

MULTICHANNEL
ACD

4Com ORACLE-CONNECTOR

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

IN- UND OUTBOUND-BEARBEITUNG IN ORACLE SERVICE- & SALES CLOUD

Die cloudbasierten 4Com Call Center-Lösungen für die Bearbeitung ein- und ausgehender Telefonate und Vorgänge lassen sich künftig mithilfe des integrierten 4Com Softclients und des 4Com Oracle-Connectors nahtlos in die Oracle Service- und Oracle Sales Cloud einbinden. Dadurch ergeben sich deutliche Vorteile für die Kontaktbearbeitung, das Routing, die Kontakthistorie, die Produktivität und die Qualität!

Die Oracle Service Cloud bietet Vernetzungs- und Interaktionsmöglichkeiten, die Unternehmen verstehen helfen, was Kunden brauchen und wie ihre Probleme gelöst werden können. Das stärkt die Kundenbindung! Die Oracle Service Cloud verbindet die Kundenerfahrung im Internet, in sozialen Medien und im Kontaktcenter zu einer einheitlichen, kanalübergreifenden Servicelösung in der Cloud. Mit der Oracle Sales Cloud vertreiben Sie Ihre Produkte intelligenter und sorgen für einen höheren Umsatz, mehr Informationen für Führungskräfte und ein stärkeres Unternehmenswachstum.

Inbound in der Oracle Service Cloud

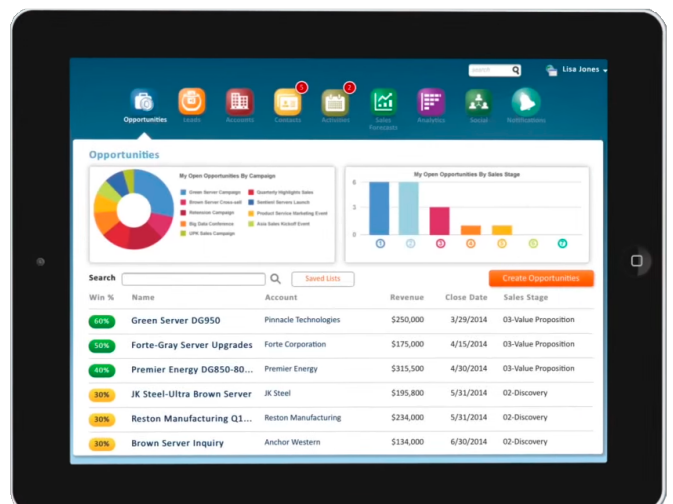
Die cloudbasierte 4Com Multichannel ACD ermöglicht in Ihrem Unternehmen – etwa im Kundenservice, im Vertrieb und in der Sachbearbeitung – die automatische, standortübergreifende und skillbasierte Verteilung von Kontaktanfragen aller Art. Dazu gehören neben Anrufen auch beliebige Vorgänge und Arbeitsaufträge/Workitems. Zur Bearbeitung dieser Kontaktanfragen stellt 4Com Ihnen den 4Com Softclient zur Verfügung, der über den 4Com Oracle-Connector in die Oracle Service Cloud integriert und direkt in der Oberfläche eingebunden ist.

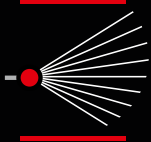
Anrufbearbeitung in der Oracle Service Cloud

Der Softclient steht für sämtliche statusbezogene Aktionen der ACD wie Login, Logout, Pause, Bereit sowie für anrufbezogene Aktionen wie Weiterleiten, Halten, Konferenz und Kontaktgrund-Auswahl bereit. Darüber hinaus lassen sich Gesprächsaufzeichnungen starten und stoppen sowie Kostenstellen zuweisen. Für die Annahme des Anrufs und das Gespräch selbst nutzen Ihre Mitarbeiter ihr Telefon. Stan-

dardmäßig stehen zwei CTI-Funktionen zur Kontaktbearbeitung bereit: Datensatz-Popup und Click2Dial. Wird ein eingehender Anruf über die ACD geroutet, im System erkannt und einem Mitarbeiter zugestellt, öffnet sich beim Mitarbeiter sofort der entsprechende Oracle-Datensatz mit allen relevanten Informationen und Vorgängen. Um Kontakte aus der Oracle Service Cloud anzurufen, werden die hinterlegten Rufnummern nicht händisch, sondern über Mausclick ausgewählt. Das erhöht die Produktivität. Telefonieren Mitarbeiter für mehrere Gruppen, erfolgt vor dem Rufaufbau die Auswahl der passenden Gruppe. Zudem kann der Anruf in der Kontakthistorie gespeichert werden.

Tipp: Sie können Anrufe auch ohne physisches Telefon in Oracle bearbeiten: Dazu nutzen Sie wieder den Softclient sowie parallel den 4Com Professional Client als Softphone. In dieser Kombination steht Ihnen, zusätzlich zu allen übrigen Funktionen, auch das Screen-Recording der ACD zur Verfügung.





**MULTICHANNEL
ACD**



**OUTBOUND
MANAGER**



**LIVE SUPPORT
MANAGER**



MESSANGER

Anrufqualifizierung

Um sicherzustellen, dass Anrufer sofort den richtigen Mitarbeiter erreichen, können Anrufer, die in Oracle anhand der Rufnummer erkannt werden, nach weiteren Daten des jeweiligen Stammdatensatzes geroutet werden. So lassen sich Anrufe werthaltiger Kunden beispielsweise anhand ihres Status (Gold, Silber, Bronze) an bestimmte Mitarbeiter routen. So vermeiden Sie Rückfragen oder Weiterleitungen, Anfragen werden fallabschließend bearbeitet, Kundenzufriedenheit und Produktivität steigen! Welche Daten für dieses Routing herangezogen werden, ist individuell konfigurierbar.

Verteilung & Bearbeitung von Workitems

Über die Multichannel ACD lassen sich auch Arbeitsaufträge/Workitems aus Oracle an Mitarbeiter verteilen: Die Oracle-Elemente werden selektiert und in die ACD-Vorgangsverteilung einbezogen. Die Workitems werden über die ACD klassifiziert und verteilt. Dazu stehen diverse Optionen bereit, etwa Prozentverteilung, Zeitsteuerung oder das Routing nach Oracle-Daten. Ihren Mitarbeitern werden die Vorgänge in der Oracle Service Cloud automatisch zugestellt und von ihnen direkt bearbeitet. In dieser Zeit befindet sich Ihr Mitarbeiter im Softclient im Status „Belegt“. Ist die Bearbeitung beendet, wechselt Ihr Mitarbeiter manuell oder automatisch im Softclient in „Bereit“. Mit der Verteilung der Workitems ist die integrierte Datenpflege und die organisationsübergreifende Aufgabepriorisierung verbunden, das heißt, alle zu verteilenden Elemente können gegeneinander priorisiert werden. Kontaktgründe und Bearbeitungszeiten werden erfasst und stehen für Qualitätssicherung und Statistik bereit.

In einer späteren Version des 4Com Oracle-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 Oracle-Oberfläche beraten. Wird der Kontakt systemseitig erkannt und zugeordnet, 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 in der Oracle Sales Cloud

In einer späteren Version des 4Com Oracle-Connectors nutzen Sie die Vorteile der Oracle-4Com-Integration auch für Ihr Kampagnenmanagement. Mit dem 4Com Outbound Manager als Predictive, Power oder Preview Dialer sind bei Telesales, Marktforschung oder Außendienststeuerung Produktivitätssteigerungen von bis zu 100 Prozent möglich. Sie führen Outbound-Aktionen mit Ihren Oracle-Daten effektiv durch und optimieren die Netto-Gesprächszeit. Mithilfe des 4Com Oracle-Connectors lassen sich die Datensätze in Oracle selektieren. Sie werden dem Outbound Manager über eine Referenz zur Verfügung gestellt. So ist 1. gewährleistet, dass die Daten selbst jederzeit in der Oracle Sales Cloud verbleiben und auch nur dort bearbeitet werden. 2. entfällt der fehleranfällige Import und Export von Daten. Wird die Verbindung zum Kunden hergestellt, öffnet sich beim Mitarbeiter automatisch der entsprechende Datensatz. Nach der Beendigung des Kontakts wird der Ergebniscode in der Oracle Sales Cloud gespeichert.

Tipp: Über die Integration mit dem 4Com Messenger können Sie im Nachgang eines Kontakts 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