

hosted,
managed &
made in Germany



CORPORATE CALL ASSISTANT

Der telefonische Erreichbarkeitsassistent aus der Cloud

Jetzt 4 Wochen unverbindlich
testen!

4com
Service. Productivity. Provider.



Trusted
Cloud

Herausgeber Bundesministerium
für Wirtschaft und Energie in
Zusammenarbeit mit dem
Kompetenznetzwerk Trusted
Cloud e.V.



CORPORATE CALL ASSISTANT

KONZEPT

VORTEILE FÜR DEN ANRUFER

- Klar definiertes Eingangsportal, eine Rufnummer
- Begrüßung des Anrufers durch Assistant: Anrufer erhält Informationen (Welche Firma, welcher Mitarbeiter wird angewählt, Werbebotschaften)
- Wartemusik statt Freizeichen, der Anrufer bleibt dran: bessere Erreichbarkeit
- Bei „Keine Antwort“ erfährt der Anrufer, dass der Ansprechpartner weder auf dem Festnetz noch mobil erreichbar ist, ob er im Haus, im Urlaub oder unterwegs ist und wenn ja, wie lange. Er hinterlässt sein Anliegen auf der persönlichen Mailbox oder lässt sich über das Menü mit einem Vertreter verbinden

VORTEILE FÜR DAS UNTERNEHMEN

- Professioneller Außenauftritt
- Steigerung von Erreichbarkeit und Kundenservice
- Strukturierte, zeit- & statusgesteuerte Anrufabläufe
- Nur eine Service- oder Ortsrufnummer wird pro Mitarbeiter kommuniziert
- Veröffentlichung von Handynummern oder Durchwahlen ist unnötig
- Einheitliche, standortunabhängige Rufnummernkreise, bei Servicrufnummern verschiedene Anrufertarife
- Erhalt von Nachrichten auf Festnetzmailbox als E-Mail mit WAV-Datei bei Anwesenheit
- Erhalt von Nachrichten auf Mobilfunkmailbox bei Abwesenheit
- Übertragung der Kundenrufnummern: Rückrufmöglichkeit für Anrufe, die auf das Handy weitergeleitet werden
- Einfacher Statuswechsel (Urlaub, Anwesend ...) der Mitarbeiter per Telefon
- Je Bereich (Vertrieb, Support, Service) und Mitarbeiter sind individuelle Anrufabläufe möglich
- Detaillierte Online-Statistiken je Mitarbeiter

Erreichbarkeit: Ein Kriterium mit Außenwirkung

Je dringender ein Anrufgrund ist, desto verärgerter sind Anrufer, wenn sie den gewünschten Gesprächspartner nicht erreichen – zumal wenn unklar bleibt, ob der Ansprechpartner nur kurz nicht am Platz oder längerfristig im Urlaub ist. Mit dem 4Com Corporate Call Assistant lässt sich diese Situation vermeiden. Das System dient als telefonischer Erreichbarkeitsassistent für Anrufer und als persönlicher Abwesenheitsassistent für Mitarbeiter. So gehen wichtige Anliegen nicht verloren, Empfänger werden garantiert erreicht – auf der Nebenstelle, mobil, über einen Vertreter oder über eine Sprachnachricht auf der Mailbox. Die benutzerfreundliche Oberfläche bietet eine ergonomische Menüstruktur für „kurze Wege“ sowie Komfort-Funktionen wie das Anlegen von Favoriten, die individuelle Anpassung von Tabellen, Ansichten und Starteinstellungen, die integrierte Nachrichtenzentrale, eine Online-Hilfe und das Dashboard. Die Bedienoberfläche ist stets an Ihr Ausgabemedium wie PC oder Smartphone angepasst (Responsive Design).

Erreichbar? Ein Anruf genügt!

Mit dem Corporate Call Assistant ist jeder Mitarbeiter unter einer einzigen Orts- oder Servicrufnummer erreichbar – die Bekanntgabe weiterer Rufnummern ist unnötig. Der Erreichbarkeitsassistent nimmt alle Anrufe entgegen, die auf Ihren Nebenstellen eingehen, begrüßt die Anrufer tageszeitabhängig und vermittelt sie zum gewünschten Gesprächspartner. Dazu werden nacheinander alle Rufnummern angerufen, die Sie im aktuellen Tagesplan für den Mitarbeiter hinterlegt haben. Ist der gewünschte Mitarbeiter nicht zu erreichen, kann der Anrufer über ein Sprachportal eine Nachricht auf der persönlichen Mailbox aufsprechen oder sich zu einem vorab definierten Vertreter durchstellen lassen. Die Sprachnachrichten werden dem Mitarbeiter umgehend per E-Mail zugestellt, alternativ hört er die Mailbox telefonisch ab.

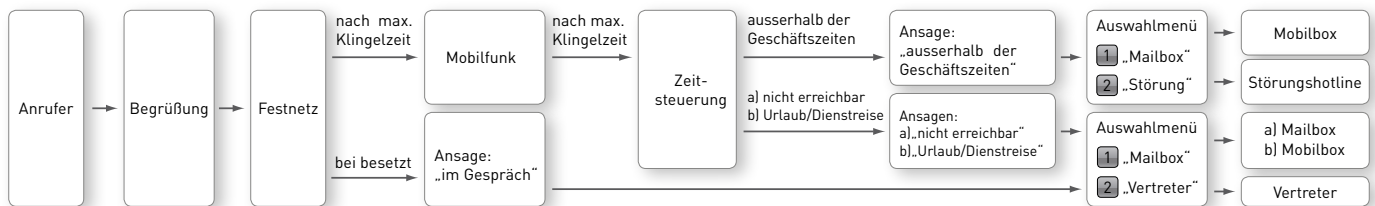
Abwesend? Der individuelle Anrufablaufplan

Zur Konfiguration des persönlichen Abwesenheitsassistenten wählen sich die Mitarbeiter telefonisch in das System ein

Schulungen und Trainings

In der 4Com Akademie steht unser Angebot an einführenden sowie vertiefenden Schulungen zu unseren Lösungen für Mitarbeiter, Teamleiter und Verantwortliche für Sie bereit! Mehr Infos unter: www.4Com.de/akademie

ZUSATZOPTIONEN



und aktivieren ihren Status. Dabei lässt sich etwa die Taste 1 für „Dienstreise“, Taste 2 für „Urlaub/Krankheit“ und Taste 3 für „Wieder anwesend“ nutzen. Für jeden Status besteht ein individueller Anrufablaufplan für den Mitarbeiter: Ist der Mitarbeiter etwa auf einer Dienstreise bis zu einem bestimmten Datum/Uhrzeit, informiert das System den Anrufer darüber. Für den Anrufablauf stehen die Module Ansaage, Vertreter- und Sammelgruppe, IVR-Menü, Mailbox und Zeitsteuerung bereit. Wartefeldern können Sie Regeln zuweisen, etwa wechselnde Ansaagen oder Musik. Optional steht für jeden Mitarbeiter eine separate Fax-Box bereit. Eingehende Faxe werden umgehend per E-Mail zugestellt.

Standortübergreifende Erreichbarkeit

Das mandantenfähige System steht cloudbasiert bereit und dient so auch zur Einbindung von Filialen und Heimarbeitsplätzen. Die Gesprächs-Weitervermittlung bleibt kostenlos!

Online-Statistiken

Über die Online-Statistiken und den Online-Monitor der 4Com Multichannel ACD sind Sie detailliert über Erreichbarkeit, Servicelevel und Gesprächszeiten der einzelnen Mitarbeiter informiert.

Zusatzoptionen

Durch die UMS-Erweiterung (Unified Communication System) der **4Com Multichannel ACD** können Sie neben der Anruf-Bearbeitung auch Faxe, E-Mails, SMS und Briefe einbinden. Umfassende Routing- und Konfigurationsmöglichkeiten sichern den professionellen Kundenservice auf allen Kanälen. Weitere Zusatzoptionen sind: TAPI-Anbindung, Gesprächsaufzeichnung und Monitoring, Audio Production und Wartefeldmusik, 4Com Servicernummern. Mehr Details dazu lesen Sie in der Broschüre der 4Com Multichannel ACD.

RAHMENKONDITIONEN

Sicherheit

Die 4Com Systeme befinden sich klimatisiert, außenhautüberwacht, notstrom- und zugangs-gesichert in Kollokation in den Netzwerkzentralen unserer Partner-Carrier oder bei der lokalen Variante vor Ort im Unternehmen. Jedes Einzelsystem arbeitet vollkommen autark. Prüfroutinen sichern eine sehr hohe Verfügbarkeit.

Verschlüsselung und Datenschutz

Der Zugriff auf die Webseiten des Systems sowie ggf. der Datenimport und -export erfolgt passwortgeschützt mit Verschlüsselung. 4Com sichert seinen Kunden Datenschutz entsprechend der „4Com Datenschutzvereinbarung mit Datensicherheitskonzept für Auftraggeber“ zu und unterzeichnet auf Wunsch entsprechende Kundenerklärungen.

Service und Wartung

Die monatliche Grundgebühr beinhaltet die komplette Hard- und Software-Wartung des 4Com Corporate Call Assistants. Eine 24h-Hotline zur Störungsmeldung mit einer definierten Reaktionszeit von 30 Minuten steht zur Verfügung. Support bei Einrichtungsfragen erhalten Sie kostenlos während der Bürozeiten.

Kapazität

4Com stellt jedem Kunden seinen Angaben entsprechend ausreichend Kapazität zur Verfügung (die Anzahl der angemeldeten Mitarbeiter ist beliebig). Bei der lokalen Variante aus der Private Cloud werden dedizierte Leitungen gemietet.

Updates

Der 4Com Corporate Call Assistant wird

kontinuierlich weiterentwickelt. Sie erhalten automatisch und kostenlos Updates mit neuen Funktionen. Eventuelle kostenpflichtige Funktionen können optional gebucht werden.

Tarifmodell und Vertragslaufzeit

Die einmalige Einrichtungsgebühr beinhaltet beliebig viele Ziele bzw. Nebenstellen und Mailboxen. Wir berechnen neben einer monatlichen Grundgebühr im Pay per Use-Verfahren zusätzlich die Nutzzeit (Anruferminuten) des Corporate Call Assistants. Bei der lokalen Variante werden einzelne Kanäle/Lizenzen nach einem monatlichen Flatrate-Modell abgerechnet. Kein Risiko: Der 4Com Corporate Call Assistant kann jederzeit zum Monatsende gekündigt werden, die lokale Variante nach einer Mindestlaufzeit von sechs Monaten. Alternative Mindestlaufzeitmodelle sind verfügbar.

02/2018

CREATING SERVICE EXCELLENCE

Als innovatives Technologieunternehmen entwickelt und betreibt 4Com seit 1994 gemeinsam mit seinen Kunden eine webbasierte Technologieplattform für die End-to-End Bearbeitung von Serviceprozessen und das Ressource-Management im Kundenservice. Die modular aufgebauten 4Com-Lösungen stehen netzbasiert aus der Cloud zur Verfügung und sind damit standortübergreifend einsetzbar. Abgerechnet werden sie flexibel im Pay per Use-Verfahren – unsere Kunden zahlen nur, was sie nutzen, unnötige Investitionskosten entfallen. Und: Wartung, Support und regelmäßige Updates sind in der monatlichen Grundgebühr bereits enthalten!

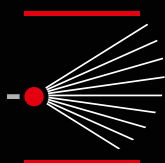
Bei der technischen Umsetzung der Abläufe und Prozesse im Kundenservice stehen unsere Kunden und ihre Wünsche im Vordergrund: Als technikfokussiertes Unternehmen führen wir kundenindividuelle Anpassungen mit unserem hochspezialisierten und kreativen Team aus Entwicklern und Programmierern termingetreu und unbürokratisch durch und ermöglichen unseren Kunden so den auf ihre eigenen Ansprüche zugeschnittenen Einsatz der 4Com-Lösungen.

Zudem legen wir Wert auf einfache Bedienbarkeit und attraktive, übersichtliche Oberflächen. Dadurch ermöglichen wir es unseren Kunden, Konfigurationsänderungen im Service-Alltag selbst vorzunehmen. Durch das Konzept der Joint Administration bieten wir darüber hinaus aber auch eine einzigartige persönliche Betreuung an: Bei Änderungswünschen, Fragen oder Anpassungen steht unseren Kunden ihr vertrauter Solution Architect stets als direkter Ansprechpartner zur Verfügung!

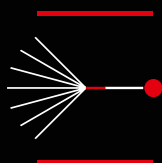
4Com SUITE

- Multichannel ACD
- Outbound Manager
- E-Mail Management
- Servicerufnummern
- Cockpit
- Screen- & Call-Recording
- Customer Feedback
- Workforce Management
- Messenger
- Self Services
- Multimedia Wallboard
- Live Support Manager
- Social-Media Integration
- IVR
- Corporate Call Assistant
- Conference
- Bots & KI
- Audio Production

Kunden, die den 4Com Corporate Call Assistant im Einsatz haben, nutzen auch:



**MULTICHANNEL
ACD**



**SERVICE
RUFNUMMERN**



SELF SERVICES



**CUSTOMER
FEEDBACK**

4Com GmbH & Co. KG
Hamburger Allee 23
30161 Hannover
solutions@4Com.de
Fon +49 (0) 511 300 399 - 03
Fax +49 (0) 511 300 399 - 99

www.4Com.de

4Com
Service. Productivity. Provider.