

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

inovoo

# NOVO Mobile





1,76 Mrd.

1,76 Mrd. Menschen weltweit nutzen ein Smartphone

173 Mio.

173 Mio. Menschen in den USA nutzen ein Smartphone

55 %

55 % aller Deutschen nutzen ein Smartphone

20 Mrd.

20 Mrd. Apps wurden bei US amerikanischen Kunden installiert

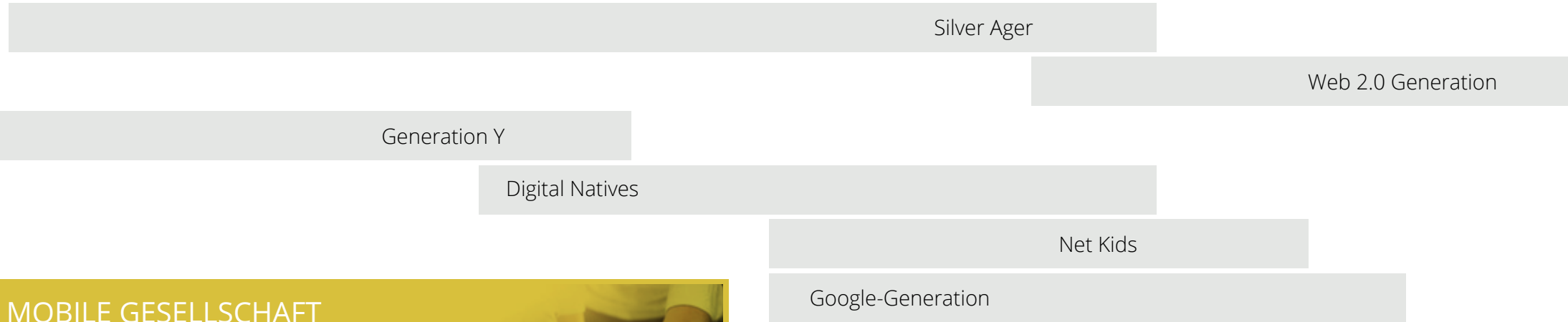
717 Mio.

2014 wurden allein in Deutschland 717 Mio. € mit mobilen Apps umgesetzt

Wer auf andere Leute wirken will, der muss erst einmal in ihrer Sprache mit ihnen reden.

*Kurt Tucholsky*

DIGITALISIERUNG UND VERNETZUNG – zwei Trends, die nicht mehr zu stoppen sind. Die Folge: Mobile Devices haben schon längst die Privatwelt und die Geschäftswelt erobert und sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken – und das auf nahezu jedem Fleck der Erde. Anwender nutzen hierbei Apps um Informationen zu finden oder auch als Ersatz für die bisherige briefbasierte Kommunikation mit Unternehmen.



### MOBILE GESELLSCHAFT

Immer mehr Menschen verbringen immer mehr Lebenszeit in Autos, Bahnen und Flugzeugen. Diese Reisezeit will aber sinnvoll genutzt sein.



### MOBILER LIFESTYLE

Mit dem Smartphone oder dem Tablet in der Tasche können die alltäglichen To Do's ganz bequem von unterwegs aus erledigt werden.



### MOBILE KUNDEN

Werden Sie auch mobil! Bieten Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, schnell und einfach von unterwegs aus mit Ihnen zu kommunizieren – Fahren Sie mit im Zug „Mobility“.



Google-Generation

### DIE ANFORDERUNGEN

- Spontanität
- Flexibilität
- Sofortness
- Last Minute Life
- Real-Time-Communication
- Globalität
- Self-Services
- Immer und überall
- Steigerung Customer Service

**DER KUNDE ENTSCHIEDET WIE UND WANN ER SIE KONTAKTIERT. HOLEN SIE IHN IN SEINER WELT AB. WERDEN SIE MOBIL!**



Jeder zweite Smartphone Nutzer in Deutschland lädt sich Apps herunter



## Das Unternehmen der Zukunft

# 360°

Das Unternehmen muss den Kundenanforderungen gerecht werden!

Information – Kommunikation – Service/Support  
 > jederzeit, 360° Kundenakte, schnell, in Echtzeit, digital

Wie können Unternehmen künftig diese Anforderungen erfüllen?

Die App-Welt bietet großes Potenzial für Unternehmen

Die Lösung heißt NOVO Mobile.  
 NOVO Mobile ist eine Lösung für den modernen, digitalen Kundendialog.

**UNTERNEHMEN:** Integrieren diesen Kommunikationskanal nahtlos in ihre bestehende Systemlandschaft.

**KUNDEN:** Installieren ganz einfach eine App auf ihrem Smartphone oder Tablet

UND LOS GEHT DER DIALOG!



Die Self-Service Dialog App für Ihre Kunden



Wer kennt sie nicht? Situationen im Leben die ganz plötzlich und unerwartet passieren. Situationen, die einen im ersten Moment überfordern. Was ist zu tun? Wer wünscht sich in solchen Momenten keine Hilfe? Nach Hilfe googeln? Dauert viel zu lang!



OH.OH! DAS SIEHT GAR NICHT GUT AUS, WAS KÖNNTE ER GEFRESSEN HABEN?



SONNTAG NACHMITTAG: EIN VERDIENTES BIER IN EINEM ENGLISCHEN PUB NACH EINEM LANGEN SPAZIERGANG MIT SCRUFF. ABER - WAS FRISST ER DA?



OH NEIN! RATTENGIFT! WIR MÜSSEN ZUM TIERARZT - SCHNELL! GOTT SEI DANK IST DER HUND VERSICHERT, ABER HOFFENTLICH WERDEN DIE BEHANDLUNGSKOSTEN ÜBERNOMMEN.



KEIN GRUND ZUR PANIK! NUR EINEN CHAT MIT NOVO MOBILE STARTEN UND DIE VERSICHERUNG NENNT UNS DIE NÄCHSTBESTE TIERARZTPRAXIS UND WIRD SICH UM DIE REGULIERUNG KÜMMERN.



DER FREUNDLICHE BETREUER HAT UNS DIE NOTARZT ADRESSE AUF NOVO MOBILE GESCHICKT UND SCRUFF'S HERRCHEN KANN VORHER SOGAR NOCH SEIN BIER AUSTRINKEN.



DER TIERARZT SCHAUT SEHR BESORGT AUS. DIE BEHANDLUNG WIRD SEHR TEUER. HAT SCRUFF'S HERRCHEN ALLE VERSICHERUNGSDetails BEI DER HAND? KANN ER DIE RECHNUNG GLEICH BEZAHLEN?



KEIN PROBLEM! DIE VERSICHERUNG HAT MITTLERWEILE DIE KOSTENERSTATTUNG IN NOVO MOBILE GENEHMIGT UND LOS GEHT ES MIT DER BEHANDLUNG.



NOVO MOBILE HAT DAS HERRCHEN UND DEN TIERARZT SEHR ZUFRIEDEN GESTIMMT, ABER SCRUFF SCHWANT BÖSES...



...DOCH DIE RICHTIGE MEDIZIN HILFT!



PUH GESCHAFFT! ALLE SIND WIEDER GLÜCKLICH UND ZUFRIEDEN - DANK NOVO MOBILE!

NOVO Mobile ermöglicht es Ihnen Informationen sowie Dokumente Ihrer Kunden mithilfe mobiler Endgeräte wie Smartphones, Tablets, etc. in Ihre bestehenden Geschäftsprozesse und IT-Umgebung zu integrieren. Das alles wird schnell und einfach – sei es bei der Implementierung, der Nutzung oder dem nachträglich benötigten Support – umgesetzt.

Die bisher von vielen Unternehmen angebotenen Self-Service-Portale werden bisher nicht wie erwartet von den Kunden genutzt oder sogar gänzlich ignoriert. Sie empfinden das Aufrufen des Portals und das separate Einloggen mit Benutzername und Passwort als umständlich.

Mit NOVO Mobile eröffnen Sie ergänzend den 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 Vertragsunterzeichnung per digitaler Unterschrift sowie einen schnellen und digitalen Dialog mit Ihren Spezialisten.



## NOVO MOBILE

## FUNKTIONEN IM ÜBERBLICK

**MOBILE CAPTURE**

Dokumentenerfassung per Abfotografieren (z.B. Rechnungen, Überweisungen, Kundendokumente) und Integration an bestehende Capture-Systeme

**PERSÖNLICHES POSTFACH / DMS**

Jederzeit und überall: Zugriff auf das persönliche Ablagearchiv für Dokumente und Daten

**MOBILE PAYMENT**

Bezahlungsmöglichkeit über Ihr hinterlegtes Bankkonto

**MOBILE COMMUNICATION**

Kundendialog über Nachrichten, Chat, Formulare, Sofortumfragen oder Dokumentenaustausch

**GESICHERTE ÜBERTRAGUNG VON DOKUMENTEN UND DATEN**

Sichere Authentifizierung und verschlüsselte Kommunikation zwischen „Mobile Client“ und Unternehmen

**KONVERTIERUNG VON DOKUMENTEN**

in PDF/A für Geschäftsprozesse als ISO zertifiziertes Langzeitformat

**DATENEXTRAKTION AUS PDF / E-MAIL / FOTO****DIGITALE / BIOMETRISCHE SIGNATUR****VERTRAGSABSCHLUSS AM POINT OF SALE****LANGZEITARCHIVIERUNG**

## FÜR WEN IST NOVO MOBILE GEEIGNET?

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

## ONE FACE TO THE CUSTOMER

Außerdem eignet sich die Lösung (mit den gleichen Funktionen) für Unternehmen mit einem Netz an Servicetechnikern, Außendienstmitarbeitern oder Filialen (interne Kommunikation).

Handel &amp; Logistik

Versicherungen

Banken

Automotive

Energieversorger

Industrie

## NOVO MOBILE

## USE CASES

Überweisung einer Rechnung durch Abfotografieren

Dokumente als Bescheinigung für Versicherungsunternehmen

> Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung

> Rechnung der Auto-Reparatur

> Immatrikulationsbescheinigung von Studenten

> Schadensfotos

Änderung der Kontaktdaten durch den Kunden

Änderung der Bankverbindung durch den Kunden

KFZ-Versicherungsanfrage (KFZ-Schein-Inhalte erkennen/eingeben)

Vergleichsrechner

Vertragsverlängerung

Vertragsberatung / Vertragsabschluss

Newsletter / Kundeninformation

Stromzählerablesung

... und vieles mehr



## DIE KOMMUNIKATIONSPLATTFORM

Mit NOVO Mobile bilden Sie einen direkten Dialog zwischen Kunden und Unternehmen ab. Anfragen werden dadurch vollständig und in Echtzeit verarbeitet bzw. an die Bereiche der Sachbearbeitung weitergeleitet. Gleichzeitig können Sie wichtige Kundeninformationen in Echtzeit z. B. an den Außendienstmitarbeiter weitergeben.



- > NOVO Mobile App als Middleware zwischen Kunden und Unternehmen
- > Automatisierte Weiterverarbeitung aller eingehenden Informationen und Dokumente
- > Vollständige Kundenakte, jederzeit und überall

## NOVO MOBILE

## VORTEILE FÜR IHR UNTERNEHMEN

## Schnellere Reaktionszeiten

Effiziente Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunde

Kostengünstiges und effizientes Customer Care Tool

Reduktion der Verarbeitungskosten durch effiziente Geschäftsprozesse und Informationslogistik

Volle Unterstützung aller Geräte und Plattformen (Web, IOS, Android, WinPhone)

Nutzung der vom Kunden bevorzugten Kommunikationskanäle

Optimierte und steigende Servicequalität durch Anpassung an die Kommunikationsgewohnheiten des Kunden („Last-Minute-Life“)

Steigerung der Kundenzufriedenheit bis hin zur Kundenbegeisterung

Reduzierung der Bearbeitungsdauer von Tagen zu Minuten

# 70 %

EINSPARUNG BEI DEN ENTWICKLUNGSKOSTEN

DURCH DIE FRAMEWORK-TECHNOLOGIE



## NOCH MEHR VORTEILE FÜR SIE



## NUR EINE APP

- Fallabschließende Bearbeitung am mobilen Endgerät
- Geringere Fehlerquote durch Selbstkontrolle des Kunden
- Vollständige Unterstützung Ihres Außendienstes durch aktuelle Dokumentation und nahtlose Kommunikation
- Kostengünstiger digitaler Kundendialog (Reduzierung der Druckkosten „Green IT“)
- Einheitlicher Kommunikationskanal – einfache und vollständige Integration in Ihre bestehenden Unternehmens- und Serviceprozesse

## NOVO MOBILE

## VORTEILE FÜR IHRE KUNDEN

- Direkter Dialog ermöglicht mobile, flexible und schnelle Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen
- Direct Response durch Chatfunktion
- Bequem, global und überall
- Private und Public Cloud Archiv für Kundendokumente (Persönliches DMS – Dokumente überall dabei)
- Kunde kann sich Informationen selbst beschaffen (Self-Service)
- Schneller und fallabschließender Service durch die Mitarbeiter
- Benutzerfreundlich



## MOBILE CAPTURE – DOKUMENTE ABFOTOGRAFIEREN

Mobile Capture scannt Dokumente wie z. B. Rechnungen, Überweisungsträger, Schadendokumente oder Ihren Stromzähler per Abfotografieren, wandelt diese in digitale Dokumente um, sodass Ihre Aktenordner durch ein komplett digitalisiertes Archiv ersetzt werden. Auf dem „Foto“ relevante Informationen werden automatisch ausgelesen (z. B. bei Rechnungen) und zur Kontrolle in der App dargestellt. Nach erfolgter Bestätigung werden die Informationen an das Unternehmen geschickt und gleichzeitig im persönlichen Archiv abgelegt.

## ALLES IN NUR 3 SCHRITTEN:



STARTEN

Abfotografieren  
und ZuschneidenAutomatische  
Datenerkennung

Manuelle Prüfung

01

02

03

\* Prozessbeschleunigung durch sicheres und kontrolliertes Abfotografieren von Kundendokumenten durch den Anwender

## NOVO MOBILE HIGHLIGHTS

## POSTBOX / PERSÖNLICHE DOKUMENTENABLAGE

Diese Funktion dient dem Nutzer als persönliche Dokumentenablage. Hier kann er sich alle hochgeladenen sowie noch im Postausgang liegenden Dokumente anzeigen lassen. Diese sind nach Sende-Datum sortiert. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit dem Kunden Nachrichten, Informationen und Erinnerungen in die Postbox zu stellen.



360° Kundenakte

Aktuelle Informationen

Komfortable Dokumentenaustauschplattform für Kunde und Unternehmen

## ECHTZEIT-KOMMUNIKATION VIA CHAT

Experten-Aussagen zufolge ist die Abschlussquote der Kunden, die etwas kaufen oder einen Vertrag schließen, innerhalb einer Chat-Session um das 9-fache höher.

Im unmittelbaren Dialog (via Texteingabe oder Sprachmemo) können viele Sachverhalte bereits im Erstkontakt gelöst werden, da auf Rückfragen direkt eingegangen werden kann. Zusammenfassend bedeutet das für das Unternehmen: Effizientere Prozessabwicklung, Kostensenkung und zufriedene, ja sogar begeisterte Kunden.

Direkt im Anschluss an einen Kundenkontakt kann der zuständige Sachbearbeiter den Kunden nach seiner Zufriedenheit mit dem geleisteten Service fragen (Umfragefunktion).

**Kunde Herr Mustermann**

Hallo, ich habe eine Frage zu meinem bald auslaufenden Vertrag.

09:02

09:02

**Zuständiger Sachbearbeiter (Abtlg. x)**

Hallo Herr Mustermann, gerne beantworte ich Ihre Frage. Wie ich sehe handelt es sich um Ihren Vertrag xy vom 10.10.2012.

**Kunde Herr Mustermann**

Genau richtig! Ich würde diesen gerne verlängern. Verändern sich dabei die bisherigen Konditionen?

09:03

09:05

**Zuständiger Sachbearbeiter (Abtlg. x)**

Ja, seit Ende letzten Jahres gibt es neue Vertragskonditionen. Diese können Sie dem angehängten Datenblatt entnehmen.

**Kunde Herr Mustermann**

Danke! Zu diesen Konditionen würde ich gerne verlängern. Könnten wir das gleich erledigen, da ich ab morgen im Urlaub bin.

09:18

09:19

**Zuständiger Sachbearbeiter (Abtlg. x)**

Sehr gerne. Ich mache Ihnen den Vertrag direkt fertig. Ich habe auch gesehen, dass Sie Ihre Anschrift geändert haben. Das werde ich jetzt gleich berücksichtigen.



09:28

**Zuständiger Sachbearbeiter (Abtlg. x)**

Anbei erhalten Sie Ihren neuen Vertrag xy. Bitte unterschreiben Sie diesen einfach digital in der App.



**Kunde Herr Mustermann**

Das ging ja schnell! Vielen Dank. Anbei erhalten Sie meinen unterschriebenen Vertrag zurück.



09:32

09:33

**Zuständiger Sachbearbeiter (Abtlg. x)**

Vielen Dank für den unterschriebenen Vertrag. Sie finden diesen nun auch in Ihrer persönlichen Aktenablage. Haben Sie sonst noch Fragen?

**Kunde Herr Mustermann**

Nein, im Moment habe ich keine weiteren Fragen. Danke für die schnelle Abwicklung.

09:33

09:34

**Zuständiger Sachbearbeiter (Abtlg. x)**

Sehr gerne. Falls Sie noch ein weiteres Anliegen haben können Sie mich jederzeit kontaktieren. Ich helfe Ihnen gerne weiter. Ich wünsche Ihnen einen schönen und erholsamen Urlaub.



## eSIGN – DIE DIGITALE UNTERSCHRIFT

Wie im vorangegangenen Echtzeit-Kundendialog dargestellt, können Kunden mittels eSign, der digitalen Unterschrift, ihre Dokumente direkt und ohne Zeitverzug auf ihrem Mobilgerät unterschreiben.

Stellen Sie sich auch vor, Ihr Vertriebsmitarbeiter ist beim Kunden vor Ort und steht kurz vor Vertragsabschluss. Nun kann dieser die Gunst der Stunde nutzen und muss den Vertrag nicht erst im Büro vorbereiten und somit der womöglich schnelleren Konkurrenz den Vortritt überlassen.




NOVO eSIGN



Kein Papier mehr

Kein Zeitverzug durch den Postweg

Fallabschließende Bearbeitung

Rechtskonforme Unterschrift



NOVO Mobile ist ein neuartiger Lösungsansatz zur Reaktion auf die dynamischen Anforderungen in der Kundenkommunikation. Die App im Sinne einer Dialogplattform basiert auf dem neuen Lebensstil der Gesellschaft und bietet Unternehmen die Chance, sich durch ein technologisch fortschrittliches Produkt an den Wandel anzupassen.



Werden Sie der DIGITALE LEADER Ihrer Branche

mit den ZUFRIEDENSTEN KUNDEN.



## ÜBER INOVOO

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 MAIL  
INFOBROSCHÜRE  
UNVERBINDLICH  
ANFORDERN!

ENTLASTEN SIE IHRE MITARBEITER –

OPTIMIEREN SIE IHRE PROZESSE

NOVO MAIL

inovoo

Eine Vielzahl Ihrer Kunden bevorzugt heutzutage den Kommunikationskanal E-Mail. Diese großen E-Mail-Volumina überlasten Mitarbeiterkapazitäten sowie die technischen Systeme vieler Unternehmen. NOVO Mail gewährleistet eine automatische Verarbeitung eingehender E-Mails sowie die zuverlässige Weiterleitung an den nachfolgenden Geschäftsprozess und das Archiv. Dabei unterstützt NOVO Mail alle Dokumentenformate sowie sämtliche Eingangskanäle und lässt sich durch seinen modularen Aufbau exakt an Ihre Unternehmensanforderungen anpassen.

## Neugierig geworden?

Dann informieren Sie sich unter

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

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)

Wir sind zufrieden, wenn Sie es sind!

*Thomas Schneider, Geschäftsführer der inovoo*

Ihre Kunden werden diese App lieben!