

CLIENT

## 4Com Salesforce-Connector

Integration der 4Com Suite zur In- & Outbound-Bearbeitung

### IN- UND OUTBOUND-BEARBEITUNG IN SALESFORCE MIT 4Com

Die cloudbasierten 4Com Contact Center-Lösungen für die Bearbeitung ein- und ausgehender Telefonate lassen sich mithilfe des 4Com Professional Client Web und des 4Com Salesforce-Connector nahtlos an Salesforce anbinden. Dadurch ergeben sich deutliche Vorteile für die Kontaktbearbeitung, das Routing, die Kontakthistorie, die Produktivität und die Qualitätssicherung.

#### Integration eingehender Anfragen/ Inbound in Salesforce

Die cloudbasierte 4Com Multichannel ACD ermöglicht in Ihrem Unternehmen – etwa im Kundenservice, im Vertrieb und in der Sachbearbeitung – die automatische, standortübergreifende und skillbasierte Verteilung von Kontaktforderungen aller Art. Dazu gehören neben Anrufen auch beliebige Vorgänge und Workitems. Zur Bearbeitung dieser Kontaktforderungen stellt 4Com Ihnen den 4Com Professional Client Web zur Verfügung, der direkt in Salesforce integriert und in der Oberfläche eingebunden ist.

#### Anrufbearbeitung

Für sämtliche statusbezogenen Aktionen der ACD wie Login, Logout, Pause, Bereit sowie für anrufbezogene Aktionen wie Weiterleiten, Halten, Konferenz und Kontaktgrund-Auswahl steht der 4Com Professional Client Web bereit. Darüber hinaus können Mitarbeiter über den Client Gespräche aufzeichnen sowie Kostenstellen zuweisen. Wird ein Anrufer erkannt, öffnet sich automatisch der passende Datensatz zur Bearbeitung. Für die Annahme des Anrufs und das Gespräch selbst nutzen Ihre Mitarbeiter ihr Telefon.

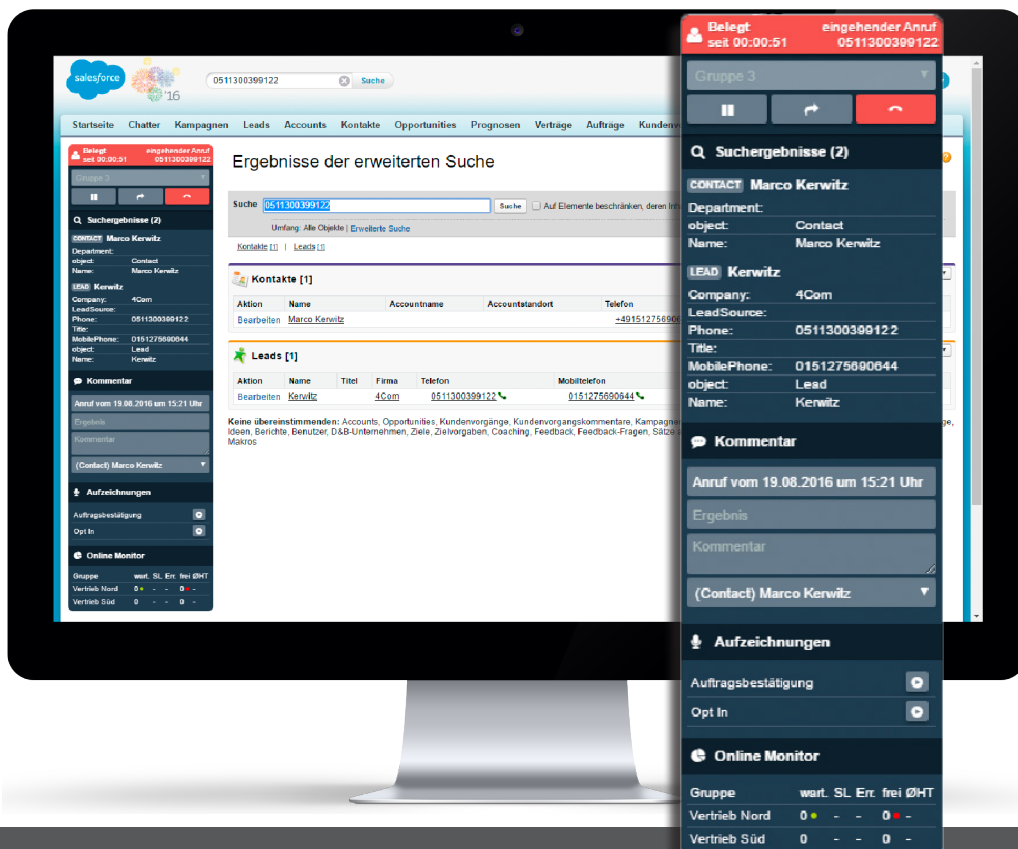
Click-to-Dial ermöglicht die einfache Anwahl von Kontakten direkt aus Salesforce.

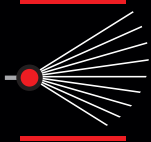
**Tipp:** Anrufe ohne physisches Telefon in Salesforce bearbeiten: Dazu nutzen Sie wieder den Professional Client Web und parallel den 4Com Professional Client VoIP als Softphone im Hintergrund. In dieser Kombination steht Ihnen, zusätzlich zu allen übrigen Funktionen, auch das Screen-Recording der ACD zur Verfügung.

#### Anrufqualifizierung

Um sicherzustellen, dass Anrufer sofort den richtigen Mitarbeiter erreichen, können Anrufer, die erkannt werden, nach Informationen im Stammdatensatz geroutet werden. Welche Daten für dieses

Der neue 4Com Professional Client Web zur Anrufsteuerung ist in die Salesforce Oberfläche integriert.





MULTICHANNEL  
ACD



OUTBOUND  
MANAGER



LIVE SUPPORT  
MANAGER



MESSENGER

Routing herangezogen werden, ist individuell konfigurierbar. So lassen sich z. B. Anrufe besonders werthaltiger Kunden an bestimmte Mitarbeiter routen, Rückfragen oder Weiterleitungen lassen sich vermeiden, Anfragen werden sofort fallabschließend bearbeitet, Kundenzufriedenheit und Produktivität steigen!

## Verteilung und Bearbeitung von Workitems

Sie können nicht nur Telefonate, sondern auch Arbeitsaufträge/Workitems strukturiert an Ihre Mitarbeiter verteilen. Nutzen Sie dafür die Vorgangverteilung der 4Com Multichannel ACD. Die Salesforce-Workitems werden über die ACD klassifiziert und verteilt. Dazu stehen diverse Optionen bereit, etwa Prozentverteilung, Zeitsteuerung oder das Routing nach Salesforce-Daten. Ihren Mitarbeitern werden die Vorgänge in Salesforce automatisch zugestellt und von ihnen direkt bearbeitet. In dieser Zeit befindet sich Ihr Mitarbeiter im Client im Status „Belegt“. Ist die Bearbeitung beendet, wechselt Ihr Mitarbeiter manuell oder automatisch in den Status „Bereit“. Organisationsübergreifende Aufgabenpriorisierung, integrierte Datenpflege, Erfassung von Kontaktgründen und Bearbeitungszeiten sind entscheidende Vorteile.

**Tipp:** 4Com ermöglicht es darüber hinaus, auch Vorgänge und Arbeitsaufträge aus dem „Omnikanal“ von Salesforce in die Vorgangverteilung der Multichannel ACD aufzunehmen. Vorteil: Auch hier können alle zu verteilenden Elemente gegeneinander priorisiert und die entsprechenden Bearbeitungszeiten protokolliert werden!

## Live-Beratung

In einer späteren Version des 4Com Salesforce-Connectors wird auch der 4Com Live Support Manager integriert sein. Dann können Ihre Mitarbeiter Besucher der Unternehmenswebseite live per Chat, Video und Co-Browsing in der Salesforce-Oberfläche beraten. Wird die Anfrage systemseitig erkannt, öffnet sich beim Mitarbeiter automatisch der Datensatz. Ansonsten erstellen Ihre Mitarbeiter einen entsprechenden Lead. Nach Beendigung etwa des Chats wird das Chatprotokoll in der Kontakthistorie gespeichert, Bearbeitungszeiten und Kontaktgründe werden erfasst.

## Kampagnenmanagement/ Outbound in Salesforce

Nutzen Sie die Vorteile der Salesforce-Anbindung auch für Telefonkampagnen im Bereich Telesales, Marktforschung oder Außendienststeuerung: Durch die Anbindung des 4Com Salesforce Connectors an den 4Com Outbound Manager als Predictive, Power oder Preview Dialer sind Produktivitätssteigerungen von bis zu 100 Prozent möglich! So geht es: Mithilfe des 4Com Connectors nutzen Sie die Datensätze Ihrer Salesforce-Kampagne für den Predictive Dialer. Die Daten stehen dem 4Com Outbound Manager über eine Referenz zur Verfügung und werden in der Reihenfolge der Salesforce-Kampagne automatisch abgearbeitet. Damit entfallen fehleranfällige, zeitaufwendige Daten-Imports und -Exports. Zudem ist gewährleistet, dass Ihre Daten in Salesforce verbleiben und auch nur dort bearbeitet werden. Wird die Verbindung zum Kunden hergestellt, öffnet sich beim Mitarbeiter automatisch der entsprechende Datensatz. Nach der Beendigung des Kontakts speichern Sie den Ergebniscode wie gewohnt direkt in Salesforce. Ihre Vorteile: Sie führen Outbound-Aktionen effizient durch, erhöhen die Netto-Gesprächszeit und damit die Produktivität. Wiedervorlagen der Nicht-Erreichten werden strukturiert bearbeitet. Über die Statistiken des Outbound Managers verfolgen Sie den aktuellen Bearbeitungsstand Ihrer Salesforce-Kampagnen, messen den Erfolg und die Qualität Ihrer Dienstleistung!

**Tipp:** Über die Integration mit dem 4Com Messenger können Sie im Nachgang eines Kontaktes Nachrichten etwa per E-Mail, SMS, Brief, Fax oder WhatsApp versenden, etwa für Bestätigungen. Auch der Massenversand von Nachrichten an selektierte Kontakte ist möglich – analog zur Kampagnenbearbeitung im 4Com Outbound Manager.

### KONTAKT

4Com GmbH & Co. KG

Hamburger Allee 23

30161 Hannover

solutions@4Com.de

www.4Com.de

Fon +49 (0) 511 300 399 09