

hosted,
managed &
made in Germany



KI & BOTS

Intelligente Klassifikation & FAQ-, Chat-, E-Mail- & Messenger-Bots

Individuell für Ihren Bedarf

www.4Com.de

4Com
Service. Productivity. Provider.



KI & BOTS

AUTOMATISIERUNG

VORTEILE 4Com BOTS & KLASSIFIKATION

- **Software made in Germany**
Firmensitz, Hosting und Support ausschließlich in Deutschland.
- **Sichere Datenhaltung**
Die Datenhaltung erfolgt ausnahmslos in Deutschland und findet konform der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) statt.
- **Pay per Use & Pay per Success**
Bei der Klassifikation zahlen Sie bedarfsgerecht pay per use für bearbeitete Vorgänge. Bei den Bots zahlen Sie einmalige Setup-Kosten, eine geringe Grundgebühr und nur die durch den Bot erfolgreich gemäß Ihrer Definition bearbeiteten Geschäftsvorfälle.
- **Langjährige Erfahrung**
4Com entwickelt und betreibt seit über 20 Jahren u.a. voice- und webbasierte Selfservices. Unsere Lösungen sind speziell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt.
- **Persönliche Betreuung**
Bei allen Anliegen - vom ersten Kontakt bis hin zu System-Anpassungen oder Abrechnungsfragen - wenden Sie sich an Ihren vertrauten Solution Architect.
- **Inklusive Wartung, Update, Support**
Wartung und Support sind im Preis inklusive! Sie erhalten zudem automatisch und kostenlos regelmäßige Updates.
- **Kanalübergreifende Anbindung mit der 4Com Suite**
Wir bieten Ihnen ganzheitlich integrierte Lösungen zur Bearbeitung Ihrer Kontaktkanäle, etwa mit der 4Com Multichannel ACD für Call, E-Mail, Chat etc.

Individuell, persönlich, fallabschliessend

Ständige Online- und Mobile-Kommunikation sind für Kunden selbstverständlich geworden. Einfach, schnell und fallabschliessend - das sind die heutigen Anforderungen an die Kommunikation mit dem Customer Service. Messenger-Plattformen machen es vor: Kunden können in einem System Termine vereinbaren, Urlaubsreisen buchen und vieles mehr. Viele spezialisierte Apps und Webseiten werden damit unwichtiger - insbesondere die von Unternehmen. Ohnehin hat die App-Begeisterung bei vielen Unternehmen nachgelassen: Die Zahl häufig genutzter Apps bei Endkunden fällt, die Chance, als Unternehmen Kunden über Apps zu erreichen, sinkt. Bei den Kunden sinkt wiederum die Toleranz gegenüber Wartezeiten. Sie wollen heute Service in Echtzeit, und zwar einfach und unkompliziert - am besten über ein einziges System zur Eingabe des Anliegens und seiner sofortigen Bearbeitung.

Universelle Kundenschnittstelle

Bots und Künstliche Intelligenz (KI) können diese Kundenforderung erfüllen, denn ein Bot beantwortet Anfragen sofort und rund um die Uhr. Doch von Kundenseite werden, neben Wartezeiten, auch zu allgemeine oder gar inkompetente Antworten nicht länger akzeptiert: Sie werden dem individuellen Anliegen des Kunden nicht gerecht und sorgen auf beiden Seiten für Zeitaufwand, um das Anliegen fallabschliessend zu lösen. Der Konflikt zwischen Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit ist für viele Unternehmen kaum zu lösen.

Im Kundenservice werden daher Bots die Interaktion zwischen Kunde und Unternehmen mittels textbasierter Eingaben übernehmen, viele Apps und vielleicht sogar manche Unternehmens-Webseiten ersetzen. Bot-Systeme können in E-Mail- oder Messaging Dienste wie WhatsApp, Facebook etc. integriert werden und ermöglichen eine direkte Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen. In der Regel werden weitere Systeme wie etwa ein CRM an den Bot per API angebunden. Vollständige Transaktionen wie Auskünfte über den Bestellstatus oder Tarifwechsel lassen sich damit vollautomatisch und fallabschliessend bearbeiten. Bots unterstützen so die komplette Customer Journey im Kundenservice.

Bot-Einsatz: Vorteile für Kunden

Der Einsatz von Bots bringt Endkunden klare Vorteile:

- Erreichbarkeit 24/7
- Keine Wartezeiten bei einfachen Anfragen
- Konsistent richtige Beantwortung der Fragen
- Fallabschließende Bearbeitung des Anliegens

Bot-Einsatz: Vorteile für Unternehmen

Bots haben auch für Unternehmen deutliche Vorteile:

- Einsetzbar 24/7
- Erhebliches finanzielles Einsparpotential bei einfachen, wiederkehrenden, häufigen Fragen
- Keine Ressourcenbegrenzung auch bei Lastspitzen
- Entlastung der Mitarbeiter von Standardanfragen
- Durchgehend schnelle, einheitlich richtige Beantwortung
- Unterstützung der Mitarbeiter als Wissensbasis
- Steigerung der Kundenzufriedenheit

4Com Bots

Zur automatischen Bearbeitung bietet Ihnen 4Com verschiedene textbasierte Bot-Lösungen auf Basis von KI individuell für Ihren Geschäftsvorfall im Kundenservice an:

- **FAQ-Bots**
- **Chat-Bots**
- **E-Mail-Bots**
- **Messenger-Bots**

Dabei kann ein Bot unterschiedliche Aufgaben übernehmen:

- Er bearbeitet das Kundenanliegen fallabschließend.
- Er beantwortet auf einer Webseite häufige Fragen und ersetzt damit die umständliche Suche in FAQ-Listen.
- Er führt einen Teildialog/eine Teilbearbeitung durch, ehe der Dialog an einen Mitarbeiter übergeben wird.
- Er führt eine Unterhaltung mit dem Kunden während der Wartezeit auf einen freien Mitarbeiter im Kundenservice.

Bester „Dialog-Management-Bot“

4Com-Team siegt beim AI Hackathon

Das Team des 4Com Innovation Center konnte beim AI Hackathon 2018 der Deutschen Telekom die Kategorie „Dialog Management“ gewinnen. Im Rahmen des AI Hackathon traten 12 Teams aus Unternehmen, Organisationen und Freelancern in insgesamt 6 Challenges an, um in genau 24 Stunden die jeweils beste KI-Lösung für vor Ort gegebene Settings aus dem digitalen Kundenservice zu entwickeln. Das 4Com-Team entwickelte in der Kategorie „Dialog Management“ einen Ontologie-Bot für Anfragen von Endkunden im Bereich Mobilfunk, der die Jury voll überzeugte.

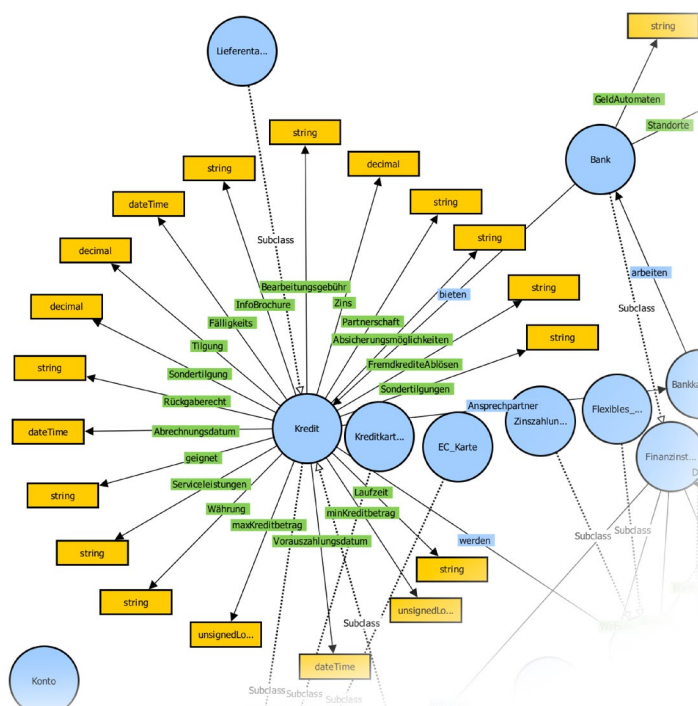


Beispiel eines FAQ-Bots auf einer Webseite. Während Kunden sonst nach Informationen in FAQ-Listen suchen müssen, tippt der Webseiten-Besucher seine Fragen per Chat ein und erhält automatisch die richtige Antwort vom FAQ-Bot.

ONTOLOGIE-BOTS

Ontologien

4Com-Bots arbeiten auf Basis von Ontologien. Ontologien beschreiben Informationen und deren Beziehungen als vernetzte Strukturen. Ontologie-Bots sind damit sehr flexibel für verschiedene Themen einsetzbar, denn das Wissen um den Wortschatz ist implizit in der Ontologie enthalten. Ontologie-Bots können u.a. Mitarbeiter bei der Beantwortung von Kundenanliegen als Wissensbasis unterstützen.



Beispiel einer Ontologie aus dem Finanzsektor: Ontologien beschreiben Informationen und deren Beziehungen als vernetzte Strukturen.

KLASSIFIKATION

4Com-Klassifikation

Ergänzend bietet 4Com eine Vor-Klassifikation schriftbasierter Anfragen an. Dies ist für die Kanäle E-Mail, Chat, Messenger (WhatsApp etc.), Webanfragen, Vorgänge wie z.B. Tickets, digital erfasste Dokumente & Faxe möglich. 4Com stellt dazu Klassifikatoren bereit, die regelbasiert und/oder KI-basiert arbeiten. Klassifiziert wird etwa nach Absender, Betreff, Anhang, Inhalt (Schlüsselwörter oder Kundendaten), Sprache und Stimmung des Verfassers (nur bei KI-basierter Klassifikation). Die vorqualifizierten Kundenanliegen werden automatisch skillbasiert zur Bearbeitung durch einen Mitarbeiter oder einen 4Com-Bot verteilt.

Tip: Je nach Anwendungsfall ist auch eine Kombination aus regelbasierter und KI-basierter Klassifikation sinnvoll.

Regelbasierte Klassifikatoren

Die regelbasierte Klassifikation lässt sich schnell und ohne großen Aufwand einrichten. Der Entscheidungsprozess für eine erfolgte Verteilung ist leicht nachvollziehbar und lässt sich jederzeit ändern. Jedoch lernt das System nicht selbstständig hinzu. Jede neue Regel muss also manuell eingepflegt werden. Bei einer zu großen Anzahl an Regeln wird der Aufwand dann sehr hoch.

KI-basierte Klassifikatoren

KI-basierte Klassifikatoren erfordern anfangs eine Lernmenge von ca. 5.000 bis 10.000 Stück, um das System zu trainieren. Dabei ordnen Mitarbeiter zu Beginn im Trainings-Tool händisch z.B. jede E-Mail dem richtigen Ausgang/Gruppe/Skill zu. Durch die Zuordnung erlernt das 4Com-System selbstständig jene Muster und Algorithmen, die den E-Mails gleichen Skills gemein sind. Dabei gilt: Je größer die Lernmenge für das System ist, desto besser wird das Ergebnis der Klassifikation. Werden anschließend im laufenden Betrieb falsch zugeordnete E-Mails durch Mitarbeiter über das 4Com-Trainingstool korrigiert, verbessert dies das Ergebnis zusätzlich. Das System lernt fortlaufend und nutzt quasi historische Erfahrungen, um die Klassifikation präzise durchzuführen.

4Com hat bereits 2017 eigens für das Thema Künstliche Intelligenz das 4Com Innovation Center in Berlin gegründet.

ANBINDUNG

Nutzung aus der Cloud oder Private Cloud

4Com betreibt Ihre Bots und Klassifikatoren entweder in der Cloud (gehostet in einem zertifizierten 4Com-Rechenzentrum ausschließlich in Deutschland) oder bei Ihnen vor Ort in Ihrer Private Cloud. 4Com hält in beiden Fällen die Anforderungen der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ein.

Anbindung an Ihre Systeme

Über einfache Schnittstellen können Sie die Bots & Klassifikatoren an bestehende Systeme für Ihre Kommunikationskanäle anbinden oder sie direkt in bereits vorhandene 4Com-Lösungen integrieren (etwa in die 4Com Multichannel ACD).

Anbindung an CRM, ERP und weitere Systeme

Insbesondere beim Einsatz von Bots ist es oft notwendig, Systeme für CRM, ERP, Wissensdatenbank, ACD-, E-Mail- oder Chat-Bearbeitung anzubinden. Nur so können Anfragen möglichst fallabschließend und kompetent bearbeitet bzw. nahtlos an einen Mitarbeiter inkl. der bis dahin gesammelten Informationen übergeben werden. Um dies sicherzustellen, bietet 4Com Ihnen die Integration Ihrer Systeme, nach der Definition der Anforderungen, zum Festpreis an.

AUSWERTUNG

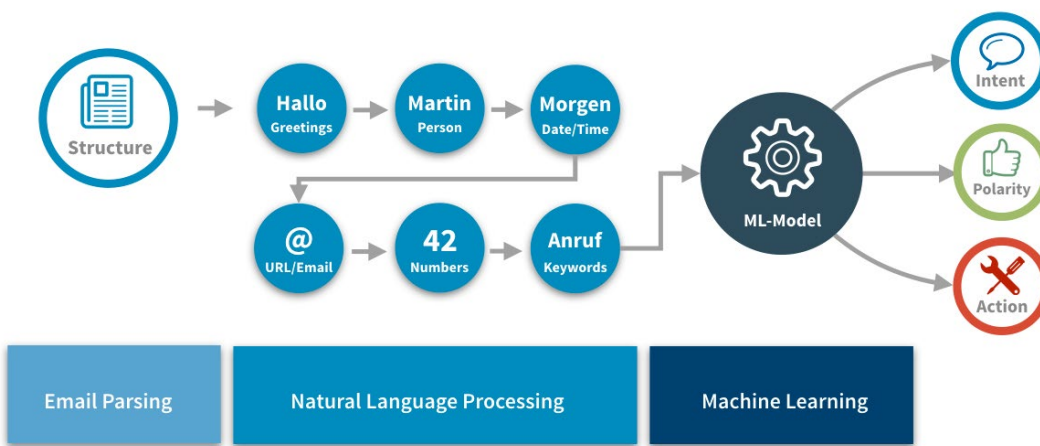
Auswertung und Online-Statistiken

Innerhalb der 4Com Bot- & KI-Lösungen stehen Basisstatistiken u.a. zur Abrechnung bereit. Ergänzend nutzen Sie das webbasierte 4Com Cockpit für BI, Analyse und statistische Auswertungen. Das BI-Tool verarbeitet alle Rohdaten der genutzten 4Com-Lösungen, bereitet sie in Statistik- & Grafikform auf und kann sie per E-Mail an einen definierten Empfängerkreis verteilen. Im Cockpit stehen Standard-Statistiken bereit, darüber hinaus können Sie eigene Statistiken und Grafiken erstellen. Alternativ bieten wir eine Rohdatenschnittstelle für Ihr BI- oder Statistik-Tool an.

Pay per Success-Modell

Für den Lösungsbereich **Klassifikation** entstehen Ihnen neben einmaligen Setup-Kosten und einer geringen Grundgebühr lediglich Pay per Use-Kosten für jede durchgeführte Klassifikation.

Für den Lösungsbereich **Bots** fallen während des Betriebs Ihrer Lösung in der Cloud oder Private Cloud lediglich einmalige Setup-Kosten und eine geringe Grundgebühr an. Darüber hinaus zahlen Sie ausschließlich für die durch den Bot - nach Ihrer Definition - erfolgreich bearbeiteten Geschäftsvorfälle. Nicht erfolgreich durch den Bot bearbeitete Geschäftsvorfälle erzeugen keine Bot-Kosten. 4Com verfeinert damit das Pay per Use-Modell zu einem Pay per Success-Modell! Daraus



Mittels Parsing, NLP und Machine Learning lassen sich beispielsweise E-Mails aber auch andere schriftbasierte Anfragen hinsichtlich der Absicht, Stimmung und gewünschter Aktion des Verfassers ermitteln und im Anschluss zur Klassifikation der Anfrage nutzen. Das System lernt dabei selbständig dazu.

EINSATZ

folgt, dass 4Com an einer hohen Lösungsquote interessiert ist und einen Großteil des finanziellen Risikos trägt, falls der Bot nicht Ihre Erwartungen erfüllt! Die Definition der „erfolgreichen Bot-Bearbeitung“ wird durch Sie festgelegt und im Vertrag festgehalten. Dabei kann es sich z.B. um die fallabschließende Bearbeitung einer FAQ-Anfrage handeln, um die erfolgreiche Bereitstellung von Kunden-Informationen zur Unterstützung des Mitarbeiters während des Kundendialogs oder um die Abwicklung eines Chat-Dialogs mit dem Kunden, solange kein Mitarbeiter zur Verfügung steht.

► Persona-Design: Die Bot-Persönlichkeit

Autonome Dialogsysteme sind keine Selfservices mit zielgetriebener Benutzerführung. Vielmehr übernimmt ein Dialogsystem die Rolle des Vermittlers zwischen Nutzer und Vorgang. Das Persona-Design dient dazu, diese Rolle zu gestalten. Der Schlüssel dazu ist das Wissen um Einstellungen, Wünsche und Kommunikation in Bezug auf Diktion, Tonalität und Sprache der Zielgruppe. Und es gilt zu entscheiden, ob ein Dialogsystem als Generalist oder als Spezialist etwa für die Flug-Buchung in Aktion treten soll. Auch wichtig: Ist das System mit einem klaren Ziel ausgestattet, etwa einen Verkaufsvorgang zum Abschluss zu führen, oder soll es den Nutzer in einen Dialog zum Beziehungsaufbau (Chit-Chat-Dialogsystem) einbinden? Als Basis zur Entwicklung einer Bot-Persönlichkeit mit Stärken, Schwächen und Fähigkeiten können „Myers-Briggs-Persönlichkeitstypen“ dienen. Daraus ergeben sich Dialog-Textelemente, der mögliche Einsatz von Emojis oder der Umgang mit Beleidigungen durch Benutzer. Die eigentliche Persönlichkeit des Bots manifestiert sich in den entwickelten Texten. Bei diesen ‚Phrasen‘ (‚Microcopy‘) handelt es sich um redaktionell auf den flexiblen Dialogablauf abgestimmte Sätze und Satzbausteine, die einem Duktus folgen müssen. Geschlechtsspezifische Persönlichkeitsmerkmale bringen übrigens mehr Nach- als Vorteile in der Dialogführung und machen die Systeme unflexibel. Hilfreich für die Dialogsteuerung mit dem Bot kann ggf. die Sentiment-Analyse sein. Sie bietet eine Einschätzung der Stimmung des Benutzers auf Basis eines Konfidenzlevels.

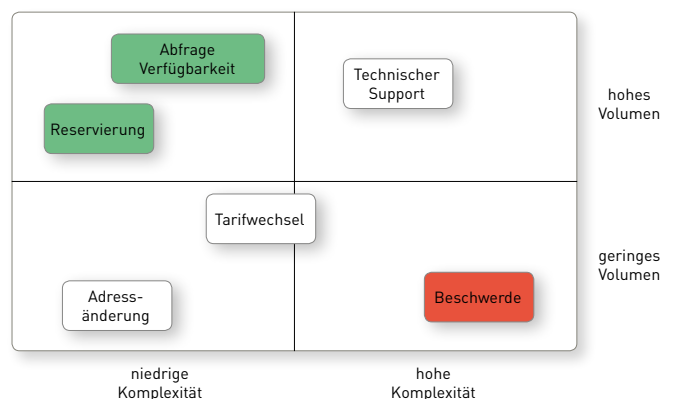
Tipp: Sie möchten wissen, wie hoch das finanzielle bzw. ggf. personelle Einsparpotential für Ihre Geschäftsvorfälle durch einen 4Com-Bot ist? 4Com stellt Ihnen gern ein einfaches Kalkulationstool zur Verfügung!

Individueller Projektablauf

In einem ersten Workshop wird ermittelt, welche Ihrer Geschäftsvorfälle prinzipiell geeignet sind, durch einen Bot oder eine Klassifikator-Lösung unterstützt bzw. gelöst zu werden. Weitere Themen dieser Workshops sind u.a. die mögliche Anbindung vorhandener Backend-Systeme, passende Schnittstellen sowie die potentielle Nutzung aus der Cloud oder Private Cloud. Hierbei spielen auch die Themen IT-Sicherheit und Datenschutz eine wichtige Rolle. Anschließend erstellen wir ein individuelles Angebot für die von Ihnen ausgewählten Geschäftsvorfälle bzw. Einsatzzwecke. Darin enthalten ist zudem ein Angebot für einen Feinspezifikations-Workshop der, nach Beauftragung, mit allen beteiligten Fachabteilungen Ihres Unternehmens durchgeführt wird.

In diesem Feinspezifikations-Workshop werden erstellt:

- Feinspezifikation der notwendigen Systemschnittstellen
- Feindefinition der Lösung
- Projektplan inkl. Aufgaben- und Rollenverteilung
- Umsetzungszeitplan



Identifizierung geeigneter Bot-Geschäftsvorfälle: Hohes Volumen, niedrige Komplexität zuerst!

ZUSATZOPTIONEN

Nach der Gesamt-Beauftragung werden in der anschließenden Umsetzungsphase Ihre Backend-Systeme angebunden. Es folgt die Trainingsphase für Ihren Bot bzw. die Klassifikation. Dabei wird die Lösung durch Ihre Mitarbeiter anhand historischer Daten angelernt. Für Bots bietet 4Com zusätzlich ein Persona Design an, also die Entwicklung einer „Persönlichkeit“ sowie einer Ontologie über Begriffe, die der Bot versteht bzw. interpretieren kann.

Im Anschluss an die Trainingsphase erfolgen die Feintuning der Lösung durch 4Com sowie ein abschließender Testlauf. Bei Erfolg und Freigabe durch Sie startet der Pilot-Livebetrieb, der bei Erfolg schließlich zum GoLive der Gesamtlösung führt.

Während des Betriebs lernen die KI-Lösungen selbständig hinzu. Unterstützt wird der Lernprozess u.a. durch die Korrektur falscher Ergebnisse durch Ihre Mitarbeiter (richtige Zuordnung im 4Com Trainingstool) oder durch den Kunden selbst (per System-Abfrage „War diese Antwort für Sie hilfreich?“).

Support und Wartung

4Com betreibt und wartet Ihre Cloud- oder Private-Cloud Lösung. Ihr persönlicher 4Com Solution Architect begleitet dabei das Projekt ganzheitlich und ist Ihr zentraler Ansprechpartner für Anpassungen, Erweiterungen, Support, Schulung und Abrechnung Ihrer Dienste.

Zusatzoptionen

Gern stellt 4Com Ihnen im Rahmen der 4Com Suite Bearbeitungssysteme bereit, die zu Ihren 4Com Bot & Klassifikator-Lösungen für den jeweiligen Kontaktkanal passen. Zum Beispiel können Sie innerhalb der 4Com Multichannel ACD einzelne Kontaktkanäle buchen und diese zu einer Omnichannel-Lösung zusammenführen, in die Ihre Bot und Klassifikator-Lösungen direkt integriert sind. Zur Verfügung stehen u.a. Lösungen für die Kanäle Chat, E-Mails, WhatsApp, Faxe, Dokumente, Vorgänge, Video und Call.

RAHMENKONDITIONEN

Realisierung

4Com bemüht sich um eine Realisierungszeit von ca. 8-12 Wochen nach geklärtem Auftragseingang.

Kapazität und Verfügbarkeit

4Com stellt jedem Kunden entsprechend den Kundenangaben ausreichend Kapazität zur Verfügung. 4Com bietet eine Verfügbarkeit von 99,5% bezogen auf die Funktionsfähigkeit des 4Com-Systems und den Kalendermonat (30 Tage/24 Stunden).

Updates, Support & Wartung

Die 4Com-Lösungen werden kontinuierlich weiterentwickelt. Sie erhalten automatisch und kostenlos mehrmals im Jahr Updates mit neuen Funktionen. Evtl. kostenpflichtige Funktionen können optional gebucht werden. Die monatliche Grundgebühr beinhaltet die komplette Hard- und Software-Wartung. Sie

erhalten eine 24h-Hotline zur Störungsmeldung mit einer definierten Reaktionszeit von 30 Minuten. Support bei Einrichtungsfragen erhalten Sie kostenlos während der üblichen Bürozeiten Mo-Fr werktags von 08:00-17:00 Uhr. Das Training der Lösung nimmt der Kunde selbst per Webaccount vor. Vom Kunden gewünschte individuelle Anpassungen der Lösungen werden als Change-Request bei 4Com angefragt. Wenn eine Umsetzung technisch möglich ist, bietet 4Com diese zum Festpreis mit einem festen Umsetzungstermin an.

Hosting, Sicherheit & Datenschutz

Cloud-Betrieb: Die 4Com-Lösung befindet sich klimatisiert, außenhautüberwacht, notstrom- und zugangsgesichert in Kollolation in den Netzwerkzentralen unserer Partner-Carrier. Jedes Einzelsystem arbeitet vollkommen autark. Prüfroutinen sichern

eine sehr hohe Verfügbarkeit. Der Zugriff auf die Administrations- und Statistikwebseiten sowie ggf. der Datenimport und -export erfolgt passwortgeschützt und verschlüsselt.

Private-Cloud: Die 4Com-Lösung wird in Ihrem Unternehmen gehostet. 4Com stellt und betreibt hierfür die notwendigen HW-Systeme in Ihrem Standort. Der Kunde stellt die hierfür notwendige Infrastruktur inkl. Strom, Rack-Space, Klimatisierung und Netzwerktechnik/Internetverbindung kostenfrei bereit.

Laufzeit und Kündigung

Es stehen verschiedene Mindestvertragslaufzeitmodelle zwischen 12 und 60 Monaten zur Auswahl. Die Laufzeitmodelle über 12 Monaten sind mit einer Nutzungs-Mindestabnahme verbunden. Die Kündigungsfrist beträgt für alle Laufzeitmodelle 14 Tage zum Mindestlaufzeitende.

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!

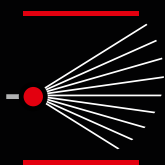
4Com SUITE

- 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 die 4Com Multichannel ACD im Einsatz haben, nutzen auch:



**LIVE SUPPORT
MANAGER**



**MULTICHANNEL
ACD**



COCKPIT



**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.