

MULTICHANNEL
ACD

Vorgangsverteilung von 4Com

Strukturiert. Priorisiert. Standortübergreifend.

STRUKTURIERTE VORGANGSVERTEILUNG IM KUNDENSERVICE

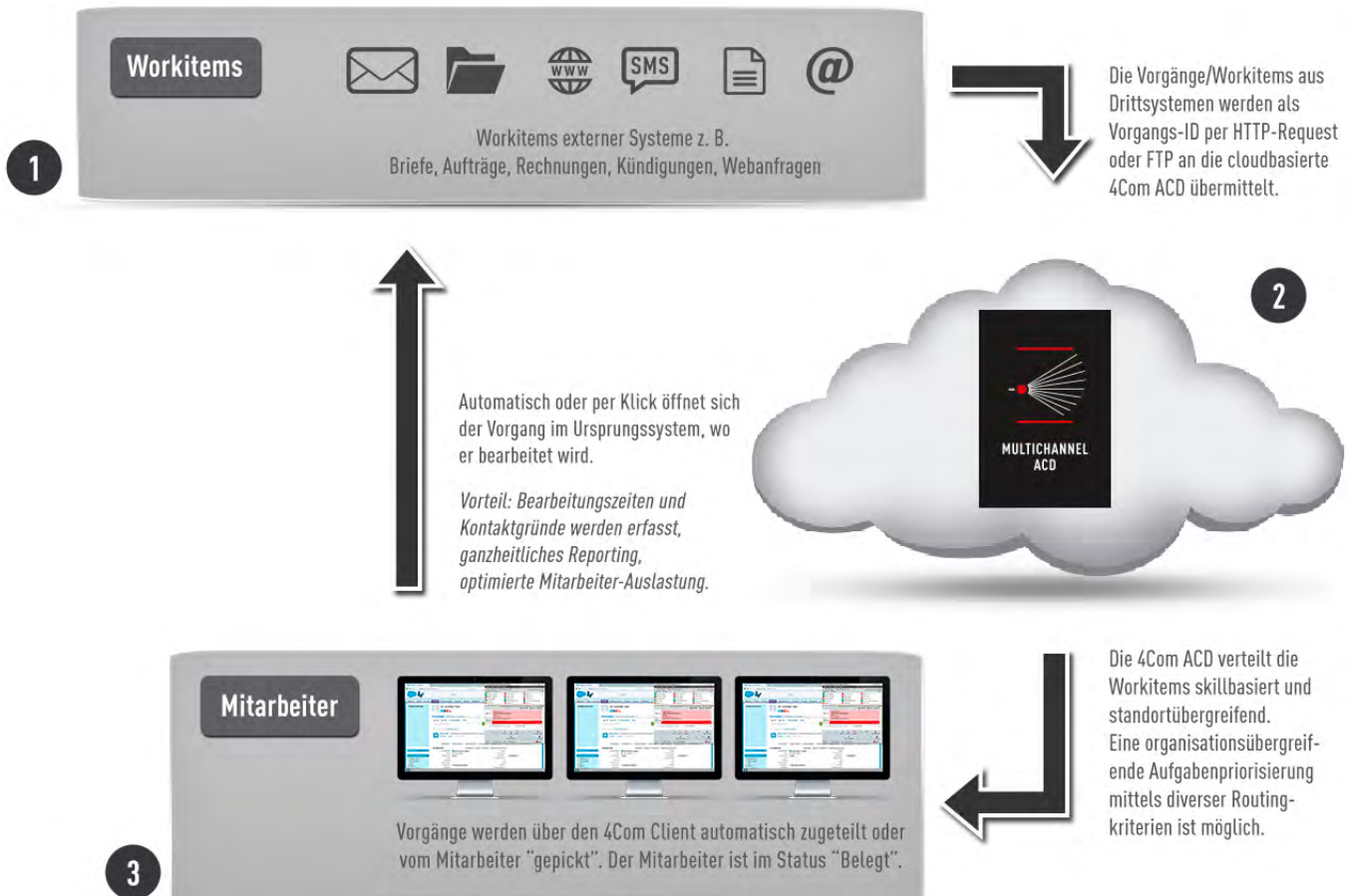
Mit der Vorgangsverteilung können Sie Geschäftsvorfälle aus unterschiedlichsten Systemen dem richtigen Mitarbeiter am richtigen Standort zum richtigen Zeitpunkt zuteilen. Jegliche Vorgänge (etwa Aufträge, Rechnungen, Kündigungen) werden strukturiert, skillbasiert und priorisiert verteilt und bearbeitet. Das ganzheitliche Reporting unterstützt Sie, die optimale Mitarbeiterauslastung zu finden.

Standortübergreifende Verteilung & Bearbeitung

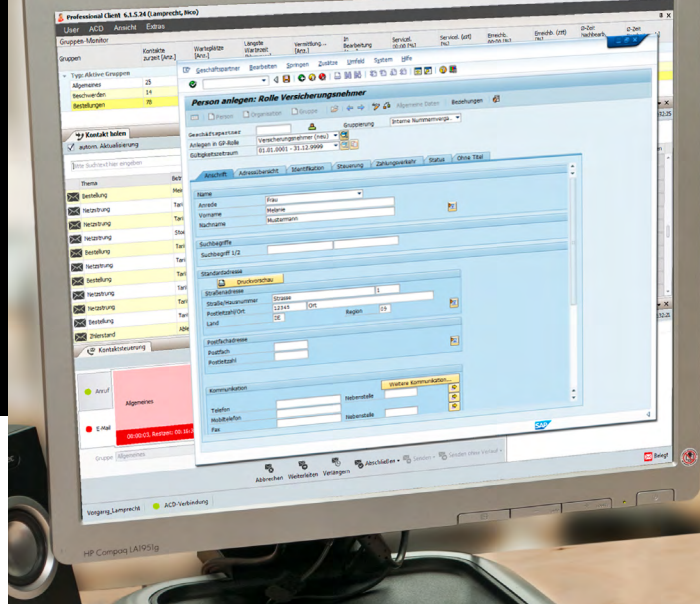
Die zu bearbeitenden Vorgänge oder Workitems aus beliebigen Drittsystemen, etwa SAP, werden als Vorgangs-ID per HTTP-Request oder FTP an die cloudbasierte ACD übermittelt und in die automatische Verteilung eingebunden - skillbasiert, priorisiert und standortübergreifend.

Die Vorgänge werden über den 4Com Client automatisch zugeteilt oder vom Mitarbeiter „gepickt“. Mit Klick auf die Vorgangs-ID oder automatisch öffnet sich der Vorgang im Ursprungssystem (z.B. SAP) und wird dort bearbeitet.

Ein Vorgang ist ein Workitem oder Geschäftsvorfall in einem externen System. Verschiedene Quellsysteme für CRM, ERP, BPM oder eigene Entwicklungen können über eine sehr flexible einfache Schnittstelle angebunden werden.



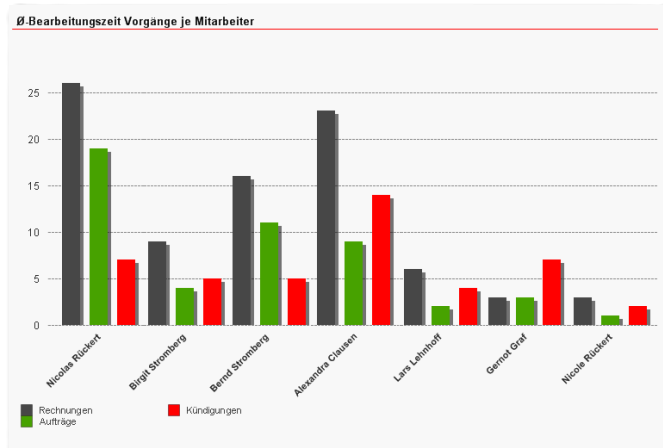
- ▶ Strukturierte Bearbeitung
- ▶ Optimale Auslastung der Mitarbeiter
- ▶ Erfassung der Bearbeitungszeiten
- ▶ Umfangreiche Priorisierungsregeln



Vorteile

Strukturierte Verteilung: Die organisationsübergreifende Aufgabenpriorisierung und -verteilung sowie die strukturierte und transparente Bearbeitung von Vorgängen sind wichtige Vorteile. Einzelne Vorgänge können unterschiedlich gewichtet/priorisiert und damit entsprechend strukturiert verteilt werden. Zudem können Sie jederzeit den Abarbeitungsstand und die Einhaltung der Service-Level über das Online-Monitoring einsehen.

Ganzheitliches Reporting: Die genaue Erfassung der Bearbeitungszeiten je Thema, je Kanal und/oder je Mitarbeiter ermöglicht die optimale Planung personeller Ressourcen. Alle Statistik-Daten stehen zur Qualitätssicherung bereit und lassen sich im 4Com Cockpit zur detaillierten Analyse nutzen.



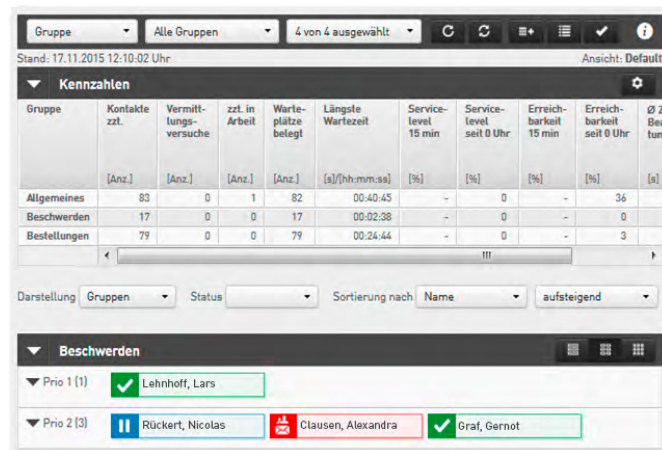
Im 4Com Cockpit steht Ihnen ein ganzheitliches Reporting über alle Vorgänge und Kanäle zur Auswertung bereit. Beispielsweise die durchschnittliche Bearbeitungszeit je Mitarbeiter und Vorgang.

Integration in die Multichannel ACD

Die Vorgangsverteilung lässt sich sowohl als Einzellösung als auch als Modul der 4Com Multichannel ACD nutzen.

Die Integration in die ACD ermöglicht weitere Funktionen. So kann die Verteilung um weitere Kanäle, wie z. B. Telefon, E-Mail oder Chat erweitert und die Verteilung kanalübergreifend priorisiert und so optimiert werden. Beispielsweise kann ein Anruf eine Vorgangsbearbeitung unterbrechen oder Vorgänge erst dann verteilt werden, wenn die Warteschlange einen vorher definierten Wert erreicht hat. Andererseits kann aber auch ein Vorgang die Anrufbearbeitung unterbrechen und zur priorisierten Bearbeitung verteilt werden.

Mit der Vorgangsverteilung wird die Bearbeitung von Vorgängen deutlich beschleunigt, die Auslastung der Mitarbeiter verbessert, die Effizienz im Kundenservice steigt!



Im Online Monitor haben Sie stets einen aktuellen Überblick über den Abarbeitungsstand und die Einhaltung des Servicelevels.

KONTAKT

4Com GmbH & Co. KG

Hamburger Allee 23
30161 Hannover
solutions@4Com.de
www.4Com.de

Fon +49 (0) 511 300 399 09