

# 4Com SUITE

Der Motor für Ihren Kundenservice

Cloudbasierte In- & Outbound-  
Lösungen für Ihren Kundenservice

 Software  
made & hosted  
in Germany

**4Com**  
Service. Productivity. Provider.

# MODULE DER 4Com SUITE



Die Module der 4Com Suite sind miteinander vernetzt und lassen sich im Baukastenprinzip zu einer Komplettlösung zusammenstellen. Ein Motor mit Leistung ganz nach Maß!

## 4Com Multichannel ACD

Anrufe, E-Mails, Voice-Mails, SMS, Briefe, Faxe, Chats, Video-Chats, Nachrichten aus Facebook, Twitter, WhatsApp sowie Vorgänge/Workitems (Rechnungen, Aufträge etc.) aus Drittsystemen (Salesforce, Oracle, SAP etc.) automatisch, priorisiert, standortübergreifend verteilen und bearbeiten. Mit Outbound-Funktion. Bearbeitungszeiten & Kontaktgründe werden erfasst, Mitarbeiterauslastung & Bearbeitungsstand optimiert.

## 4Com E-Mail-Management

E-Mails, SMS, Faxe, Briefe, Vorgänge, Einträge aus Facebook, Twitter, WhatsApp, Chats standortübergreifend, automatisiert und skillbasiert qualifizieren, klassifizieren, verteilen und bearbeiten. Jeder Kanal ist einzeln buchbar. Kontaktgründe und Bearbeitungszeiten werden erfasst, Textbausteine, eine komplette Multikanal-Kontakthistorie und eine optionale Erweiterung zur Anrufbearbeitung stehen bereit.

## 4Com Live Support Manager

Live-Beratung auf Ihrer Website per Live-Chat, Video-Chat, Co-Browsing, Call sowie Bearbeitung von WhatsApp-Nachrichten. Jeder Kanal ist einzeln buchbar. Verteilung und Bearbeitung aller Kanäle skillbasiert und standortübergreifend im 4Com Client. Durch die Integration in die 4Com Suite, ergeben sich Vorteile für Routing, Qualitätssicherung und Reporting. Die Mitarbeiterauslastung wird optimiert.

## 4Com Cockpit – das Analysezentrum

Reporting-Tool für umfassende, standortübergreifende Analysen, Business Intelligence (Assoziative Datensuche, Drill-down) und Intraday-Steuerung. Vernetzung der Daten aller 4Com-Lösungen & externer Datenquellen in einer Applikation. Freie, übersichtliche Gestaltung professioneller Statistiken und Diagramme. Realtime Monitoring mit individuellen Ansichten. End2End-Betrachtung einzelner Servicevorfälle.

„Das standortübergreifende, netzbasierte Prinzip von 4Com ist für uns das ideale Lösungskonzept, weil wir damit sehr flexibel sind.“

Stephan Gürtler, CEWE Siftung & KGaA

## 4Com Outbound Manager

Wiedervorlagen-, Kampagnenmanagement & Predictive Dialer z. B. für Rückruf-Management, Vertrieb, Kündigungsrückgewinnung. Optimierte Netto-Gesprächszeit & Auslastung.

## 4Com Customer Feedback

Automatische, standortübergreifende Kundenbefragung per Telefon oder im Web direkt nach einem Servicekontakt. Befragung über IVR/Tonwahl bzw. mit Web-Formular.

## 4Com Screen & Call Recording

Standortübergreifendes Qualitymanagement, Coaching, Prozessoptimierung im In- und Outbound mit Silent-Monitoring, Bildschirm-, Gesprächsaufzeichnung und Bewertungs-Tool.

## 4Com IVR

Zur Anrufvorqualifizierung oder Aufnahme ganzer Ziffernfolgen (wie Kunden-, Vertragsnummern), Realisierung von Self-Services, CTI-Abfragen/Austausch mit Kunden-Datenbank.

## 4Com Servicernummern

Optimierte Erreichbarkeit im In- & Ausland durch dt. & internat. Servicenummern mit geografischer/0800 Vorwahl. Inkl. diverser Routing-Optionen für standortübergreifende Verteilung.

## 4Com Messenger

Automatischer Massen- /Einzelversand von E-Mail, Fax, SMS, Sprachnachricht & Brief für Bestätigungen, Infos, Verträge etc. im In- und Outbound. Jeder Kanal ist einzeln buchbar.

## 4Com Workforce Management

Standortübergreifende, automatisierte Personalplanung und Zeiterfassung zur optimierten Ressourcenplanung und Steuerung. Multitask-/Skillplanung sowie Forecast für Telefonie und Backoffice.

## 4Com Multimedia Wallboard

Dynamische, standortübergreifende Anzeige digitaler Daten (Text, Audio, Video, Grafik) im Kundenservice auf diversen Anzeigemedien (PC, Smartphone, Wallboard etc.) in Echtzeit.

## 4Com Customer Data Manager

Webbasiertes, standortübergreifendes CRM für Service, Vertrieb, Marketing & Support. Nahtlose In- und Outbound-Bearbeitung durch Anbindung an ACD und Dialer.

## 4Com Corporate Call Assistant

Telefonischer Erreichbarkeitsassistent als prof. Eingangsportale für alle Nebenstellen & das mobile Office. Optimierung der Erreichbarkeit durch IN-Routing und individuelle Ansagen.

## 4Com Self-Services Voice & Web

Automatische, fallabschließende Bearbeitung einfacher Geschäftsvorfälle rund um die Uhr per Sprachdialog oder im Web. Entlastung von Routineanfragen, höhere Erreichbarkeit.

## 4Com Professional Client/VoIP Softphone

Das Mitarbeiter-Frontend für alle Kanäle zur effizienten Bearbeitung von Calls, E-Mails, Vorgängen etc., mit Multikanal-Kontakthistorie, Gesprächsleitfäden, VoIP-Softphone uvm.

## Social Media-Bearbeitung

Standortübergreifende, skillbasierte Verteilung u. Bearbeitung von Einträgen aus Facebook & Twitter im Call Center. Bearbeitungszeiten und Kontaktgründe werden erfasst.

## 4Com Connectoren für externe Applikationen

Vorgänge/Worktitems aus SAP, Salesforce, Oracle etc. priorisiert und standortübergreifend an Mitarbeiter verteilen und im Ursprungssystem bearbeiten. Kontaktgründe und Bearbeitungszeiten werden erfasst.

# 4Com CLOUD- SOLUTIONS

Creating Service Excellence

## ✓ 4Com – Ihr Experte

Als innovatives Technologieunternehmen entwickelt und betreibt 4Com bereits seit 1994 gemeinsam mit seinen Kunden eine cloudbasierte Technologieplattform für die End2End-Bearbeitung von Kundenservice-Prozessen. Die 4Com Suite ist speziell auf die Bedürfnisse von Contact Centern und Kundenservice-Abteilungen abgestimmt. Die Suite umfasst cloudbasierte, standortübergreifende Lösungen für Inbound, Outbound, Call Center- und Quality-Management. 4Com ist heute Marktführer in Deutschland für cloudbasierte In- & Outbound-Lösungen im Kundenservice .

## ✓ Volle Kostenkontrolle und Flexibilität

Die cloudbasierte 4Com Suite ist modular aufgebaut. Alle Module sind webbasiert, einzeln buchbar und können miteinander vernetzt werden. Konfigurationsänderungen nehmen Sie im Service-Alltag jederzeit selbst vor und passen die zu verarbeitenden Volumina den aktuellen Anforderungen an. Sie nutzen damit eine stets auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Call Center-Software. Abgerechnet werden die Lösungen flexibel pay per Use – Sie zahlen nur, was Sie nutzen!

Wartung, Support Update sind inklusive, Investitions- und Wartungskosten entfallen! Zu Abrechnungszwecken stehen Ihnen aktuelle Online-Statistiken bereit, für tiefgreifende Analysen und Reportings nutzen Sie das 4Com Cockpit.

## ✓ Startklar in 5 Tagen

Die Call Center-Software von 4Com wird cloudbasiert und damit standortübergreifend bzw. auf Wunsch lokal vor Ort aus Ihrer Private Cloud. genutzt. Für die Cloud-Lösungen gelten keine Mindestlaufzeiten. Für lokale Varianten gelten nur kurze Mindestlaufzeiten. Die technischen Anforderungen zur Nutzung sind sehr gering. Die Realisierungszeiten sind kurz, sie belaufen sich auf eine Woche für die Cloud-Variante bzw. vier bis sechs Wochen für die Private Cloud.

## ✓ Kundenindividuelle Anpassungen

Bei der technischen Umsetzung der Abläufe und Prozesse im Kundenservice stehen Sie und Ihre Wünsche im Vordergrund. Die innovativen Lösungen der 4Com Suite sind standardmäßig sehr umfangreich und vielseitig. Individuelle Erweiterungen führen wir mit unserem hochspezialisierten und kreativen Team aus Entwicklern und Programmierern dennoch gerne durch. Zusatzfunktionen integrieren wir zum Festpreis.

## ✓ Persönliche Betreuung

4Com bietet Ihnen eine einzigartige, persönliche Betreuung an: Bei Änderungswünschen, Fragen oder Anpassungen steht Ihnen Ihr vertrauter, direkter 4Com-Ansprechpartner zur Verfügung – das ist das 4Com Joint Administration-Prinzip. Außerhalb der Bürozeiten ist zudem unsere 24/7 Support-Hotline für Sie da!

## ✓ Software Made in Germany

Bei 4Com nutzen Sie *Cloud Software Made in Germany*: Firmensitz, Entwicklung, Hosting und Support finden ausschließlich in Deutschland und im Rahmen der deutschen Gesetzgebung statt. Die 4Com-Systeme befinden sich klimatisiert, außenhautüberwacht, notstrom- und zugangsgesichert in Kollokation in den Netzwerkzentralen unserer Partner-Carrier. Zudem legen wir Wert auf attraktive, übersichtliche Oberflächen und hohe Usability. Die Benutzeroberfläche bietet eine ergonomische Menüstruktur für kurze Wege, diverse Komfortfunktionen und Responsive Design – die Oberfläche ist stets an das jeweils genutzte Ausgabemedium (PC, Smartphone ...) angepasst.

4Com GmbH & Co. KG  
Hamburger Allee 23  
30161 Hannover  
solutions@4Com.de  
Fon +49 (0) 511 300 399 - 09  
Fax +49 (0) 511 300 399 - 99

[www.4Com.de](http://www.4Com.de)

**4Com**  
Service. Productivity. Provider.