



MULTICHANNEL  
ACD



OUTBOUND  
MANAGER



CORPORATE CALL  
ASSISTANT

## 4COM VOIP-KOMPLETTLÖSUNG

### 4COM SOFTPHONE MIT PLANTRONICS-HEADSETS

4Com erweitert seine VoIP-Lösung für die Multichannel ACD, den Corporate Call Assistant und den Outbound Manager zum Komplettangebot: Einfaches Plug'n Play durch integrierte VoIP-Software im Client sowie leistungsfähige Plantronics-Headsets inklusive USB-Stick, Soundkarte, preisgekrönter Sensor-Technik und Komfortfunktionen für mehr Leistung im Kundenservice.

#### 4Com Professional Client VoIP

Das 4Com Softphone ermöglicht die Anrufbearbeitung per VoIP nach dem SIP-Standard. Filialen, Homeoffices oder andere Service-Standorte können problemlos in die Anrufverteilung über die 4Com Multichannel ACD oder die Kampagnenbearbeitung mit dem 4Com Outbound Manager eingebunden werden. Das 4Com Softphone ist im 4Com Professional Client VoIP integriert, die Anschaffung separater Softphones oder VoIP-TK-Anlagen entfällt.

#### Headsets von Plantronics

4Com bietet im Rahmen der Kooperation mit dem Berliner Plantronics-Premium-Partner Call Center Service jetzt eine Auswahl spezieller Headsets von Plantronics mit USB-Stick inklusive integrierter Soundkarte und preisgekrönter Smart Sensor™-Technik zum Vorzugspreis an. Dadurch ist das 4Com Softphone nicht nur augenblicklich startklar, sondern es ermöglicht auch die Nutzung neuer, produktivitätssteigernder Komfortfunktionen.

Metallkopfbügel  
mit bequemen Ohrkissen

Ohrkissen können zur  
Aufbewahrung flach  
gefaltet werden

Noise-Cancelling-  
Mikrofon mit  
flexiblem Mikrofonarm



Gesprächsannahme  
und -beendigung,  
Stummschaltung,  
Lautstärke-  
regelung

USB-Anschluss

Das Plantronics Blackwire C520 ist eines der Headsets von Plantronics, für die 4Com spezielle Komfortfunktionen in seinem 4Com Professional Client VoIP integriert hat.

#### Smart Sensor™-Technik

Der Smart Sensor™ registriert automatisch das Auf- und Absetzen des Headsets durch den Mitarbeiter. Darauf aufbauend hat 4Com Funktionen speziell zur schnelleren und komfortableren Anrufbearbeitung im Contact Center entwickelt. So kann beispielsweise das Auf- und Absetzen des Headsets mit dem Login des Agenten im Client gekoppelt werden.

#### Komfortable Bedienfunktionen

Für Mitarbeiter, die beispielsweise im Firstlevel arbeiten, ist einstellbar, dass sie nach dem Aufsetzen des Headsets eine sofortige Statusansage („Bereit“) hören und fortlaufend Gespräche über die Funktion „Autoannahme“ erhalten. Das Anklicken der Schaltflächen im Client entfällt.

Wird das Headset abgesetzt, wechselt der Mitarbeiter beispielsweise in den Status „Pause“, er erhält keine weiteren Anrufe mehr. Parallel wird mittels Smart Sensor™ die Softphone-Präsenzanzeige automatisch aktualisiert, so dass die Erreichbarkeit ständig erkennbar ist. Die Kopplung des registrierten Tragestatus des Headsets mit der Funktion „Autoannahme“ vermeidet Klingelzeiten und erhöht damit die Gesprächszeit und den Servicelevel. Mitarbeiter im Secondlevel können beispielsweise das Auf- und Absetzen des Headsets dazu nutzen, komfortabel Gespräche anzunehmen beziehungsweise zu beenden.

#### Systemvoraussetzungen am Agenten-PC

- 4Com Professional Client VoIP
- Plantronics Spokes™-Software (kostenlos)



Testen Sie die VoIP-Komplettlösung  
**4 Wochen unverbindlich und kostenlos!**  
www.4Com.de

## Plantronics Blackwire® C520 und C720



Diese binauralen Headsets bieten ein innovatives, benutzerfreundliches Design und eine hervorragende Klangqualität. Die gewünschten Aktionen beim Auf- und Absetzen des Headsets können in den Softphone-Einstellungen des 4Com Professional Client VoIP ausgewählt werden. Auch die Aktivierung der Autoannahme, Lautstärkeregelung und Stummschaltung erfolgen im Client. Die Bluetooth® -Anbindung (C720) ermöglicht eine komfortable Gesprächsführung über Smartphones, Mobiltelefone und Tablet-PCs.

## Plantronics Voyager Legend UC



Dieser monaurale Ohrbügel bietet neben den für die Headsets beschriebenen Einstellungsmöglichkeiten im 4Com Softphone eine Entfernungsmessung über Bluetooth® - je nach registrierter Entfernung wird der Mitarbeiter automatisch auf „bereit“ oder „in Pause“ gesetzt beziehungsweise abgemeldet.

Informationen zu weiteren Headsets von Plantronics und deren Anbindung an das 4Com Softphone gibt Ihnen gern Ihr 4Com Solution Architect.

## ÜBER 4Com

Das Technologieunternehmen 4Com GmbH & Co. KG mit Sitz in Hannover entwickelt und betreibt für seine Kunden seit 1994 cloudbasierte und damit standortübergreifende Lösungen zur produktiven ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten in Unternehmen aus einer Hand. Das modulare Produktportfolio der 4Com Suite umfasst unter anderem Service-

rufnummern, IVR-, Multichannel-ACD-, E-Mail-, Business Intelligence-, Kampagnenmanagement-, Workforce Management-, CRM- und Social Media-Module sowie Lösungen zur Qualitätssicherung. Alle Module sind webbasiert, einzeln buchbar, miteinander vernetzt, werden Pay per Use abgerechnet und können zudem an Ihre Wünsche angepasst und an Ihre loka-

len Systeme angebunden werden. Wir freuen uns auf Ihre Herausforderung!

**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**