützt alle Dokumentenformate sowie sämtliche Eingangskanäle und lässt sich durch seinen modularen Aufbau exakt an Ihre Unternehmensanforderungen anpassen.

Import von Daten und Dokumenten aus allen Kommunikationsquellen wie Scanpost, E-Mail, Social Media, ...



Scanner



Mail



Social Media



Fax

### NOVO MAIL



Klassifikation

Identifikation des Geschäftsvorfalles und Zuordnung zum jeweiligen internen Geschäftsprozess (NOVO Smart Classify)



Extraktion

Identifikation von Informationsdaten mithilfe der unscharfen Suche (NOVO Smart Data)



Konvertierung

Konvertierung aller eingehenden Dokumenttypen in PDF/A (NOVO Convert)



Kompression

Reduzierung der Dateigröße von farbigen und schwarz/weiß Dokumenten (NOVO PDF Compression)



Signatur

Digitale und rechtssichere Signatur der Dokumente (NOVO Sign)



Response

Automatisierte und personalisierte Antwort an den Kunden (NOVO Response)

Übergabe von PDF-Dokumenten und Metadaten



Kundenakte



Sachbearbeiter

FUNKTIONEN IM ÜBERBLICK

**ZUSÄTZLICH: VOLLSTÄNDIGE DIGITALISIERUNG**

aller Medien und Eingangskanäle (Brief, Fax, Scan, Social Media)

**PHYSIKALISCHE UND DIGITALE DOKUMENTVERARBEITUNG**

**AUTOMATISCHE IDENTIFIKATION**

des spezifischen Geschäftsvorfalles

**AUTOMATISCHE EXTRAKTION**

von Kundendaten und Informationen (Metadaten)

**AUTOMATISIERTER ANSTOSS DES INTERNEN BEARBEITUNGSPROZESSES**

**SCHNITTSTELLE ZUM RESPONSE MANAGEMENT**

für eine qualifizierte und persönliche Antwort

**REVISIONSSICHERE ARCHIVIERUNG**



NOVO MAIL

VORTEILE FÜR IHR UNTERNEHMEN

Übersichtliche, einheitliche und transparente Geschäftsprozesse

Durchgängige Prozessautomatisierung und -steuerung

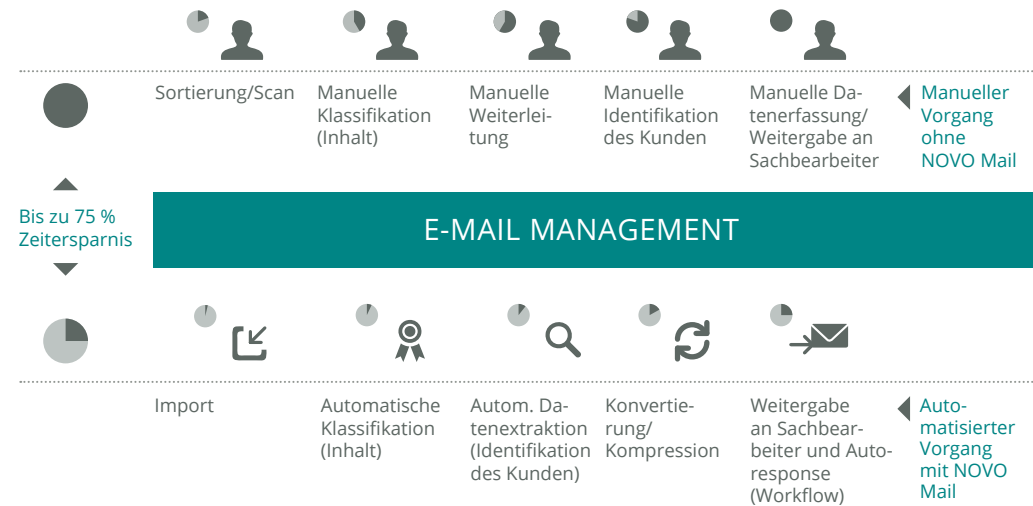
Reduktion der manuellen Arbeitsschritte durch automatisierte Prozesse in Dunkelverarbeitung

Effizienzsteigerung durch geringeren manuellen Aufwand (siehe Grafik)

Schnellere Bearbeitung der Kundenanliegen

> Steigerung der Kundenzufriedenheit ins Unermessliche

> Imagevorteil zum Wettbewerb



## NOCH MEHR VORTEILE FÜR SIE

Erhöhte Service- und Prozessqualität

Skalierbar auch für große Volumina

Medienbruchfreie Integration in die Folgebearbeitung

Einhaltung rechtlicher Archivierungsvorschriften und Nachweispflichten

Erhöhte Kundenbindung durch qualifiziertes Response Management

> Senkung Ihrer Druckkosten

Alles aus einer Hand – vom Input bis zum Output

# 40 %

EINSPARUNG IN DEN PROZESSKOSTEN

# >70 %

REDUKTION IHRER

DOKUMENTZUORDNUNGSKOSTEN

## NOVO MAIL

## VORTEILE FÜR IHRE KUNDEN

Schnelle und personalisierte Response

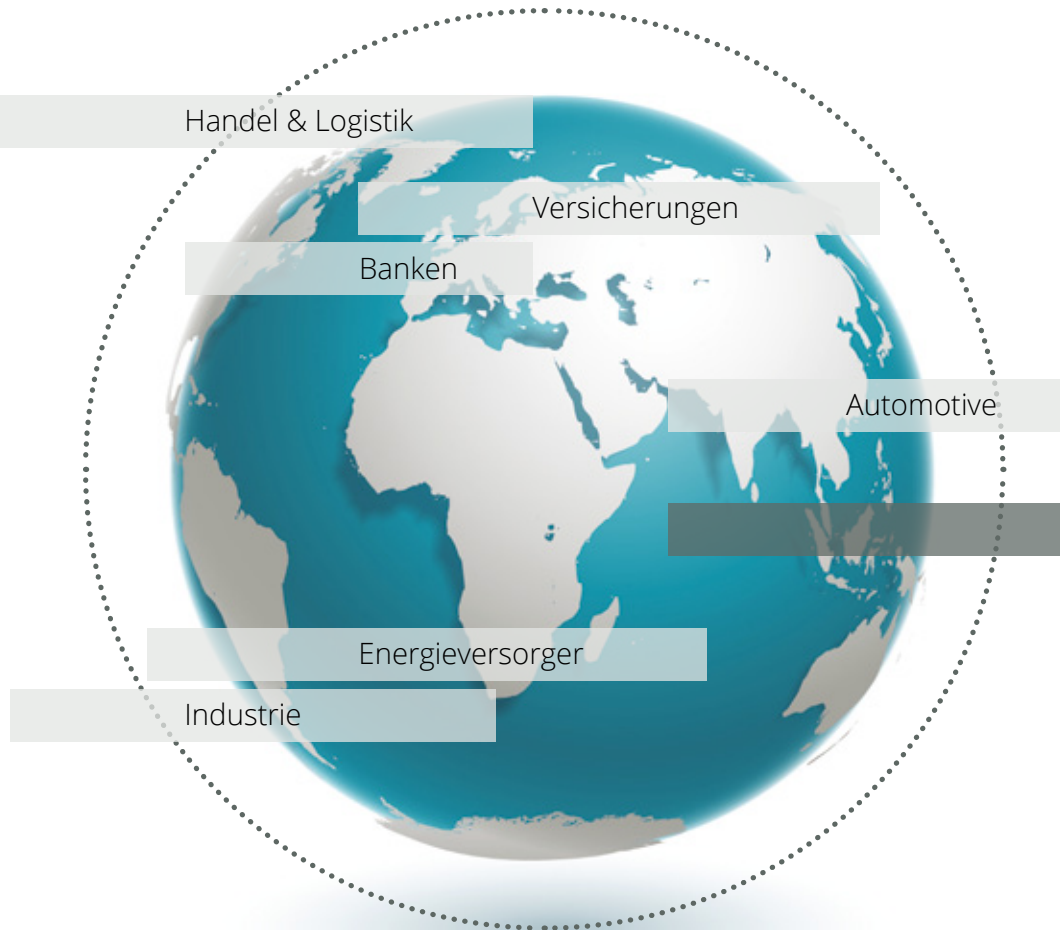
Vermeidung von Medienbrüchen (Eingangskanal = Ausgangskanal)



## FÜR WEN IST NOVO MAIL GEEIGNET?

NOVO Mail richtet sich an alle Unternehmen bei denen der Kunde und die Kundenbegeisterung im Mittelpunkt aller Geschäftsprozesse stehen.

## ONE FACE TO THE CUSTOMER



## NOVO MAIL

## USE CASES

Die Einführung von NOVO Mail bei der SBK, Deutschlands größter Betriebskrankenkasse, erzielte innerhalb der ersten 6 Monate die nachstehenden Erfolge:

- > Reduktion der Zeitspanne vom Kunden bis zur Bearbeitung
- > Kostensenkung durch optimierte Prozesse
- > Verarbeitung von ca. 2,5 Mio. Dokumenten pro Jahr und rund 400 verschiedener Dokumentklassen aller Unternehmensbereiche
- > 75 % automatische Zuordnung aller Dokumente zu den internen Geschäftsprozessen
- > 85 % automatische Erkennung der Kundendaten
- > 40 % „Dunkelverarbeitung“
- > 100 % rechtsichere Archivierung
- > 100 % vollständige Kundenakte
- > 100 % aller Kommunikationskanäle über eine Plattform

... und vieles mehr.

## NOVO PDF COMPRESSION

Scannen in Farbe oder Schwarz/Weiß? Kann Ihre E-Mail aufgrund zu großer Datenanhänge nicht verschickt werden? Platzt Ihr Speicherplatz im Archiv aus allen Nähten? Diese Fragen gehören nun der Vergangenheit an.

Mit NOVO PDF Compression können Sie PDF-Dokumente in Farbe verarbeiten, die bei gleichbleibender Qualität nur 1/10 des ursprünglichen Speicherplatzes benötigen.

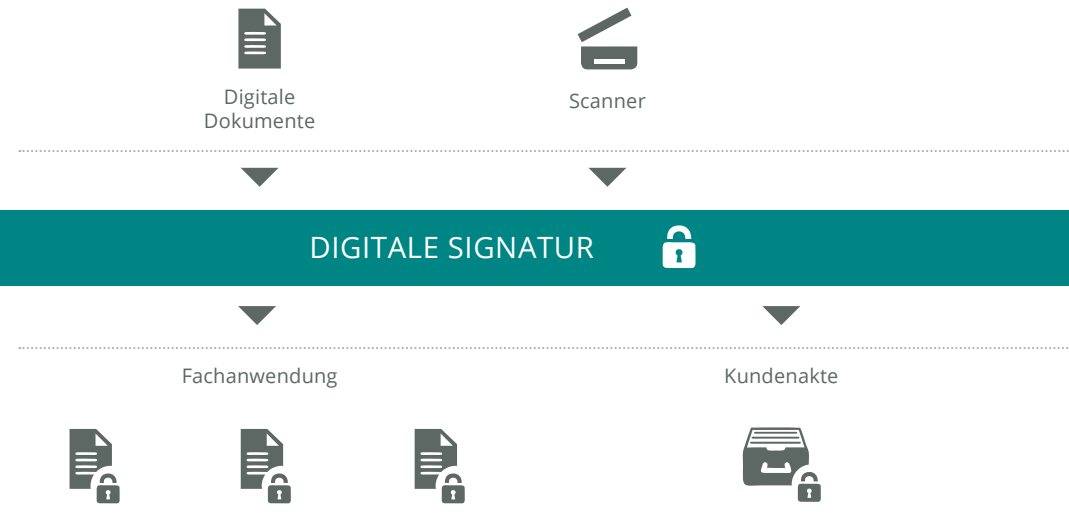


- Skalierbare, qualitativ hochwertige Farbbilder in sehr geringer Größe
- Höhere Farbqualität als bei herkömmlichen Komprimierungstechniken
- Geringer Speicherplatzbedarf in PDF oder PDF/A

# NOVO MAIL HIGHLIGHTS

## AUTOMATISCHE E-MAIL ARCHIVIERUNG

Ihre E-Mails werden rechtskonform in das Archiv überführt, nach PDF/A konvertiert und mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehen. Dadurch wird eine vollständige Integration in die Kundenakte sichergestellt. Der Zugriff auf archivierte E-Mails ist auch bequem aus Outlook und ohne Medienbruch möglich.



- Einholung der rechtlichen Aufbewahrungs- und Nachweispflichten
- Zugriff der Mitarbeiter auf die vollständige Kundenakte, zu jeder Zeit



NOVO SMART CLASSIFY

Dokumentenchaos? NOVO Smart Classify erkennt Ihre Eingangsdokumente sowie die Inhalte automatisch und treffsicher und ordnet sie dem jeweiligen Geschäftsprozess und Sachbearbeiter zu.



NOVO SMART CLASSIFY



NOVO MAIL HIGHLIGHTS

NOVO SMART CLASSIFY

- Kostenreduktion durch schnellere Geschäftsprozesse
- Maximale automatische Klassifikationsquote
- Zeiteinsparung durch Entfall der manuellen Zuordnung
- Fokussierung Ihrer Mitarbeiter auf das Kerngeschäft

ZEITEINSPARUNG

KOSTENREDUKTION



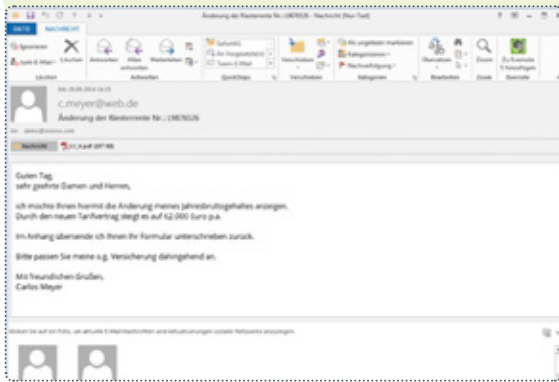
BEISPIEL: AUTOMATISCHE E-MAIL VERARBEITUNG



E-Mail Benachrichtigung des Kunden

01

Der Kunde Herr Meyer informiert das zuständige Unternehmen per E-Mail über seine Gehaltsänderung. NOVO Mail hat diese E-Mail direkt an den zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet.



02

Automatische Datenerkennung

Hier sehen Sie den Desktop des Sachbearbeiters. NOVO Mail erkennt automatisch die Metadaten aus der E-Mail (gelb markiert).



Automatische Datenextraktion

Im nächsten Schritt werden die erkannten Metadaten per Knopfdruck extrahiert und in eine vorgefertigte Maske eingefügt, wo der Sachbearbeiter auch noch manuell Änderungen vornehmen kann. Diese Daten werden automatisch im System gespeichert.

03



Automatische Response an den Kunden und an den Sachbearbeiter

Der Kunde erwartet eine schnelle Antwort auf seine E-Mail. Dies funktioniert mit der automatischen Response-Funktion. Es wird parallel und völlig automatisiert

- > Ein personalisierter E-Mail-Antworttext für den Kunden erstellt (oben links)
- > Eine E-Mail mit den wichtigsten Informationen zur Weiterleitung an den zuständigen Sachbearbeiter erstellt (oben rechts)
- > Ein Dokument (z. B. der neue Vertrag) für den Kunden erstellt, welches als Anhang zur E-Mail verschickt werden kann (unten)



04



NOVO Mail unterstützt ihre internen Prozesse so, dass Sie Ihren Kunden die Garantie für die schnellstmögliche Bearbeitung Ihres Anliegens gewähren können. Und das alles mit weniger Aufwand für Ihre Mitarbeiter und 100% vollständiger Kundenakte.



NOVO Mail verarbeitet alle eingehenden E-Mails völlig automatisch im Hintergrund.

Rechtssichere Archivierung

Ihre Mitarbeiter haben mehr Zeit für wesentlich wichtigere Aufgaben, die zu Ihrem Geschäftserfolg beitragen.

## ÜBER INOVOO

ZUFRIEDENE KUNDEN UND MITARBEITER.

KOSTENGÜNSTIGE UND EFFIZIENTE PROZESSE.



inovo ist ein hochgradig spezialisierter Partner für die Bereiche Multi-Channel-Management (Kundendialog, Customer Correspondence und Input-Management), Customer Communications und Prozess-Automatisierung. Wir liefern unseren Kunden Produkte und Lösungen aus einer Hand.

- > 100 % integrierte Lösungen
- > Schluss mit Insellösungen!
- > Integration aller Kommunikationskanäle
- > Vom klassischen Brief und Fax über E-Mail, Social Media und Web bis hin zu Mobile
- > Ganzheitliche Prozessbearbeitung durch Service orientierte Architektur
- > Vom Input-, Sachbearbeitung- und Outputmanagement bis zum Kundendialog!
- > Langjährige branchenspezifische Erfahrung

PRODUKTANZEIGE

KOSTENLOSE  
NOVO MOBILE  
INFOBROSCHÜRE  
UNVERBINDLICH  
ANFORDERN!



SCHNELLER DIGITALER KUNDENDIALOG –

IMMER UND ÜBERALL

NOVO MOBILE

inovoo

NOVO Mobile ermöglicht es Ihnen Informationen, Dokumente und die Kommunikation mit Ihren Kunden mithilfe mobiler Endgeräte wie Smartphones und Tablets in Ihre bestehenden Geschäftsprozesse zu integrieren. Das alles wird schnell und einfach – sei es bei der Implementierung, der Nutzung oder dem nachträglich benötigten Support – umgesetzt. Damit eröffnen Sie einen bei Ihren Kunden beliebten Kommunikationsweg und bieten ihnen somit effiziente Interaktionsmöglichkeiten wie den Dokumentaustausch über das persönliche Postfach, die Ausführung von geschäftsrelevanten Tätigkeiten bis hin zur Unterschrift sowie einen schnellen und digitalen Dialog mit Ihren Spezialisten.

## Neugierig geworden?

Dann informieren Sie sich unter

<http://www.inovoo.com/de/produkte/novo-mobile/>

Lernen Sie auch die anderen Produkte der NOVO Produktfamilie kennen.

<http://www.inovoo.com/de/produkte/>

Wir beraten Sie auch gerne telefonisch unter: +49 8143 999 57 0

[info@inovoo.com](mailto:info@inovoo.com)

Information is the oil of the 21st century and  
analytics is the combustion engine.

*Peter Sondergaard of the Gartner Group*

Begeistern Sie Ihre Kunden und Mitarbeiter!