

hosted,  
managed &  
made in Germany

# LIVE SUPPORT MANAGER

Live-Beratung auf Ihrer Webseite mit Chat, Video, Call, Co-Browsing und WhatsApp

Jetzt unverbindlich testen!

**4com**  
Service. Productivity. Provider.

Trusted  
Cloud

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



## LIVE SUPPORT MANAGER

## KONZEPT

### VORTEILE DES 4Com LIVE SUPPORT MANAGERS

- **Live-Beratung und Support auf Ihrer Website:**  
Über Chat, Video-Chat, Telefon und Co-Browsing sind Sie sofort für Besucher Ihrer Webseite da. Optional ergänzen Sie WhatsApp. Sie beantworten Fragen, helfen bei Bestellungen oder unterstützen das Ausfüllen von Formularen.
- **Volle Integration in 4Com Suite und Client**  
Skillbasierte und standortübergreifende Verteilung aller Beratungs-Anfragen und Bearbeitung aller Kanäle in einem Client. Modulare Erweiterung um zahlreiche Zusatzoptionen und weitere 4Com-Lösungen.
- **Konzentration auf das Wesentliche**  
Durch die Live-Beratung begeistern Sie Kunden, gewinnen Neukunden und senken die Online-Kaufabbrüche. Ihre Conversion Rate steigt!
- **Höhere Mitarbeitereffizienz und -produktivität**  
Binden Sie Mitarbeiter in Unterlast-Situationen in die Live-Beratung ein und steigern Sie so die Auslastung und Effizienz Ihrer Mitarbeiter. Sie können unbegrenzt Mitarbeiter in den Live Support einbinden.
- **Umfassende Auswertungsmöglichkeiten**  
Zur umfassenden Auswertung steht Ihnen das 4Com Cockpit als Analysezentrum der gesamten 4Com Suite bereit. Sie werten Servicevorfälle End-to-End aus und analysieren den Datenbestand quasi in Echtzeit.
- **Einfaches Nutzungskonzept**  
Sie nutzen den 4Com Live Support Manager als Managed Service aus der Cloud – alternativ aus Ihrer Private Cloud. Die Abrechnung erfolgt Pay per Use – Sie zahlen nur, was Sie nutzen.

### Live-Beratung im Internet

Jedes Jahr entgeht Online-Händlern, Banken, Versicherungen oder Energieversorgern erhebliches Umsatzpotenzial, weil Kunden im entscheidenden Moment die Beratung auf der Webseite fehlt. Die Folge: Fragen bleiben offen, Infos fehlen, der Einkaufs- oder Vertragsprozess wird abgebrochen – trotz fester Kaufabsicht. Das muss nicht sein! Mit dem 4Com Live Support Manager steht Ihnen eine cloudbasierte Live Beratungs-Software mit Chat, Video-Chat, Call, Co-Browsing & WhatsApp für Ihre Unternehmens-Webseite zur Verfügung.

### Interessenten online gezielt ansprechen

Die persönliche Live-Beratung auf Ihrer Website erhöht die Kundenzufriedenheit: Kunden und Interessenten nehmen einfach und direkt Kontakt mit Ihnen auf und klären offene Fragen. Sie haben wiederum die Möglichkeit, unsichere Kunden im persönlichen Gespräch zu unterstützen, Entscheidungen in Echtzeit zu begleiten und Kaufhemmungen abzubauen. Die Erfahrung zeigt: Webseitenbesucher, die schnelle Antworten auf dringende Fragen erhalten, kommen häufiger auf Ihrer Website vorbei, verweilen länger, kaufen mehr und zeigen mehr Vertrauen in das Unternehmen.

### Integration

Der 4Com Live Support Manager umfasst die Bearbeitung von Serviceanfragen per Chat, Video-Chat, Call und Co-Browsing. Optional ist als weiterer Kanal die Bearbeitung von WhatsApp-Nachrichten möglich. Die Lösung lässt sich einfach über Java-Script und HTML-Code in Ihre Website einbinden. Die Einbindung weiterer Domains ist kostengünstig möglich. Der 4Com Live Support Manager ist vollständig in den 4Com Professional Client und die 4Com Suite integriert, etwa die 4Com Multichannel ACD. Dadurch ergeben sich erweiterte Möglichkeiten für die direkte Kommunikation mit Kunden und Interessenten, deutliche Vorteile für das Routing, die Qualitätssicherung, das Reporting sowie für die Auslastung der Mitarbeiter. Sie reduzieren Ihre Kosten, erhöhen die Mitarbeiter-Produktivität und steigern den Umsatz.

# KONFIGURATION

## Betrieb

Im 4Com Live Support Manager richten Sie beliebig viele Mitarbeiter und Gruppen ein. Die Mitarbeiter können an unterschiedlichen Standorten und für mehrere Gruppen gleichzeitig arbeiten. Das Menü bietet hochflexible Einstellungsmöglichkeiten, etwa feste oder dynamische Warteschlangen, feste oder individuell änderbare Nachbearbeitungszeiten, Standard- und Sonder-Überlaufregelungen sowie Kontaktgründe. Für optimale Usability sorgen die benutzerfreundliche, ergonomische Menüstruktur, individuelle Ansichten und Favoriten.

**Tipp:** Binden Sie den Live-Beratungs-Hinweis nicht nur auf Ihren Webseiten ein, sondern auch in E-Mails, etwa bei Bestätigungsnachrichten. Sie bieten damit Ihren E-Mail-Kontakten die sofortige, persönliche Beratung an, im Idealfall so geroutet, dass der Kunde genau den Mitarbeiter erreicht, mit dem er bereits per E-Mail Kontakt hat!

## Webseiten-Teaser

Dem Webseiten-Besucher wird Ihr Beratungs-Angebot über einen Teaser angezeigt (etwa mit „Live Chat“, „Live-Beratung“ oder „Haben Sie Fragen?“, siehe Abbildung rechts). Im Teaser stellen Sie nach Wunsch die Kanäle dar, die Sie aktuell zur Live-Beratung anbieten, wie Chat, Video, Co-Browsing, WhatsApp oder Telefon, etwa mit der Rufnummer der Servicehotline oder einem Rückruf-Angebot. Jeder Kanal ist einzeln buchbar. Bereits hier können Sie über Formularfelder Informationen des Besuchers abfragen, etwa Name oder Kundennummer, und diese für das Routing verwenden. Nimmt der Besucher das Beratungsangebot an, öffnet sich das Chatfenster. Parallel stellt das 4Com-System den Kontakt zu einem Service-Mitarbeiter her.

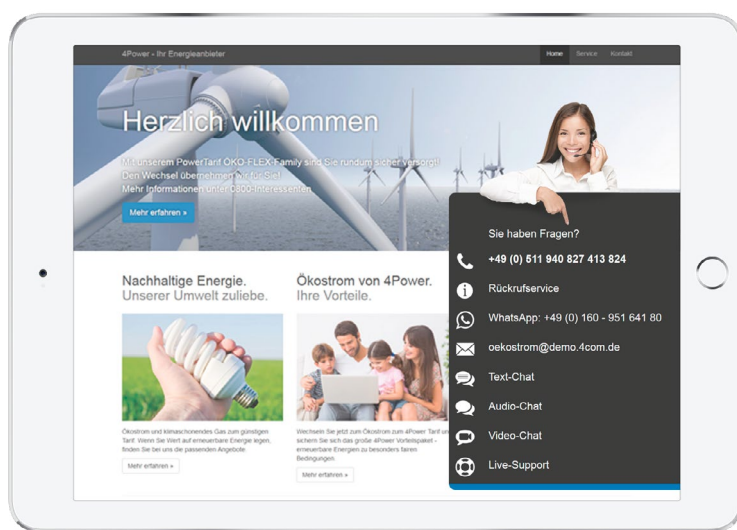
## Teaser-Verhalten auf Ihrer Webseite

4Com stellt den Teaser zum Live-Beratungs-Angebot als Java-Script zur Verfügung, der in den Quellcode Ihrer jeweiligen Webseite eingefügt wird. Sie legen fest, wo und wann der Teaser zu sehen sein soll: Auf allen Webseiten der Domain

oder nur auf bestimmten (z.B. bei Produkten, Verträgen oder dem Warenkorb), immer und sofort oder nur zu bestimmten Zeiten. Hier können Regeln etwa bezüglich des Besucher-Verhaltens greifen (Verweildauer und Abbruchintention) oder bezüglich interner Faktoren, etwa Anzahl verfügbarer Mitarbeiter, voraussichtliche Wartezeit oder Anzahl Warteplätze.

## Anpassung an Ihr Corporate Design

Der Teaser lässt sich komplett anzeigen oder in einer verkleinerten Miniversion mit Symbolen. Bei der verkürzten Version öffnet sich der komplette Teaser mittels Mouseover. Der Teaser kann direkt im Bild oder am Bildrand angedockt zu sehen sein oder aufpoppen. Das Teaser-Design lässt sich passend zu Ihrem Corporate Design gestalten. 4Com stellt Standardlayouts bereit, die Sie bezüglich Farben, Schrift und Rahmen sowie Bildern anpassen können. Zur völlig individuellen Gestaltung des Teasers binden Sie ihn über einen selbst erstellten HTML-Code ein. Gegen Aufpreis übernimmt 4Com dies gern für Sie! Die Gestaltungsmöglichkeiten gelten auch für das Beratungsfenster, etwa den Chat.



Der Teaser kann an Ihr Corporate Design angepasst werden und zeigt dem Kunden Ihr Live-Beratungs-Angebot. Per Klick öffnet sich z.B. ein Video Chat.



# PROFESSIONAL CLIENT

## Besuchereinformationen

Sie legen fest, ob der Besucher im Teaser ein Anmeldeformular ausfüllen muss und welche Informationen (etwa Name, Rufnummer oder Anliegen) Sie dabei benötigen. Pflichtfelder sind frei definierbar. **Tipp:** Nutzen Sie die abgefragten Informationen für das anschließende Routing!

## Bearbeitung im Professional Client

Eingehende Serviceanfragen aller Kanäle werden über das 4Com-System verteilt und im 4Com Professional Client von Ihren Mitarbeitern bearbeitet. Wird der anfragende Besucher durch das System erkannt, etwa durch die vorherige Eingabe des Namens, der Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder einer von der Website mitgegebene Kundennummer, stehen automatisch die Stammdaten sowie die Kontakthistorie bereit. Alternativ ruft der Mitarbeiter die Stammdaten manuell auf. Die Kontakthistorie umfasst kanalübergreifend alle bisherigen

Kontakte. Zudem wird dem Mitarbeiter die Eingangs-URL angezeigt, die er direkt aufrufen kann. Zur Bearbeitung kann der Mitarbeiter zuvor angelegte Textbausteine und optionale Gesprächsleitfäden nutzen oder per Klick in einen anderen verfügbaren Kanal wechseln.

## Online-Monitor & Wallboard

Der Online-Monitor stellt Informationen über aktive Service-Kontakte sowie Kennzahlen der Gruppen bereit. Wichtige Kennzahlen, etwa Servicelevel oder Erreichbarkeit, werden durch Warnfunktionslampen in den Farben Grün, Gelb und Rot verstärkt. Bearbeitet der Mitarbeiter eine Anfrage, ist er im Online-Monitor mit dem Status „Belegt“ gekennzeichnet. Nach Beendigung des Servicekontakts und der Vergabe eines Kontaktgrunds ist der Mitarbeiter wieder im Status „Bereit“ bzw. „Nacharbeit“. **Tipp:** Nutzen Sie das Wallboard, um diese Informationen allen Mitarbeitern auf großen Monitoren anzuzeigen!

The screenshot displays the 4Com Professional Client interface. On the left, there is a 'Kontakt-Historie' (Contact History) table with columns for 'Zeitpunkt', 'Kanal', 'Eingang', 'Gruppe', 'User', and 'Bemerkung'. Below it, a 'Kontaktsteuerung' (Contact Control) section shows a chat window for 'petersen@web.de' with a 'Bearbeitung' (Processing) status bar. The main area features a 'Chat' window with a message history and a 'Textbausteine' (Text Templates) window showing a template for 'Offshore Windpark' with fields for name and location. The bottom of the interface includes a control bar with icons for 'Anrufen', 'Annahmen', 'Stumm an', 'Halten', 'Auflegen', 'Verlängern', 'Aufnahme', 'Anrufer sperren', 'Blind weiterleiten', 'Weiterleiten', 'Konsultieren', 'Konferenz', and 'Rückfrage'.

Der Live Support Manager ist komplett in den 4Com Client integriert, sodass Ihre Mitarbeiter alle Kanäle in einem Client bearbeiten können - egal ob Chat, Video, Co-Browsing, E-Mail, WhatsApp oder Call. Die Darstellung der Fenster im Client ist variabel.

## Schulungen und Trainings

In der 4Com Akademie steht ein Angebot an einführenden und vertiefenden Schulungen zu dieser Lösung für Sie bereit! Mehr unter: [www.4Com.de/akademie](http://www.4Com.de/akademie)

## Chat

Das Standard-Beratungsangebot ist der Chat. Chat-Anfragen werden nach individuellen Routing-Kriterien standortübergreifend an freie Mitarbeiter verteilt. Der Besucher chattet im Browser-Popup, der Mitarbeiter nimmt die Anfrage im Client an und bearbeitet sie hier. Passende Textbausteine stehen per Drag und Drop bereit. Eine regelbasierte Automatisierung, damit etwa jeder Chat mit der Frage „Was kann ich für Sie tun?“ beginnt, ist in Planung. Mitarbeiter können Chats inklusive Gesprächsverlauf weiterleiten. Zudem lassen sich Dokumente (Attachments) teilen und Besucher per „Page Push“ gezielt auf bestimmte Webseiten führen.

Dank eines völlig neuartigen Kapazitätsmodells kann ein Mitarbeiter mehrere Chats gleichzeitig bearbeiten. Individuelle Auslastungseinstellungen, variable Möglichkeiten zur automatischen Anfragen-Übergabe und innovative Algorithmen sorgen dafür, dass die Mitarbeiter-Überlastung ebenso vermieden wird wie Unterlast-Situationen.

Chats sind parallel zur Voice-/Non-Voice-Bearbeitung möglich. Alle Chats werden zur Qualitätssicherung gespeichert. Der Besucher kann sich das Chat-Protokoll herunterladen.

## Video-Chat

Ergänzen Sie Ihr Beratungsangebot durch Video-Chat, entweder als Einzellösung oder als Zusatz zu einem Chat oder Telefonat. Der Mitarbeiter benötigt dazu den Client und eine Webcam, der Besucher eine Webcam und einen aktuellen, WebRTC-fähigen Browser. Plug-ins oder Downloads sind nicht nötig. Startet der Mitarbeiter den Video-Chat, muss der Besucher zum Schutz der Privatsphäre zustimmen. Die Videoverbindung lässt sich bidirektional (beide Beteiligte sehen sich gegenseitig) oder unidirektional (Besucher sieht Mitarbeiter oder Mitarbeiter sieht Besucher, etwa zur Identifikation) konfigurieren. Zur Qualitätssicherung lassen sich Video-Chats per Screen- und Call-Recording aufzeichnen.



## Voice

Standardmäßig ist der Kanal Voice freigeschaltet und steht zur Anrufbearbeitung bereit. Hierzu zeigen Sie im Teaser z.B. ein Rückrufangebot an. Das Telefonat kann optional direkt im Internet per WebRTC starten. Für den Internet-Call nutzt der Mitarbeiter sein Telefon oder den VoIP-Client. Die Internet-Calls werden, wie andere Anrufe

Bei Bedarf können verschiedene Kanäle kombiniert werden. Hier zum Beispiel wurde parallel zum Chat und Video-Chat eine Co-Browsing-Session gestartet.

# REPORTING

auch, standortübergreifend und skillbasiert verteilt. Über den Client kann der Mitarbeiter den Besucher auch direkt anrufen. Dafür wurde die Rufnummer automatisch oder manuell erfasst oder aus dem Stammdatensatz herangezogen. Ein Call lässt sich um Video oder Co-Browsing ergänzen, eine Chat-/Video-/Co-Browsing-Verbindung um Call erweitern. Mitarbeitern stehen dabei sämtliche anrufbezogenen Funktionen bereit (Weiterleitung, Konferenz, Call-Recording etc.).

## Co-Browsing

Ergänzen Sie Ihr Angebot durch Co-Browsing („Escorted Browsing“), etwa zusätzlich zu Chat, Video oder Call. Dabei „surfen“ Besucher und Mitarbeiter browserunabhängig zur gleichen Zeit auf derselben Webseite. Unterschiedliche Bildschirmauflösungen sind kein Problem, Downloads oder Plugins nicht nötig. Besucher und Mitarbeiter nutzen jeweils ihren eigenen Mauszeiger und sehen den des Gegenübers. Ihr Mitarbeiter unterstützt die Besucher so bei technischen Fragen oder Formularen und kann diese auch direkt ausfüllen. Sensible Felder (z.B. Bankverbindungen, „Jetzt kaufen“-Buttons) lassen sich grundsätzlich für den Mitarbeiter ausblenden oder sperren. Datenschutz und Willenserklärung bleiben gewahrt. Mittels „Document Sharing“ öffnen und betrachten Mitarbeiter und Besucher gleichzeitig dasselbe Dokument. Ergänzend ist während des Co-Browsers der Video-Chat möglich, etwa um den Besucher zu identifizieren. Soll das Co-Browsing während eines Telefonats gestartet werden, treffen sich Mitarbeiter und Besucher virtuell mittels Meeting-Code. Co-Browsing-Sessions lassen sich aufzeichnen.

## WhatsApp

Auch WhatsApp-Anfragen können standortübergreifend und skillbasiert verteilt werden. Wird der Kunde erkannt, stehen automatisch Stammdaten (CTI) sowie die Multikanal-Kontaktgeschichte bereit. Die Bearbeitung inklusive Textbausteinen erfolgt im 4Com Professional Client. Dank des innovativen 4Com-Kapazitätsmodells lassen sich mehrere WhatsApp-Kontakte gleichzeitig bearbeiten, ohne Überlastung oder Unterlast zu erzeugen!

## Routing

In der Routingkonfiguration legen Sie die Verteilung der Kontaktforderungen fest. Über das System werden diese den verfügbaren Mitarbeitern zugestellt. Mögliche Routing-Kriterien sind: Longest Idle, Tages-/Geschäftszeiten, Ursprung, Prozent, VIP-Routing, Preferred Agent/Group, Last Agent/Group. Für das Routing lassen sich weitere Metadaten der Kontaktanfrage nutzen, etwa die Start-URL oder Angaben in Formularefeldern oder der Klassifikator.

## Reporting

Zu Abrechnungszwecken stehen Ihnen Online-Standardstatistiken bereit. Das 4Com Cockpit als Analysezentrum der 4Com Suite ermöglicht darüber hinaus die Auswertung der Daten aller 4Com-Module quasi in Echtzeit sowie eine 360-Grad-Sicht auf diese Daten. Servicevorfälle lassen sich so End-to-End auswerten. Die Statistiken können Sie automatisch per E-Mail verteilen. Erfasst werden u.a. Kontaktgründe, Bearbeitungszeiten, Chatprotokolle.



Mit dem 4Com Cockpit erstellen Sie ausführliche Statistiken zu Ihrem Kundenservice. Es erlaubt die tiefgreifende Auswertung aller Daten.

## ZUSATZOPTIONEN

### Screen- & Call-Recording und Monitoring

Zur Qualitätssicherung zeichnen Sie Chat-, Video- und Co-Browsing-Beratungen mit dem 4Com Screen- & Call-Recording auf. Auch das Monitoring ist möglich. Die Aufzeichnungen stehen per FTP- oder Web-Download für 28 Tage bereit.

### Bewertungs-Tool

Die Aufzeichnungen lassen sich im 4Com Bewertungs-Tool abspielen, kommentieren und beurteilen. Es stehen Trainings- und Schulungsbereiche mit verschiedenen Berechtigungsprofilen zur Verfügung. Verlinkungen zu externen Webseiten, z.B. E-Learningsystemen, sind möglich.

### Radar

Um werthaltige Interessenten auf Ihrer Website anzusprechen, nutzen Sie das Radar (in Planung). Die Ansprache erfolgt mitarbeitergesteuert per Chat über eine Popup-Meldung („Kann ich Ihnen helfen?“), z.B. wenn ein Besucher x Minuten auf einer relevanten Seite (Angebote, Warenkorb) verweilt oder das System ihn durch Login als Kunden erkannt hat.

### Anbindung an andere 4Com-Produkte

Der Live Support Manager ist in die 4Com Suite integriert.

- Über die Anbindung an das **4Com Customer Feedback** führen Sie Besucher sofort nach Ende der Live-Beratung per Link auf eine autom. Kundenbefragung im Web.
- Mit der **4Com Multichannel ACD** bearbeiten Sie auch schriftgebundene Anfragen (E-Mails, Faxe, Briefe, Vorgänge, Nachrichten auf Facebook, Twitter und WhatsApp).
- Mit dem **4Com Messenger** versenden Sie automatisch Nachrichten (etwa Bestätigungen) per E-Mail, Fax, SMS, Brief und WhatsApp.
- Mit **4Com KI & Bots** stehen Ihnen intelligente Chat-, FAQ, E-Mail- und Messenger-Bots zur automatischen Bearbeitung von Kundenanliegen bereit.

## RAHMENKONDITIONEN

#### Sicherheit

Die 4Com-Systeme befinden sich klimatisiert, außenhautüberwacht, notstrom- und zugangsgesichert in Kolokation in den Netzwerkzentralen unserer Partner-Carrier. Jedes Einzelsystem arbeitet vollkommen autark, Prüfroutinen sichern eine sehr hohe Verfügbarkeit.

#### Verschlüsselung und Datenschutz

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-Systems. Eine 24h-Hotline zur Störungsmeldung mit einer definierten Reaktionszeit von 30 Minuten steht zur Verfügung. Wir sorgen für einen störungsfreien Rund-um-die-Uhr-Betrieb. Support bei Einrichtungsfragen erhalten Sie kostenlos während der Bürozeiten.

#### Kapazität

4Com stellt jedem Kunden entsprechend seinen Angaben ausreichend Kapazität zur Verfügung.

#### Updates

Das System wird kontinuierlich weiterentwickelt. Sie erhalten automatisch und kostenlos Updates mit neuen Funktionen. Eventuell kostenpflichtige Funktionen können optional gebucht werden.

#### Vertragslaufzeit

Soweit nicht anders vereinbart beträgt die Kündigungsfrist 14 Tage zum Monatsende.

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!

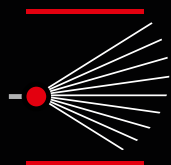
# 4Com SUITE

- 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 Live Support Manager im Einsatz haben, nutzen auch:**



**BOTS & KI**



**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](http://www.4Com.de)

**4Com**  
Service. Productivity. Provider.