

# Das Cloud Call Center – flexibel und zuverlässig

Ob Unternehmen Standorte, Abteilungen, Filialen oder Home-Offices vernetzen möchten: mit den 4Com Cloud-Lösungen steht eine webbasierte Plattform bereit, die sämtliche Ressourcen zu einem standortunabhängigen Service-Center vereint – ob in Deutschland oder weltweit.



Die Lösungen von 4Com ermöglichen die Bearbeitung sämtlicher Aufgaben im Kundenservice und sämtlicher Kontaktkanäle, also Telefon, E-Mail, Fax, SMS, Brief, Vorgänge und Anfragen über Social Media. Neben Inbound- und Outbound-Software bietet 4Com seinen Kunden auch Qualitäts-, Self Service- und Managementlösungen an. Die 4Com Suite setzt auf der 4Com Multichannel-Kommunikationsplattform auf. Die Plattform wird in Deutschland direkt in den Rechenzentren der 4Com-Partner-Carrier betrieben.

Die Software kann direkt aus der Cloud oder aus der Private Cloud lokal genutzt werden. Die 4Com Multichannel ACD steht dabei als standortübergreifende High End-ACD zur automatischen Anrufverteilung zur Verfügung. Sie ersetzt eine physische ACD-Anlage und eignet sich ideal, um mehrere Standorte und Heimarbeitsplätze flexibel einzubinden. Neben der Verteilung von An-

rufen ermöglicht die ACD kanalübergreifend die Verteilung von E-Mails, Faxen, SMS, Sprachnachrichten, Vorgängen oder Briefen. Zudem können Service-Mitarbeiter standortübergreifend Einträge aus Facebook und Twitter erhalten und bearbeiten. Die intuitive Bedienung und spürbare Ergonomie der 4Com-Lösungen gewährleisten eine effiziente Nutzung der Software.

## Komplettlösung aus der Cloud

Eine typische Lösung für die ortsunabhängige Inbound-Bearbeitung umfasst neben der 4Com Multichannel ACD auch 4Com Servicrufnummern und die 4Com IVR. So lassen sich neben Anrufen auch schriftgebundene Mitteilungen wie E-Mails qualifizieren, klassifizieren und skillbasiert zur standortübergreifenden Bearbeitung verteilen. Über die Anbindung des 4Com Customer Data Managers greifen alle Mitarbei-

ter standortunabhängig auf die CRM-zentralen Kundendaten zu. Durch die Kopplung mit der ACD öffnet sich beim Anruf eines Kunden automatisch der passende Kundendatensatz auf dem Bildschirm des Mitarbeiters. Die Service-Qualität lässt sich über das 4Com Screen- und Call Recording sichern. Automatische Kundenzufriedenheitsbefragungen werden telefonisch oder per E-Mail über das 4Com Customer Feedback durchgeführt. Und durch das 4Com Workforce Management umfasst die Personal-Einsatzplanung auch Mitarbeiter an verteilten Standorten.

Das Ergebnis: Aus den frei kombinierbaren Modulen entsteht ein hocheffizientes Kundenservice-Center mit allen Vorteilen einer Cloud-Lösung: Abrechnung Pay per Use, hohe Flexibilität in Technik und Kosten, extrem hohe Verfügbarkeit ohne Investitionsrisiko. Durch den webbasierten Ansatz bestehen zudem nur minimale technische Anforderungen an die Infrastruktur: Es genügen ein PC mit Webbrowser sowie eine Internet- bzw. Telefonverbindung.

Holger Klewe

## Über 4Com

4Com GmbH & Co. KG  
Hamburger Allee 23  
30161 Hannover  
solutions@4Com.de  
www.4Com.de



### Kernprodukte

Die modulare 4Com Suite umfasst unter anderem die Multichannel ACD, die Outbound Management-Software, Servicenummern (0800, 01806, 01807, lokale Geo-Nummern), E-Mail-Response Management, Business Intelligence-, Workforce Management-, CRM- und Social Media-Module sowie Contact Center-Software zur Qualitätssicherung. Alle Module sind webbasiert, einzeln buchbar, werden Pay per Use abgerechnet, können an individuelle Wünsche angepasst sowie an lokale Systeme angebunden werden.

### Branche

4Com bietet Komplettlösungen für alle Unternehmen an, die Kundenservice betreiben.

### Referenzen

ADAC, brands4friends, DATAGROUP Köln



**Ihr Ansprechpartner**  
Holger Klewe, Geschäftsführer  
Fon +49 (0)511 300 399 11

holger.klewe@4Com.de