

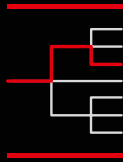
IVR

Automatische Anruferqualifizierung per Sprachsystem

Jetzt 4 Wochen unverbindlich
testen!

www.4Com.de

4Com
Service. Productivity. Provider.



IVR

KONZEPT

VORTEILE DER 4Com IVR

- **Standortübergreifende Anrufverteilung**
Die 4Com IVR dient zur telefonischen Vorqualifizierung von Anrufern und wird cloudbasiert auf Mietbasis bereitgestellt. Keine Weitervermittlungskosten für bereits angenommene Gespräche durch integrierte Vermittlungsfunktion mit „Rückfrage“, „Blind vermitteln“ und „Halten“.
- **Modulare Lösung**
Die Lösung ist modular aufgebaut und kann nach dem Baukastenprinzip flexibel konfiguriert werden. Die Konfiguration des Systems ist so einfach, dass jederman die IVR selbst einrichten kann.
- **Eigene Ansagenverwaltung**
Über den Upload-Manager können Sie auch selbstproduzierte Ansagen oder Musikdateien für Begrüßungen, Menü-Ansagen und Warteschlangen hochladen.
- **Abrechnung im Pay per Use-Verfahren**
Geringe laufende Kosten, keine Kapazitätsengpässe, keine Investitionen, keine Mindestlaufzeiten. Die 4Com IVR eignet sich damit auch für kurzzeitige Projekte.
- **Schnelle Realisierung**
Keine technischen Anforderungen an TK- und ACD-Anlagen vor Ort. Support, Wartung und Updates sind inklusive. Ein unverbindlicher Test ist möglich!
- **Kundenspezifische Anpassungen**
Benötigen Sie eine Funktion, die wir noch nicht berücksichtigt haben, passen wir das System gerne an Ihre Anforderungen an.

Sofort den richtigen Ansprechpartner erreichen

Um Kunden qualitativ hochwertigen Telefonservice anzubieten, ist es entscheidend, den Anrufer möglichst automatisch immer sofort mit dem richtigen Mitarbeiter zu verbinden. 4Com bietet dazu die automatische Anruferqualifizierung über ein Sprachportal an. Es ermöglicht es, nur eine einzelne Servicrufnummer für alle Anliegen zu kommunizieren, die Anliegen aber dennoch gezielt vor Gesprächsbeginn an unterschiedliche Servicebereiche zu leiten und zur Bearbeitung zu verteilen. Die benutzerfreundliche Oberfläche bietet eine ergonomische Menüstruktur für „kurze Wege“ sowie Komfort-Funktionen zur Steigerung der Usability: das Anlegen von Favoriten, die individuelle Anpassung von Tabellen, Ansichten und Starteinstellungen, eine integrierte Nachrichtenzentrale, eine Online-Hilfe und das Dashboard. Die Bedienoberfläche ist stets an Ihr Ausgabemedium wie PC oder Smartphone angepasst (Responsive Design).

So funktioniert die 4Com IVR

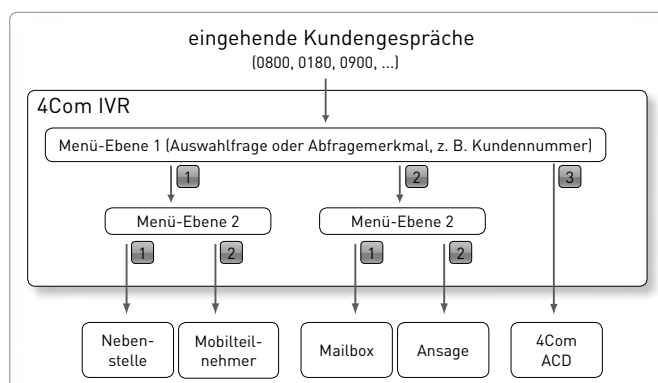
Die 4Com IVR (Interactive Voice Response) wird direkt aus der Cloud auf Mietbasis bereitgestellt und ist damit auch einsetzbar, um Anrufe standortübergreifend auf mehrere Niederlassungen zu verteilen. Anrufer im Kundenservice gelangen über Ihre Servicrufnummer, geografische Servicenummer oder Ortsnetznummer zur Vorqualifizierung zunächst direkt auf das 4Com IVR-System im Telefonnetz. Nach einer individuellen Begrüßung werden sie auf die erste Auswahlenebene geleitet. Dort werden dem Anrufer nach der Begrüßung bis zu zehn Auswahlpunkte angeboten, etwa „Bestellung“ oder „Reklamation“. Hat der Anrufer ausgewählt, wird er zu dem passenden Menü-Ausgang durchgestellt. Bei der Verwendung des Abfragemoduls kann der Kunde zusätzlich gebeten werden, etwa seine Kunden-, Kreditkarten- oder Rechnungsnummer anzugeben. In Verbindung mit der lokalen CTI werden dem Mitarbeiter dann die gespeicherten Kundeninformationen angezeigt. Ist die Rufnummer des Anrufers bereits in der Datenbank hinterlegt, kann die Eingabe auch für die Zuordnung zu einer bestimmten Servicegruppe genutzt werden – etwa zur Betreuung von Gold- oder Silberkunden. Hier-

zu werden zuvor alle bekannten Kunden-Rufnummern ins 4Com-System geladen und mit der Zielrufnummer verknüpft.

Die Interaktion mit dem Anrufer erfolgt wahlweise per Tonwahl und/oder Sprache. Ist das Telefon des Anrufers tonwahl-fähig – wie bei rund 80 Prozent – wird der Anrufer gebeten, seine Eingaben per Tastatur vorzunehmen. Sonst wird die Spracherkennung genutzt. Das Ziel eines Menü-Ausgangs kann eine ortsunabhängige Zielrufnummer (z. B. Nebenstelle, Mobilfunk, Ihre lokale ACD-Kopfnummer), eine Ansage, eine zweite Menü-Ebene oder ein weiteres 4Com-Produkt wie die 4Com Multichannel ACD sein. Für die gezielte Verteilung von Anrufen stehen unterschiedliche Routingmodule bereit. Die Konfiguration der Menüs sowie der Upload der gewünschten Menüansagen erfolgt über das Internet.

Einsatzgebiete für die 4Com IVR

- Anrufer werden gezielt zu einem qualifizierten Mitarbeiter für die Bearbeitung des Anrufgrundes verbunden. Das heißt auch: Bestimmte Anliegen und Themen können priorisiert bearbeitet werden. VIP-, Gold- oder Silberkunden lassen sich bestimmten Gruppen zuordnen und entsprechend separat routen.
- Die Bearbeitung der Anliegen lässt sich gezielt aufteilen,



Das Prinzip des 4Com IVRs: Mögliche Ziele der Menü-Ausgänge (ortsunabhängig) sind etwa Nebenstelle, ACD-Kopfnummer, Mobilteilnehmer, Ansage. Optional: 4Com ACD, 4Com IN-Routing, 4Com Mailbox

etwa thematisch mit einem Dienstleister. Dieser kann beispielsweise die Anrufe annehmen, deren Bearbeitung nur eine geringe Qualifikation erfordern. Dies reduziert den Schulungsaufwand der Mitarbeiter deutlich.

- Mehrere Standorte können ohne Weitervermittlungskosten in eine skill-basierte Anrufverteilung eingebunden werden.
- Im Falle massenhafter, inhaltsgleicher Anrufe, etwa bei Störungsmeldungen durch Kunden, kann eine IVR-Ansage diese Anrufer vorab informieren, dass das Problem bereits bekannt ist. Die Servicemitarbeiter können so für andere Themen freigehalten werden.
- Kundenmerkmale (etwa Kundennummern) werden vor dem Gespräch abgefragt, der passende Datensatz wird mittels CTI automatisch und zeitsparend durch die CRM-Software aufgerufen.

Module der 4Com IVR

Die 4Com IVR ist modular aufgebaut und kann nach dem Baukastenprinzip flexibel und individuell konfiguriert werden. Zur Verfügung stehen folgende Module:

- Zeitsteuerung für tageszeitbezogene Ansagen
- Prozentverteilung auf Mitarbeiter
- Ursprungsverteilung für regionalen Kundendienst
- VIP-Routing
- Upload-Manager für die individuelle Ansagenverwaltung
- Sperrung unerwünschter Anrufer (Junk Call Protection)
- individuelle Fax- und Mailboxen
- Kurzwahlziele, Black-/Whitelist für die Weiterleitungsfunktion

Mailbox

Sie können beliebig viele Mailboxen einsetzen. Diese können Sie direkt als Auswahlpunkt im IVR-Menü oder als Überlaufziel aktivieren – auf Wunsch auch zeitgesteuert – wenn Ihre zugewiesenen Ziele nicht erreichbar sind. Die Sprachnachrichten können Sie einfach am Telefon abhören oder umgehend per E-Mail erhalten.

FEATURES

Routing der Rufnummer

Idealerweise nutzen Sie eine 4Com Servicrufnummer (siehe Zusatzoptionen), denn im Servicrufnummernpreis sind die Verbindungskosten zum Ziel im deutschen Festnetz bereits enthalten und das Weiterverbinden zu anderen Mitarbeitern ist kostenlos. Möchten oder können Sie Ihre Rufnummer nicht portieren, legen Sie bei Ihrem Carrier als Ziel die 4Com IVR-Kopfnummer fest. Hierbei entstehen jedoch zusätzliche Verbindungskosten für die Weiterleitung ins Service Center. Alternativ wählen Sie hier die VoIP-Anbindungsvariante!

Nutzen Sie eine Ortsrufnummer, leiten Sie die Gespräche ebenfalls auf die 4Com IVR-Kopfnummer um. Auch bei dieser Variante entstehen jedoch Kosten: Zum einen für die Weiterleitung von Ihrer lokalen TK-Anlage zu 4Com – hier greift Ihr Carrier-Tarif – und zum anderen für die Weiterleitung und Verbindung von 4Com zum Service Center. Alternativ kann auch hier das Ziel per VoIP angebunden werden.

Web-Account

Zur eigenständigen Konfiguration der 4Com IVR nutzen Sie einen persönlichen Web-Account. Optional stellen wir Ihnen weitere Accounts mit individuellen Berechtigungsstufen bereit. Über Ihren Web-Account haben Sie zudem Zugang zu Ihren Online-Statistiken und dem Online-Monitor. Die Oberfläche steht auf Deutsch und Englisch zur Verfügung.

Menüstruktur und Abfragen

Die Konfiguration der Menüs oder Abfragen erfolgt in wenigen Schritten und wird grafisch aufbereitet. Sie können beliebig viele Menü-Ebenen konfigurieren, in denen Sie jeweils die Telefontasten 0 bis 9 als Auswahlpunkte definieren. Ordnen Sie die Telefontasten einfach den gewünschten Menü-Ausgängen zu (siehe Bild). Sie definieren zudem die Anzahl der maximalen Wiederholungen, bevor der Anrufer schließlich dem Fehlerausgang zugeordnet wird.

Um fehlende, nicht erkannte oder ungültige Eingaben des Anrufers zu korrigieren, kann die Menü-Auswahl wiederholt

ROUTING

The screenshot shows the 'IVR-Menü bearbeiten' (Edit IVR Menu) configuration page. It is divided into three main sections:

- IVR-Menü bearbeiten:** Fields for Name (Bestandskunden), Profil (ohne Zuordnung), and Timeout (8).
- Interaktion mit Anrufer:** Radio buttons for interaction types: Tonwahlcheck, nur Tonwahl, nur Spracherkennung, and Tonwahl + Spracherkennung (selected).
- Anrufsteuerung:** A flow diagram starting with 'Intro - Ansage' (Begrüßung_Anrufer.wav) leading to 'IVR-Menü - Ansage' (IVR-Menue-Bestandskunden.wav). Below this is a list of menu items:
 - 1. Befragung: Befragung Hannover
 - 2. Aktionsblock: Okostrom Spezialangebot
 - 3. Zielrufnr: Zählerstand
 - 4. Befragung: Befragung DL BerlinA 'Default' field is set to 'nicht_verstanden.wav'. At the bottom, 'Schleife' (Loop) is set to '1x' and 'Fehleransage' (Error message) is set to 'tonwahl_fehler.wav'.

Die Einrichtung eines IVR-Auswahlmenüs ist sehr einfach. Legen Sie für jede Taste einen Menüausgang fest.

werden. Ist die von Ihnen festgelegte maximale Anzahl von Wiederholungen erreicht, gelangt der Anrufer in einen separaten Fehlerausgang.

Anrufssperre für Junk Calls

Unerwünschte Anrufe, Junk Calls, lassen sich dauerhaft oder auch temporär sperren. Bei einem wiederholten Anrufversuch hören diese Anrufer je nach Konfiguration beispielsweise ein Besetztsymbol oder eine Ansage.

Prozentverteilung

Mit der Prozentverteilung haben Sie die Möglichkeit, die vorqualifizierten Anrufer eines Menü-Ausgangs prozentual auf mehrere Ziele zu verteilen. So verteilen Sie zum Beispiel jene

Anrufer, die mit einer Abteilung verbunden werden möchten, prozentual auf die dort verfügbaren Standorte, Gruppen oder Mitarbeiter.

Tipp: Bei kleineren Mitarbeitergruppen wird eine eigene, separate ACD damit überflüssig!

Zeitsteuerung

Mithilfe der Zeitsteuerung können Sie die vorqualifizierten Anrufer zeitabhängig auf mehrere Ziele verteilen, etwa auf das Ziel A von 8 bis 18 Uhr, davor und danach auf Ziel B. Möglich ist damit auch die Ansteuerung von Mailboxen außerhalb der Geschäftszeiten. Generell können Sie Ihre IVR-Module mit der Zeitsteuerung in Abhängigkeit von Tageszeiten und/oder Wochentagen steuern, so dass beispielsweise je nach Anrufzeitpunkt unterschiedliche Ansagen vor der Weiterleitung auf das IVR-Menü abgespielt werden. Zusätzlich können Sie neben allgemeinen Wochenplänen auch nationale und regionale Feiertage sowie weitere Ausnahmetage einbeziehen.

Tipp: Damit können Sie die zeitliche Anrufverteilung auf unterschiedliche Module für das ganze Jahr im Voraus festlegen.

Ursprungsverteilung und VIP-Routing

Je nach gewähltem Menü-Ausgang können die Anrufer auch unter Berücksichtigung der geografischen Herkunft separat geroutet werden. So kann ein Anrufer aus Bayern gezielt auf das zugehörige Service Center in Bayern vermittelt werden und erlebt einen Kundendienst, der auch auf Besonderheiten wie Dialekte Rücksicht nimmt. Mögliche Verteilkriterien hierfür sind Vorwahl-, Rufnummern- oder Postleitzahlbereiche sowie, in Verbindung mit dem Eingabe-Modul, auch ein Routing auf Grundlage etwa der eingegebenen Kundennummer.

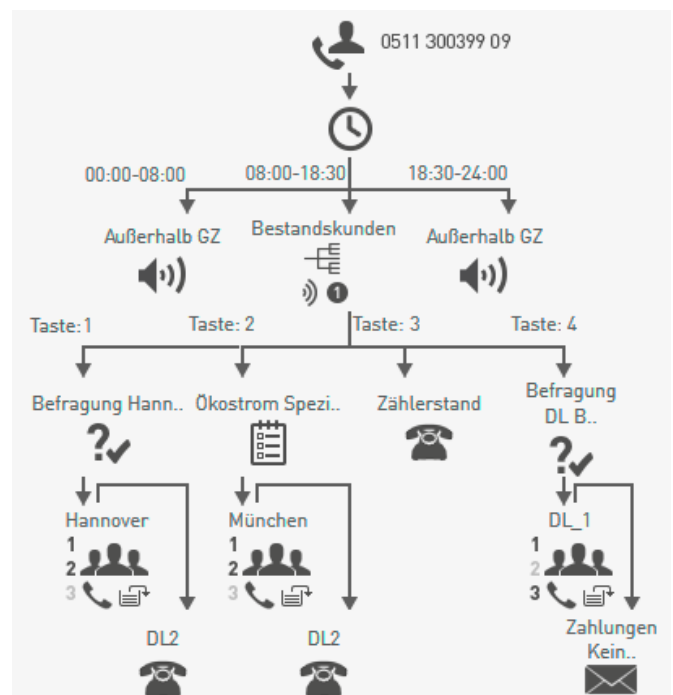
Auf diese Weise ist unter anderem auch das VIP-Routing durch das entsprechende Zuordnungsmerkmal möglich. Eine andere Möglichkeit für das VIP-Routing ist, dass der Anrufer anhand seiner Rufnummer erkannt und auf ein ihm zugeordnetes Ziel weitergeleitet wird – beispielsweise am IVR-Menü-Modul vorbei direkt in die VIP-ACD-Gruppe. Hierfür lassen sich die VIP-Rufnummern in das System importieren.

Bedingungsrouting

Hiermit legen Sie fest, dass das Routing mit einem bestimmten IVR-Modul fortgeführt wird, wenn eine bestimmte Bedingung erfüllt ist: Ist Bedingung A erfüllt, geht es mit IVR-Modul X weiter, sonst mit Modul Y. Als Bedingungen stehen die aktive oder unterdrückte Rufnummernübermittlung, VIP-Routing, der Anruf über bestimmte Servicernummern oder die Priorität der Servicernummer zur Verfügung.

Grafische Darstellung des Anrufablaufs

Im Routingplan wird der Anrufablauf mit allen beteiligten Modulen wie Servicernummer, Ansage und Zeitsteuerung dargestellt. Per Mausklick auf eines der Module gelangen Sie sofort zur jeweiligen Konfiguration. Der Routingplan kann als PDF heruntergeladen oder ausgedruckt werden.



Der Anrufablauf wird komfortabel im Routingplan dargestellt und lässt sich dort einfach per Klick verändern.

Schulungen und Trainings

In der 4Com Akademie steht unser Angebot an einführenden sowie vertiefenden Schulungen zu unseren Lösungen für Mitarbeiter, Teamleiter und Verantwortliche für Sie bereit! Mehr Infos unter: www.4Com.de/akademie

Audio Production und Warteschleifenmusik

4Com übernimmt für Sie gerne die professionelle Audioproduktion Ihrer IVR-Ansagen. Hierfür bietet 4Com eine große Auswahl an professionellen Sprechern sowie Gema-freier Warteschleifenmusik an. Einige Sprecherproben finden Sie unter www.4Com.de/audio-production. Sie können Ansagen auch selbst per Text-to-Speech hochladen.

Anbindung an andere 4Com-Produkte

- Mit der **4Com Multichannel ACD** steht Ihnen eine High End-ACD aus der Cloud zur Verfügung. Sie verteilt eingehende Anrufe auf die zugeordneten Gruppen und ist bestens geeignet, um standortübergreifend Mitarbeiter in virtuelle Arbeitsgruppen einzubinden. Die ACD umfasst vielfältige Routing-, Monitoring- und Statistik-Möglichkeiten. Als kanalübergreifende Lösung ermöglicht sie auch die Verteilung von E-Mails, SMS, Faxen, Briefen oder Vorgänge aus Fremdsystemen.
- Mit den **4Com Servicernummern** stehen Ihnen passende 0800-, geografische, 0180-, 0137- oder 0900-Service-

nummern zur Verfügung. Sie bieten jeweils spezifische Vorteile und Tarife.

- Mit dem **4Com Customer Feedback** integrieren Sie in die IVR eine vollautomatische Kundenbefragung direkt nach einem Kontakt. So ermitteln Sie die Servicequalität in Ihrem Contact Center zeitnah, preiswert und sehr komfortabel. Auswertungen zeigen wichtiges Potenzial zur Verbesserung auf.
- Mit dem **4Com Gesprächsbewertungs-Tool** lassen sich die Aufzeichnungen des Call-Recordings bequem abspielen, bewerten und kommentieren. Die Aufzeichnungen können per Online-Bewertungsbögen beurteilt werden. Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit, auf ihre eigenen Aufzeichnungen und Bewertungen zuzugreifen.

Kundenspezifische Anpassungen

Die 4Com IVR bietet mit ihren zahlreichen Zusatzfunktionen bereits höchst flexible Einsatzmöglichkeiten. Dennoch gilt: Spezifische, individuelle Anpassungen setzen wir gern für Sie um. Lassen Sie sich ein persönliches Angebot erstellen!

RAHMENKONDITIONEN

Sicherheit

Die 4Com IVR-Systeme befinden sich klimatisiert, außenhautüberwacht, notstrom- und zugangsgesichert in Kollokation in der Netzwerkzentrale unserer Partner-Carrier. Jedes Einzelsystem arbeitet vollkommen autark. Ständige proaktive Prüfprotokolle und automatische Testanrufe sichern eine extrem hohe Verfügbarkeit.

Verschlüsselung und Datenschutz

Der Zugriff auf die Webseiten der 4Com IVR erfolgt passwortgeschützt mit 128 Bit SSL-Verschlüsselung. 4Com sichert Datenschutz entsprechend der „4Com Datenschutzvereinbarung mit Datensicher-

heitskonzept für Auftraggeber“ zu und unterzeichnet auf Wunsch entsprechende Kundenerklärungen.

Service und Wartung

Die monatliche Grundgebühr beinhaltet die komplette Hard- und Software-Wartung der 4Com IVR. Eine 24h-Hotline zur Störungsmeldung mit einer definierten Reaktionszeit von 30 Minuten steht zur Verfügung. Support bei Einrichtungsfragen erhalten Sie kostenlos während der Bürozeiten.

Kapazität

4Com stellt jedem 4Com IVR-Kunden entsprechend der Kundenangaben ausreichend Kapazität zur Verfügung.

Updates

Die 4Com IVR wird kontinuierlich weiterentwickelt. Sie erhalten automatisch und kostenlos Updates mit neuen Funktionen. Eventuell kostenpflichtige Funktionen können dazu gebucht werden.

Tarifmodell und Vertragslaufzeit

In der einmaligen Einrichtungsgebühr ist die Einrichtung des Basissystems enthalten (außer einer evtl. gewünschten Audioproduktion). Wir berechnen neben einer monatlichen Grundgebühr zusätzlich die Nutzzeit (Anruferminuten) der 4Com IVR sowie anfallende Verbindungskosten. Die 4Com IVR kann jederzeit zum Monatsende gekündigt werden.

05/2016

CREATING SERVICE EXCELLENCE

Als innovatives Technologieunternehmen entwickelt und betreibt 4Com seit 1994 gemeinsam mit seinen Kunden eine webbasierte Technologieplattform für die End-to-End Bearbeitung von Serviceprozessen und das Ressource-Management im Kundenservice. Die modular aufgebauten 4Com-Lösungen stehen netzbasiert aus der Cloud zur Verfügung und sind damit standortübergreifend einsetzbar. Abgerechnet werden sie flexibel im Pay per Use-Verfahren – unsere Kunden zahlen nur, was sie nutzen, unnötige Investitionskosten entfallen. Und: Wartung, Support und regelmäßige Updates sind in der monatlichen Grundgebühr bereits enthalten!

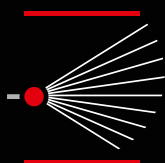
Bei der technischen Umsetzung der Abläufe und Prozesse im Kundenservice stehen unsere Kunden und ihre Wünsche im Vordergrund: Als technikfokussiertes Unternehmen führen wir kundenindividuelle Anpassungen mit unserem hochspezialisierten und kreativen Team aus Entwicklern und Programmierern termingetreu und unbürokratisch durch und ermöglichen unseren Kunden so den auf ihre eigenen Ansprüche zugeschnittenen Einsatz der 4Com-Lösungen.

Zudem legen wir Wert auf einfache Bedienbarkeit und attraktive, übersichtliche Oberflächen. Dadurch ermöglichen wir es unseren Kunden, Konfigurationsänderungen im Service-Alltag selbst vorzunehmen. Durch das Konzept der Joint Administration bieten wir darüber hinaus aber auch eine einzigartige persönliche Betreuung an: Bei Änderungswünschen, Fragen oder Anpassungen steht unseren Kunden ihr vertrauter Solution Architect stets als direkter Ansprechpartner zur Verfügung!

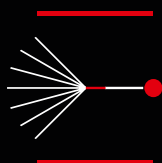
4Com SUITE

- Multichannel ACD
- Outbound Manager
- E-Mail Management
- Servicrufnummern
- Cockpit
- Screen- & Call-Recording
- Customer Feedback
- Workforce Management
- Messenger
- Self Services
- Multimedia Wallboard
- Live Support Manager
- Social-Media Integration
- Customer Data Manager
- IVR
- Corporate Call Assistant
- Audio Production

Kunden, die die 4Com IVR im Einsatz haben, nutzen auch:



**MULTICHANNEL
ACD**



**SERVICE
RUFNUMMERN**



SELF SERVICES



**AUDIO
PRODUCTION**

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

4Com
Service. Productivity. Provider.