

MESSENGER

Automatischer Versand von E-Mail, Fax, SMS und Brief

Jetzt 4 Wochen unverbindlich
testen!

www.4Com.de

4Com
Service. Productivity. Provider.



MESSENGER

KONZEPT

VORTEILE DES 4Com MESSENGERS

- **Einfacher Massen-/Einzelversand von Mitteilungen**
Mit dem 4Com Messenger versenden Sie über nur ein Tool automatisch Mitteilungen über die Kontaktkanäle E-Mail, SMS, Voice, Fax und Brief – und zwar sowohl im Einzel- als auch im Massensend. Auch der personalisierte Versand ist möglich, ebenso die Integration von Self Services im Voice-Kanal. Jeder Kanal ist einzeln buchbar. Ein Adressat kann der Reihe nach über mehrere Kanäle kontaktiert werden.
- **Einfaches Bedienkonzept**
Die Lösung arbeitet webbasiert aus der Cloud. Sie kann standortübergreifend, mit hoher Kapazität und Performance genutzt werden. Online-Statistiken und der Online-Monitor zeigen Ihnen den Erfolg Ihrer Versand-Aktionen an.
- **Sichere Umsetzung**
Sie nutzen einfache Massensend-Schnittstellen per FTP und Web-Upload. Die Abrechnung erfolgt im Pay per Use-Verfahren. Support, Wartung und Updates sind inklusive.

Automatischer Nachrichtenversand

Egal ob Informationen an interne Abteilungen verteilt, Ankündigungen an Interessenten verschickt oder Bestätigungen an Kunden versendet werden sollen: Mitteilungen über E-Mail, SMS, Sprachnachricht, Fax oder Brief sind erst dann erfolgreich, wenn ihr Versand ebenso schnell wie zuverlässig funktioniert. Der 4Com Messenger erfüllt diese Anforderung.

Einsatzgebiete

Sie möchten eine große Anzahl von Adressaten per Sprachnachricht, E-Mail, SMS, Brief oder Fax erreichen? Mit dem 4Com Messenger steht Ihnen eine automatische und webbasierte Lösung zur Verfügung: Jeder Kontaktkanal lässt sich einzeln buchen, das gilt ebenso für den Empfang von Mitteilungen. Der 4Com Messenger wird direkt aus der Cloud genutzt, abgerechnet wird im Pay per Use-Verfahren, das heißt: Sie zahlen nur, was Sie nutzen. Das System eröffnet Ihnen eine Vielzahl von Einsatzmöglichkeiten, beispielsweise für den Versand von Informationen an interne Abteilungen oder Filialen bei Wartungen, Systemstörungen oder Aktionen. Oder nutzen Sie es für Ankündigungen bei Kunden, etwa für Lieferungen oder Abholungen, für das Versenden von Bestätigungen, Angeboten oder Vertragsunterlagen. Weitere Einsatzmöglichkeiten sind automatisierte Mahnanrufe, Versand von Produktinformationen oder Interessensabfragen.

Name	Importkennung	Voice	Fax	SMS	E-Mail	Status	Aktion
Auftragsbestätigung	KW 8	✓	✓	-	✓	236 / 325	
Mitarbeiter-Info		-	✓	✓	✓		
Produkt-Infos		-	-	-	✓	483 / 612	
	Interessenten					180 / 200	
	Bestandskunden					303 / 412	

Im Online-Monitor können Sie den Bearbeitungsstand Ihrer Aufträge in Echtzeit verfolgen, stoppen und starten.

Die Web-Oberfläche

Die von Ihnen gewünschten und gebuchten Kontaktkanäle – Voice (für Sprachnachrichten), E-Mail, SMS, Fax oder Brief – konfigurieren Sie einfach über die Web-Oberfläche. Sie können beliebig viele Messenger-Aufträge innerhalb eines Kanals anlegen. Auch die Einbindung mehrerer Kanäle für einen Auftrag ist möglich.

Import und Export der Daten

Im Standard wird pro Auftrag für jeden Kanal eine Textvorlage definiert, alternativ können Sie die Textvorlagen zusammen

Schulungen und Trainings

In der 4Com Akademie steht unser Angebot an Schulungen zu dieser Lösung für Sie bereit! Infos: www.4Com.de/akademie

ZUSATZOPTIONEN

mit den Empfängerdaten importieren. Für jeden Kanal können Sie beliebig viele Textbausteine hinterlegen. Für Brief, Fax und E-Mail ist eine Vorschau auf das fertige Dokument möglich.

Der Datenimport erfolgt per Web-Upload oder über die FTP-Schnittstelle. Für den Einzelversand erfolgt der Datenimport über eine E-Mail-Schnittstelle oder den 4Com Agenten-Client Professional. Sprachnachrichten laden Sie per Web-Upload in das System oder Sie nutzen die eingebaute Text to Speech-Funktion (TTS). Alle relevanten Einstellungen für den Versand wie Kanalreihenfolge, Wahlwiederholungen oder auch Zeitfenster erfolgen per Web-Konfiguration. Im Online-Monitor starten und beenden Sie die einzelnen Aufträge und verfolgen den aktuellen Bearbeitungsstand. Die Online-Statistiken geben genaue Auskunft über jeden einzelnen Auftrag und dessen Bearbeitungsstand. Fehlerhafte Datensätze werden anschließend in einem FTP-Ordner bereitgestellt.

Personalisierung und Interaktion

Als Zusatzoption können die Mitteilungen in allen Kanälen personalisiert werden, die Datenfelder importieren Sie zusammen mit den Adressdaten. Auch personalisierte E-Mail-Anhänge (PDF) sind möglich. Sie können auch Sprachnach-

richten versenden, die dem Angerufenen die Möglichkeit bieten, sich direkt mit einem Mitarbeiter verbinden zu lassen. Alternativ kann der Angerufene auf eine automatische Kundenbefragung von 4Com geführt oder zu einem anderen individuellen 4Com Self Service geleitet werden. Die Anbindung externer Datenquellen und Datenbanken ist möglich.

Tipp: Gerne produzieren wir professionelle Ansagen für Ihre Sprachmitteilungen!

Anbindung an andere 4Com-Produkte

Der 4Com Messenger ist voll in die 4Com Suite integriert.

- In Kombination mit dem **4Com Outbound Manager** werden automatisch die vorher definierten Datenfelder aus der gewünschten Kampagne übernommen – beispielsweise für einen produktiveren Bestätigungsversand.
- Integrieren Sie den Messenger in die **4Com Multichannel ACD** und optimieren Sie nach Inbound-Kontakten den Bestätigungsversand. Detaillierte Auswertungen führen Sie mit dem **4Com Cockpit** durch.
- 4Com bietet auch Module für Fax- und Sprachempfang über Mailboxen – gerne mit 4Com Servicernummern –, für den SMS-Empfang mit einheitlicher Kurzwahl und Keyword sowie den E-Mail- und Brief-Empfang an.

RAHMENKONDITIONEN

Sicherheit

Die 4Com Systeme befinden sich klimatisiert, außenhautüberwacht, notstrom- und zugangs-gesichert in Kolokation in der Netzwerkzentrale unserer Partner-Carrier. Jedes Einzelsystem arbeitet vollkommen autark, Prüfroutinen sichern eine sehr hohe Verfügbarkeit.

Verschlüsselung und Datenschutz

Der Zugriff auf die Webseiten des 4Com Messengers sowie der Datenim- und Datenexport erfolgen passwortgeschützt mit 256 Bit SSL-Verschlüsselung. 4Com sichert seinen Kunden Datenschutz entsprechend der „4Com Datenschutzvereinbarung mit Datensicherheitskonzept für Auftraggeber“ zu und unterzeichnet auf Wunsch entsprechende Kundenerklärungen.

Service und Wartung

Die monatliche Grundgebühr beinhaltet die komplette Hard- und Software-Wartung des 4Com Messengers. Eine 24h-Hotline zur Störungsmeldung mit einer definierten Reaktionszeit von 30 Minuten steht zur Verfügung. Wir sorgen für einen störungsfreien Rund-um-die-Uhr-Betrieb. Support bei Einrichtungsfragen erhalten Sie kostenlos während der Bürozeiten.

Kapazität

4Com stellt jedem 4Com Messenger-Kunden ausreichend Kapazität den Kundenangaben entsprechend zur Verfügung. Die Kapazität beträgt in der Standardkonfiguration bis zu 2.500 Faxe und Anrufe pro Stunde. Auch der E-Mail-Versand (100 MBit-Anbindung) und SMS-

Versand (höchste Zustellgeschwindigkeits- und Zuverlässigkeitsklasse) ist sehr performant. Briefe werden per Lettershop gedruckt und über die Deutsche Post AG versandt.

Updates

Der 4Com Messenger wird kontinuierlich weiterentwickelt. Sie erhalten automatisch und kostenlos Updates mit neuen Funktionen. Eventuell kostenpflichtige Funktionen können optional gebucht werden.

Vertragslaufzeit

Soweit nicht anders vereinbart, beträgt die Kündigungsfrist für den 4Com Messenger 14 Tage zum Monatsende.

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!

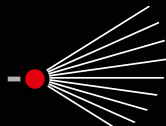
4Com SUITE

- 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 den 4Com Messenger im Einsatz haben, nutzen auch:



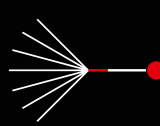
**OUTBOUND
MANAGER**



**MULTICHANNEL
ACD**



**AUDIO
PRODUCTION**



**SERVICE
RUFNUMMERN**

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.