

---

# OUTBOUND MANAGER

Kampagnenmanagement & Predictive Dialing aus der Cloud

Jetzt 4 Wochen unverbindlich  
testen!

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

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



## OUTBOUND MANAGER

## KONZEPT

### VORTEILE DES 4Com OUTBOUND MANAGERS

- **Kampagnenmanagement und Dialer in einem**  
Ob für Telesales, Marktforschung oder Außendienststeuerung: Ihre Outbound-Kampagnen werden effektiv verwaltet und durchgeführt, die Nettogesprächszeit wird optimiert. Gemeinsam mit der 4Com Multichannel ACD lässt sich der Outbound Manager auch im Blending betreiben.
- **Standortübergreifend und preiswert**  
Der Outbound Manager wird aus der Cloud oder Ihrer Private Cloud standortübergreifend und webbasiert genutzt. Verteilte Teams arbeiten problemlos zusammen. Die Abrechnung erfolgt im Pay per Use-Verfahren, das heißt: Sie zahlen nur was Sie nutzen! Kein Investitionsrisiko.
- **Qualitätsmanagement**  
Der 4Com Outbound Manager bietet diverse Möglichkeiten zur Qualitätssicherung, etwa das Monitoring zu Trainingszwecken, das Screen- und Call-Recording sowie das Gesprächsbewertungs-Tool.
- **Individuell skalierbar**  
Sie nutzen den Outbound Manager ganz nach Bedarf, individuelle Anpassungen und Konfigurationen führen Sie selbst durch – der Outbound Manager ist zu 100 Prozent flexibel! Regelmäßige Updates halten die Lösung stets aktuell, Service und Support sind inklusive.
- **Einfache Integration**  
Die technischen Anforderungen sind gering: Es genügen ein analoges Telefon, ein Internetzugang und ein Windows-PC. Und: Die Vertragslaufzeit ist flexibel zwischen einem und 36 Monaten wählbar, es gibt keine langfristige Vertragsbindung!

### Kampagnenmanagement für Profis

Die professionelle telefonische Kundenansprache ist für Unternehmen, die aktiv den Kontakt zu ihren Kunden halten wollen, eine Voraussetzung für den Erfolg. Idealerweise greifen dabei das Kampagnenmanagement und die Dialer-Funktion nahtlos ineinander – wie beim 4Com Outbound Manager, der neben Predictive- auch Power- und Preview-Dialing beherrscht. Damit lassen sich Outbound-Kampagnen effektiv und wirtschaftlich durchführen und verwalten. Produktivitätssteigerungen von bis zu 100 Prozent gegenüber der manuellen Anwahl sind möglich. Die Nettogesprächszeit steigt, Telesales-Aktionen, Marktforschung und Umfragen aller Art sowie Terminplanung und -verwaltung werden zum Erfolg.

### Gezielte Kundenansprache

Der 4Com Outbound Manager ist webbasiert und damit standortübergreifend verfügbar. Über die anwenderfreundliche Web-Oberfläche lässt sich der Outbound Manager schnell und flexibel konfigurieren. Sie können nahezu beliebig viele Mitarbeiter ortsunabhängig einbinden.

Der Mitarbeiter meldet sich über den Professional Client am Outbound Manager an. Das System ruft daraufhin den Mitarbeiter an und stellt eine Verbindung her. Nun kann, je nach Wahlverfahren, entweder der Mitarbeiter selbst oder der Outbound Manager den Anruf beim Kunden initiieren. Alternativ lässt sich die Verbindung auch per VoIP oder via TAPI über Ihre hauseigene TK-Anlage herstellen.

### Outbound Manager aus der Cloud oder lokal?

Die **Variante aus der Cloud** sollten Sie einsetzen:

- Wenn Kampagnen vereinzelt durchgeführt werden.
- Wenn wenige Mitarbeiter im System arbeiten.
- Bei temporären Spitzen oder als Backup.
- Für mehrere Standorte und Heimarbeitsplätze.
- Beim Einsatz von Dienstleistern. Sie stellen die einheitliche Technik und haben komfortable Monitoring-Funktionen. Der Im- und Export sensibler Daten erfolgt einheitlich, sicher und zentral bei Ihnen.

# KONFIGURATION

„Der 4Com Outbound Manager bietet eine hohe Outbound Performance und Qualität zum Top-Preis!“

Jens Marquardt, Direktor Vertriebsservice/Kunden-Service-Center Swiss Life Select Deutschland GmbH

Die lokale Variante aus der **Private Cloud** sollten Sie einsetzen:

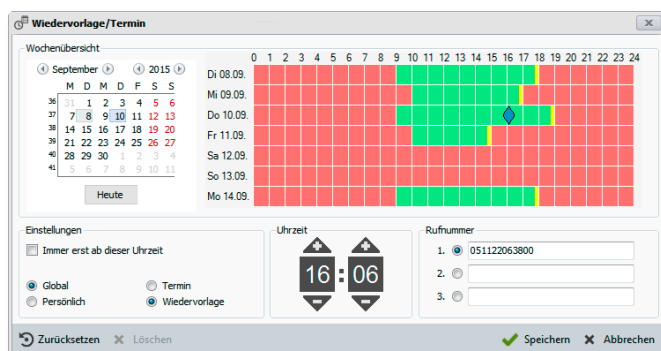
- wenn Outbound-Kampagnen kontinuierlich und mit gleichmäßiger Auslastung durchgeführt werden
- wenn sicherheits- oder datenschutztechnische Anforderungen den virtuellen Betrieb nicht zulassen.

## Berechtigungskonzept und Mandantenfähigkeit

Zur eigenständigen Konfiguration stellen wir Ihnen einen Master-Login zur Verfügung. Weitere Logins mit verschiedenen Berechtigungsstufen stehen bereit, etwa für Coaches oder Mitarbeiter. Zum optimalen Schutz Ihrer Logins legen Sie Ihre eigene Passwortrichtlinie fest. Wird die Lösung für mehrere Projekte/Kunden eingesetzt, ist die strikte Trennung sowie die Einrichtung autarker Unterkunden möglich.

## Betriebsarten für den Dialer

Beim **halbautomatischen Preview-Dialing** wird dem Mitarbeiter der Datensatz vor der Anwahl angezeigt. Der Anwahlvorgang wird manuell ausgelöst - sinnvoll bei Kampagnen, die eine Gesprächsvorbereitung benötigen. Beim **automatischen Preview-Dialing** wird nicht auf das Auslösen durch den Mitarbeiter gewartet. Im **Preview-TAPI-Modus** ist das Preview-Dialing über die TAPI-Schnittstelle Ihrer TK-Anlage verfügbar. Nutzen Sie so Ihre eigenen Carrier-Tarife - im optimalen Fall eine Flatrate!



Der Outbound Manager bietet zahlreiche Komfort-Features wie die Wiedervorlagen- und Terminverwaltung mit individuellen Anwahlzählern. Die Einstellungen können global oder persönlich erfolgen.

Beim **Power-Dialing** werden für jeden freien Mitarbeiter mehrere Anwahlversuche gleichzeitig gestartet und in der Anwahlvorschau des Clients angezeigt. Die zuerst erfolgreiche Anwahl wird durchgestellt. Mit dem Overdialing-Faktor bestimmen Sie die Anzahl gleichzeitiger Anwahlversuche je freiem Mitarbeiter

Das **Predictive-Dialing** ist ein vorausschauender, selbstregelnder Wählvorgang. Es regelt die Anzahl der Anwahlversuche je freiem Mitarbeiter unter Berücksichtigung der aktuellen und historischen Erreichbarkeit des Kunden sowie auf Grundlage der daraus abgeleiteten Prognose. Die durchschnittliche Wartezeit zwischen zwei Anrufen und die maximale Lost-Rate (die Quote der Anwahlen, die automatisch abgebrochen werden können) legen Sie individuell fest. Berechtigte Mitarbeiter können unabhängig von der Betriebsart Datensätze auch manuell auswählen und anrufen!

## Komfort-Features

Folgende praktische Features stehen unter anderem bereit:

- Wiedervorlagen- und Terminverwaltung mit individuellen Anwahlzählern
- Automatische Erkennung von Anrufbeantwortern, Mailboxen, Fax-Anschlüssen (Einschränkungen im TAPI-Modus)
- Definition beliebig vieler Ergebnis-Codes für die abschließende Datensatzbearbeitung
- Quotensteuerung für den kontrollierten Abschluss einer Kampagne: Ist die gewünschte Anzahl eines Ergebnis-Codes erreicht, wird die Kampagne automatisch beendet
- Pausengründe beliebiger Art und Anzahl
- Klick zur autom. Einhaltung der im "Branchenkodex der Customer Service und Service Center-Branche" festgelegten Anruf-Parameter beim Telefonmarketing
- Black- & Whitelist, z. B. zum Abgleich der Robinsonliste
- Mitteilungsfunktion für wichtige Hinweise an einzelne Mitarbeiter oder Gruppen im Client
- Datenverwaltung zum Verschieben, Bearbeiten und Beenden von Datensätzen
- Verwaltung von bis zu drei Rufnummern je Datensatz
- Preferred Agent-Dialing

# KONFIGURATION

# CLIENT

## Import und Export der Datensätze

Den Datenimport und -export führen Sie selbst durch. Die Daten werden verschlüsselt im Excel®- oder TXT-Format inklusive Doubletten-Check übertragen. Für den Export bieten wir umfangreiche Exportfilter an. Neben der **manuellen** Variante steht der **automatische** Import/Export per FTP- oder HTTP-Request zur Verfügung. Einsatzbeispiele sind:

- Mehrstufige Kampagnen für Datensätze, die in aufeinanderfolgenden Kampagnen genutzt werden sollen.
- Stetiger Import unbeantworteter Anrufe aus der ACD (z. B. bei TV-Shopping-Hotlines oder Rückrufbearbeitung).
- Stetiger Import aus anderen Systemen (z. B. für Inkasso-Anrufe oder „Call me back“-Funktion auf Websites).
- Stetiger Export in weiterführende Systeme für die zeitnahe Verarbeitung (z. B. Lettershop).

## Professional Client

Der 4Com Professional Client besteht aus Hauptfenster und Datenmaske. Im Hauptfenster erhalten Sie tagesaktuelle Informationen. Es lässt sich individuell gestalten und kann komfortabel als schmale Leiste am Bildschirmrand angeheftet werden. In der Datenmaske sind die Datenfelder pro Kampagne ebenfalls individuell konfigurierbar (Anzahl, Position, Art, Datenformat). Kontakthistorie, Gesprächsleitfäden und die antwortabhängige Anzeige von Datenfeldern unterstützen die Gesprächsführung.

Als Zusatzoption steht Ihnen der 4Com Professional Client VoIP mit integriertem Softphone zur Verfügung. Hierfür bieten wir im Rahmen der Kooperation mit dem Plantronics-Premium-Partner Call Center Service eine Auswahl spezieller Headsets mit USB-Stick, integrierter Soundkarte

und preisgekrönter Smart Sensor™-Technik zum Vorzugspreis an. Dadurch ist das 4Com Softphone nicht nur sofort startklar, sondern es ermöglicht auch die Nutzung produktivitätssteigernder Komfortfunktionen unserer Komplettlösung!

The screenshot shows the main interface of the Professional Client. It features several panels: 'Kampagnenauswahl' (Campaign Selection) with a table of active campaigns, 'Anruf-Übersicht' (Call Overview) showing a list of calls with details like time and duration, and 'Termin- / Wv-Übersicht' (Appointment / Wiedervorlage Overview) for managing follow-ups. The interface is clean and professional, with a dark header and clear navigation options.

This screenshot displays the data mask (Datenmaske) for a specific call. It includes a 'Statuszeiten' (Status Times) section with a donut chart showing call status distribution. Below that, there's a '4comfullsizedemodial' section with a table of call logs. The main part of the mask is a form for customer data, including contact information, company details, and campaign-specific data like 'Kundendaten 2' and 'Zusatzabfragen'. The interface is designed for efficient data entry and review during a call.

oben: Das Hauptfenster des Clients bietet unter anderem die Kampagnenauswahl, Anruf-Übersicht, Anwahlvorschau, Termin-/Wiedervorlagenübersicht, persönliche Statuszeiten und Tages-Erfolgsstatistiken.

rechts: Alle Felder der Datenmaske können pro Kampagne in Position, Art und Datenformat definiert werden. Anrufliste, Gesprächsleitfäden und antwortabhängige Felder unterstützen die Gesprächsführung.

nur ausgewählte Kampagnen 6 von 7 ausgewählt

Stand: 09.09.2015 09:49:52 Uhr gebuchte Lizenzen: 10, Freie Lizenzen: 10

Kampagne	Status	heutige Telefonzeit [Uhrzeit]	Gruppe	ToGo alle [Anz.]	ToGo 60 min [Anz.]	ToGo erledigt [Anz.]	Ruf-aufbau [Anz.]	aktive Gespr. [Anz.]	User frei [Anz.]	User Nachbearb. [Anz.]	User eingew. [Anz.]	User Pause [Anz.]	Ø Warte-Zeit [s]	Ø Gespr-Zeit [s]	Ø Nacharb-Zeit [s]	Lost-Rate [%]	Over-Dialing-Faktor	Gewichtung
Rückrufwunsch		-	4Power	0	0	5	1	1	1	1	7	1	10	74	58			80 %
Ökostrom		10:00-17:00	4Power	126	121	72	0	2	2	1	7	1	15	124	82			20 %
Summe aller Kampagnen				126	121	77	1	3	3	2	10	1						

**Kampagne: Rückrufwunsch Gruppe: 4Power Verfahren: Halbautomatisch**

Alexandra Clausen Andreas Herrmann Birgit Stromberg Christian Müller Gernot Graf Nicole Rückert Timo Becker

**Kampagne: Ökostrom Gruppe: 4Power Verfahren: Halbautomatisch**

Alexandra Clausen 00:01:18 Andreas Braun 00:00:29 Brigitte Hase 00:00:05 Carlotte Corday 00:02:04 Gernot Graf 00:00:02 Nicole Rückert 00:03:09 Timo Becker kurze Pause 00:01:34

Der Online-Monitor erlaubt eine aktuelle Übersicht aller Kampagnen und Mitarbeiter im 15-Sekunden-Takt. Verschiedene Ansichten ermöglichen Ihnen einen allgemeineren oder detaillierteren Überblick.

**Tipp:** Wir passen den Client gern an spezielle Funktionswünsche oder Anforderungen an!

## Online-Monitor & -Statistiken

Der Online-Monitor ermöglicht die standortübergreifende Übersicht über alle Kampagnen, Gruppen und Mitarbeiter in Echtzeit. Die grafischen Signal-Elemente unterstützen die Darstellung wichtiger, aktueller Kennzahlen. Zudem lassen sich die Kampagnen bequem starten und stoppen, wichtige Dialing-Parameter einstellen und ablesen. Online stehen Ihnen Standard-Statistiken für Abrechnungszwecke bereit.

## Cockpit

Das 4Com Cockpit als Analysezentrum der 4Com Suite ermöglicht es Ihnen, die Ergebnisse des Outbound Managers umfassend, tiefgreifend und End-to-End aufzubereiten und zu analysieren. Dazu stehen ein Statistik- und Grafikgenerator sowie umfangreiche Business Intelligence-Funktionen wie Drilldown oder die assoziative Datensuche zur Verfügung. Für die Intraday-Steuerung lassen sich individuelle Supervisor- und Wallboard-Ansichten gestalten. Das Cockpit erleichtert durch den Überblick über alle relevanten Kennzahlen die Kampagnenauswertung und Personaleinsatzplanung!

## Screen- & Call-Recording und Monitoring

Das Monitoring des 4Com Outbound Managers ermöglicht es Trainern, ausgewählte Telefonate mitzuhören, und während des Gesprächs beispielsweise Hinweise per Chat zu geben. Zu Dokumentationszwecken können die Gespräche zudem aufgezeichnet werden (automatisch oder manuell durch den Mitarbeiter). Um beispielsweise ein getrennt erfragtes Opt-In zu dokumentieren, ist mehrfaches Starten und Stoppen der Aufzeichnung möglich, den einzelnen Aufnahmeabschnitten lassen sich dabei unterschiedliche Codes zuweisen. Monitoring- und Aufnahmekanal lassen sich kunden- oder mitarbeiterseitig einschränken.

Darüber hinaus sind auch die Aufzeichnung und das Monitoring des Bildschirms möglich: Dem Trainer werden die aktuelle Datenmaske oder ausgewählte Bildschirmhalte gespiegelt angezeigt. Für das Screen-Recording gelten die Einstellungsmöglichkeiten und Modalitäten des Call-Recordings in gleichem Maße. Die Gesprächs- und Bildschirmaufzeichnungen stehen vier Wochen lang per Download bereit.

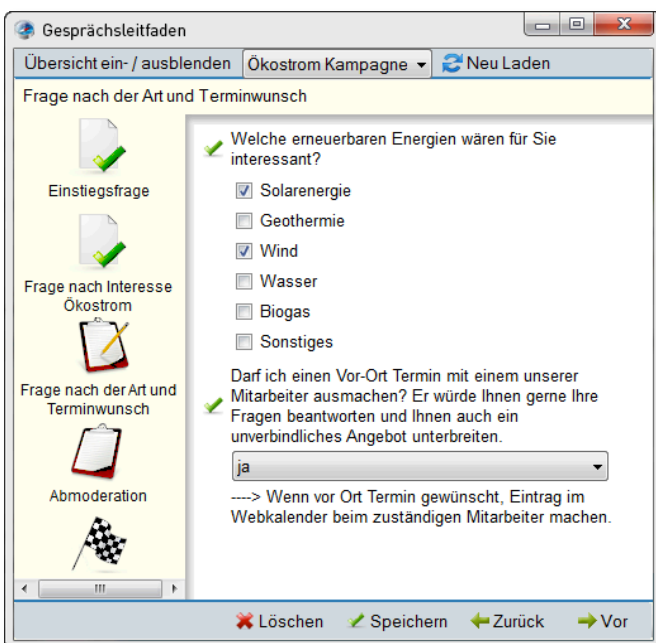
# ZUSATZOPTIONEN

## Bewertungs-Tool

Aufzeichnungen lassen sich im 4Com Bewertungs-Tool abspielen, kommentieren und über Online-Bewertungsbögen beurteilen. Im Auswertungsbereich stehen Ihnen Trainings- und Schulungsbereiche mit unterschiedlichen Berechtigungsprofilen zur Verfügung. Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit, auf seine eigenen Aufzeichnungen und Bewertungen zuzugreifen. Zudem können Verlinkungen auf Beispielgespräche sowie zu externen Webseiten hinzugefügt und somit etwa E-Learningsysteme eingebunden werden.

## Gesprächsleitfaden

Gesprächsleitfäden unterstützen Ihre Mitarbeiter bei der Gesprächsführung. Die Elemente (Fragen/Texte) können Sie pro Kampagne individuell selbst erstellen. Insbesondere bei komplexen Kampagnen und Produktkatalogen erleichtern antwortabhängige Verzweigungsfragen das Gespräch.



Der Gesprächsleitfaden unterstützt Ihre Mitarbeiter bei der Gesprächsführung - insbesondere bei komplexen Sachverhalten.

## Telefonnummern- und Adress-Anreicherung

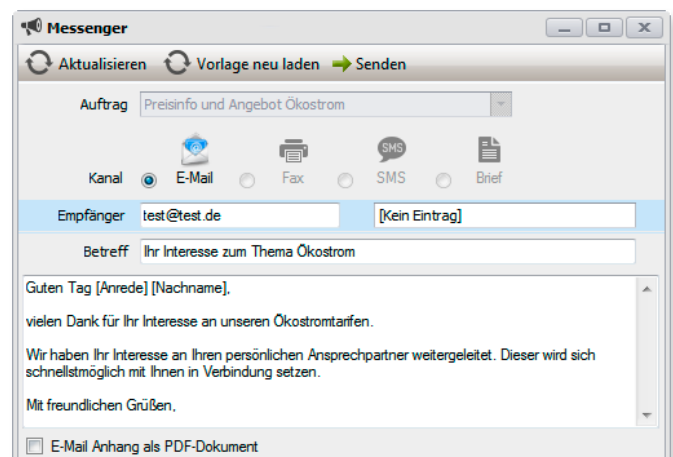
Kontakte mit falscher oder fehlender Adresse beziehungsweise falscher oder fehlender Rufnummer können beim Import automatisch mit Adress- und Rufnummerndatenbanken abgeglichen und so angereichert werden. Alternativ kann die Prüfung manuell im Client erfolgen. Berechnet werden nur Treffer.

## Web-Kalender und Außendienstplanung

Das webbasierte Terminplanungs-Tool ermöglicht den Mitarbeitern den Zugriff auf die Kalender der Außendienstler, zum Beispiel zur Terminvereinbarung. Integriert ist zudem eine zweistufige Routenplanung für die Berechnung der konkreten Entfernung und Fahrzeit.

## Briefe, Faxe, SMS und E-Mails versenden

Im Anschluss an ein Gespräch können Sie über den 4Com Messenger direkt aus dem Client heraus automatisiert und ergebniscodabhängig personalisierte Faxe, E-Mails, SMS oder Briefe versenden. Jeder Kanal ist einzeln buchbar.



Mit dem Messenger lassen sich z. B. Vertragsunterlagen, Terminbestätigungen oder weitere Informationen nach einem Call versenden.

## Schulungen und Trainings

In der 4Com Akademie steht ein Angebot an einführenden und vertiefenden Schulungen zu dieser Lösung für Sie bereit! Mehr Informationen unter: [www.4Com.de/akademie](http://www.4Com.de/akademie)

## Prüfung von Bank, Konto und Adresse

Mit der Online-Plausibilitätsprüfung können Sie während des Gesprächs Adressen erfassen und prüfen und so Rückrufe und Fehlleitungen von Sendungen oder Rechnungen vermeiden. Die Prüfung wird manuell gestartet und erfolgt personalisiert oder unpersonalisiert auf Basis der Straße, Hausnummer, PLZ und Ort. Die Rückmeldung erfolgt in Sekunden. Ebenfalls während des Gesprächs oder auch offline beim Datenimport lassen sich Bankdaten (BIC und IBAN) auf Plausibilität prüfen. Das vermeidet Fehlbuchungen und deren Folgen.

## Blending und Rückrufbearbeitung

Um die Auslastung Ihrer Mitarbeiter zu optimieren, können diese bei Bedarf automatisch auch der **4Com Multichannel ACD** zugewiesen werden (Blending). In beiden Systemen wird

der Professional Client eingesetzt. Die Kriterien für den automatischen Wechsel legen Sie selbst fest. Das Blending ermöglicht die effiziente Rückrufbearbeitung: Ruft ein Kunde auf der übermittelten Nummer zurück, öffnet sich automatisch der richtige Datensatz der Outbound-Kampagne.

## Anbindung an andere 4Com-Produkte

Der 4Com Outbound Manager ist in die 4Com Suite integriert.

- Der **4Com Customer Data Manager** ermöglicht Ihnen die webbasierte Datenhaltung Ihrer Stammdaten für In- und Outbound-Management.
- Das webbasierte **4Com Workforce Management** ermöglicht eine einfache, flexible und standortübergreifende Einsatzplanung Ihrer Mitarbeiter.

# RAHMENKONDITIONEN

### Sicherheit und Kapazität

Der 4Com Outbound Manager befindet sich klimatisiert, außenhautüberwacht, notstrom- und zugangsgesichert in den Netzwerkzentralen unserer Partner-Carrier oder in der lokalen Variante vor Ort im Contact Center. Jedes Einzelsystem arbeitet autark. Prüfroutinen sichern eine sehr hohe Verfügbarkeit. In der Basis-Grundgebühr sind bereits zehn gleichzeitige Nutzer-Lizenzen für Mitarbeiter enthalten. Weitere können monatlich in 5er-Schritten hinzugebucht werden.

### Verschlüsselung und Datenschutz

Der Zugriff auf die Admin- und Statistikwebseiten des Outbound Managers sowie der Datenimport und Datenexport erfolgen passwortgeschützt mit 128 Bit SSL-Verschlüsselung. Die Kommunikation des 4Com Clients ist mit 2048 Bit RC4 verschlüsselt. 4Com sichert

seinen Kunden Datenschutz entsprechend der „4Com Datenschutzvereinbarung mit Datensicherheitskonzept für Auftraggeber“ zu und unterzeichnet auf Wunsch entsprechende Kundenerklärungen.

### Service, Wartung, SLA

Die monatliche Grundgebühr beinhaltet die komplette Hard- und Softwarewartung des 4Com Outbound Managers. Eine 24h-Hotline zur Störungsmeldung mit einer definierten Reaktionszeit von 30 Minuten steht zur Verfügung. Support bei Einrichtungsfragen erhalten Sie kostenlos während der Bürozeiten. 4Com bietet eine Verfügbarkeit von 99,5 Prozent für die Variante aus der Cloud beziehungsweise 98,5 Prozent für die lokale Variante je 4Com Outbound Manager-System bezogen auf einen Kalendermonat (30 Tage/24 Stunden).

### Updates

Der 4Com Outbound Manager wird kontinuierlich weiterentwickelt. Sie erhalten automatisch und kostenlos mehrmals im Jahr Updates mit neuen Funktionen. Eventuell kostenpflichtige Funktionen können optional gebucht werden.

### Tarifmodell und Vertragslaufzeit

In der einmaligen Einrichtungsgebühr ist die komplette Grundeinrichtung des Systems enthalten. 4Com berechnet neben einer monatlichen Grundgebühr bei der Variante aus der Cloud nur die tatsächliche Nutzzeit inkl. aller Verbindungskosten und bei der lokalen Variante eine monatliche Nutzungs-Flatrate je gleichzeitiger Nutzerlizenz beziehungsweise Kanal. Kein Risiko: Wir bieten Ihnen bei beiden Varianten interessante Laufzeitmodelle mit Mindestlaufzeiten zwischen einem und 36 Monaten an.



# 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!

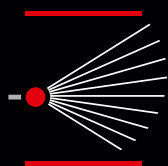
# 4Com SUITE

- 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 Outbound Manager im Einsatz haben, nutzen auch



MESSENGER



MULTICHANNEL  
ACD



COCKPIT



CUSTOMER DATA  
MANAGER

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.