

hosted,
managed &
made in Germany

SELF SERVICES

Automatische Bearbeitung telefonischer und webbasierter Kundenservice-Anfragen

Spezielle Branchenlösungen
oder individuell nach Bedarf!

www.4Com.de

4Com
Service. Productivity. Provider.



SELF SERVICES

KONZEPT

VORTEILE DER 4Com SELF SERVICES

● Service rund um die Uhr

Die 4Com Self Services ermöglichen Ihnen Kundenservice rund um die Uhr und auch zu Peak-Zeiten. Über die automatische, fallabschließende Bearbeitung telefonischer oder webbasierter Anfragen sind Sie ständig für Ihre Kunden erreichbar und entlasten Ihre Mitarbeiter von Routinetätigkeiten. So bleibt mehr Zeit für die Bearbeitung individueller und komplexer Anfragen.

● Module im Baukastenprinzip

Sie wählen im Baukastenprinzip aus, welche Module Sie benötigen und erhalten von 4Com zum Festpreis einen Self Service speziell für Ihren Geschäftsvorfall. Es werden nur bearbeitete Anfragen abgerechnet. 4Com stellt auch spezielle Branchenlösungen bereit.

● Kostensparender Service

Kundenservice erweitern und gleichzeitig Kosten sparen! Die Bearbeitung von Anfragen über Self Services ist bis zu 90 Prozent günstiger als durch einen Mitarbeiter - besonders bei vielen Geschäftsvorfällen mit relativ geringer Komplexität.

● Guter Service

Für bestimmte Kundenanliegen ist die Abwicklung einer Anfrage über automatische Self Services aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen sogar besonders erwünscht, etwa für Passwortrücksetzungen, Kontostands- oder PIN-Abfragen.

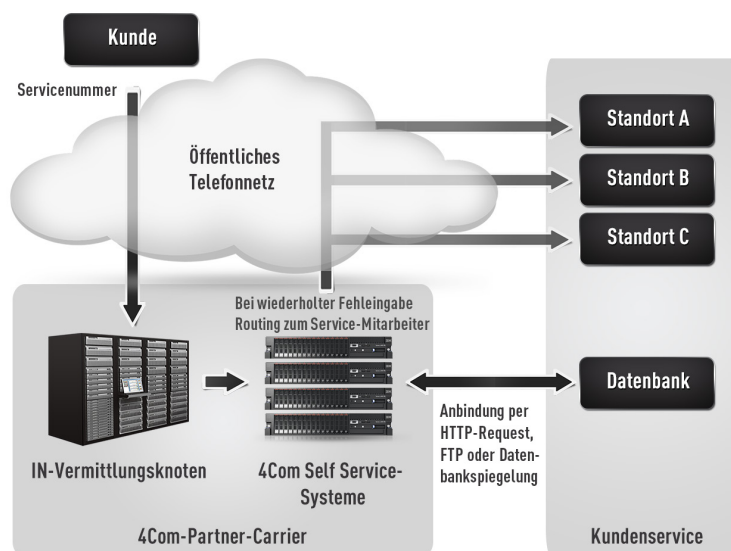
● Standortübergreifend aus der Cloud

Sie nutzen die 4Com Self Services standortübergreifend aus der Cloud über die 4Com-Plattform. Zur Synchronisation mit Ihren Kundendatenbanken stehen FTP- oder HTTP-Request zur Verfügung.

Service rund um die Uhr

Kunden erwarten, dass der Kundenservice ständig für Sie erreichbar ist – am liebsten rund um die Uhr. Das ist jedoch mit hohen Kosten für den Personalaufwand verbunden. Die Lösung: Telefonische Self Services! Mit den 4Com Self Services stehen Ihnen innovative cloudbasierte Lösungen bereit, mit deren Hilfe Sie Mitarbeiter von Routineaufgaben entlasten und einen Rund-um-die-Uhr-Service anbieten können.

Die 4Com Self Services können Sie sowohl zur automatischen Anruferqualifizierung sowie zur automatischen Bearbeitung telefonischer oder webbasierter Anfragen einsetzen. Sie erhalten ganz nach Wunsch von 4Com Ihren individuellen Self Service speziell für Ihren Geschäftsvorfall und zum Festpreis. Abgerechnet wird im Pay per Use-Verfahren, Sie bezahlen nur bearbeitete Anfragen. Dies ermöglicht Ihnen auch eine genaue Kalkulation: Im Schnitt belaufen sich die Kosten auf etwa 40 Cent je bearbeiteter Anfrage. 4Com stellt auch spezielle Branchenlösungen bereit, beispielsweise die automatische Zählerstandserfassung für die Energiewirtschaft, Mahn-Anrufe oder Telefongewinnspiele. Darüber hinaus stehen praktische Informationsangebote zur Verfügung. Vorteil: Die 4Com Self Services stehen rund um die Uhr zur Verfügung!



Das Prinzip des 4Com Self Services Voice

„Der 4Com Self Service erfasst automatisch die Zählerstandsmeldungen unserer Kunden und ermöglicht es uns, die so gewonnene Kapazität für die Intensivierung der Beratung unserer Kunden zu verwenden.“

Ferdinand Lenniger,
Bereichsleiter Kundenservice E.ON Westfalen Weser AG

SELF SERVICE VOICE

Self Services Voice oder Web

Über Self Services sind Sie in der Lage, telefonische Anfragen per Sprachdialog anzunehmen und kostengünstig fallabschließend zu bearbeiten. Dabei können Sie zwischen Self Services im Voice-Kanal oder über das Web wählen.

Einsatz im Voice-Kanal: Am Telefon erfolgt die Eingabe und Auswahl standardmäßig über Tonwahl (DTMF) oder sprachbasiert. Optional können Sie die Spracherkennung nutzen. Die Self Services eignen sich besonders, um Mitarbeiter von Routine-Aufgaben zu entlasten, die Erreichbarkeit in Spitzenzeiten/bei Anruf-Peaks zu erhöhen und generell Geschäftsvorfälle abzuwickeln, die zwar sehr häufig vorkommen, aber wenig komplex sind. Bei manchen Anliegen legen Kunden aus Datenschutz- und Datensicherheitsgründen sogar besonderen Wert darauf, Vorgänge über ein System, und nicht mit einem Mitarbeiter abzuwickeln. Dazu zählen etwa Kontostands- oder PIN-Abfragen und Passwortrücksetzungen. Zusätzlich können Sie im Anschluss auch Bestätigungen per E-Mail, Fax, Brief oder SMS versenden (siehe Zusatzoptionen).

Tipp: 4Com arbeitet mit vielen professionellen Sprechern zusammen, um Ihrem Self Service eine angenehme Stimme zu verleihen. Auf Wunsch können Sie die Audioproduktion aber auch selbst durchführen

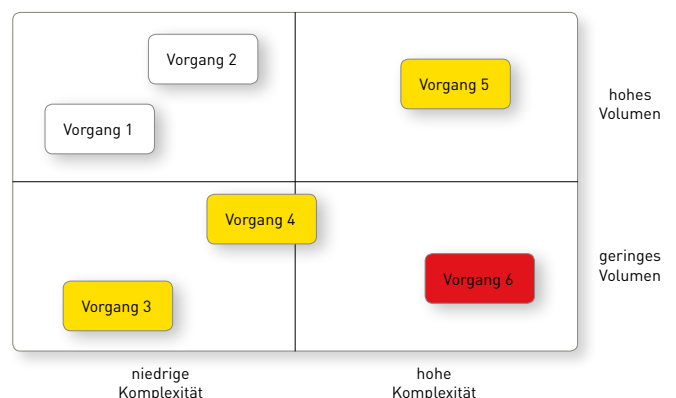
Einsatz im Web: Hier binden Sie den Self Service in Ihren Webauftritt ein. Über einen entsprechenden Link (www.firma-service.de) gelangen Ihre Kunden direkt auf das Self Service-Angebot im 4Com-System. Der Self Service wird von 4Com in Ihrem Corporate Design gestaltet. Hier steht dem Kunden ein Webformular zur Verfügung, das er ausfüllt.

Konfiguration und Fragenablauf

Zur Konfiguration Ihres Dienstes und für den Zugriff auf Ihre Online-Statistiken und den Online-Monitor erhalten Sie einen persönlichen Master-Account. Optional können Sie weitere Accounts mit individuellen Berechtigungsstufen von 4Com erhalten. Der Fragenablauf kann grafisch dargestellt und als PDF heruntergeladen werden. Zur Ablaufgestaltung stehen Ihnen verschiedene Dialogelemente zur Verfügung:

- Auswahlfragen – „Drücken oder sagen Sie „Eins“ für Produktinformationen.“
- Zahleneingaben – „Geben Sie bitte Ihre Kundennummer an.“
- Offene Fragen mit Sprachaufzeichnung – „Geben Sie bitte Ihre Anschrift an.“
- Verzweigungsfragen – hiermit gestalten Sie den weiteren Ablauf abhängig von der gegebenen Antwort
- Zusatzfragen – in Abhängigkeit der gegebenen Antwort

Bei wiederholter Fehleingabe kann der Anrufer in Ihr Service Center geroutet werden. Dazu legen Sie die gewünschte maximale Anzahl der Wiederholungsversuche sowie das Routing zum Ziel fest. Bei Bedarf können die vom Anrufer aufgesprochenen Texte auch vom System wiederholt und bestätigt werden, beispielsweise über die Text to Speech-Funktion (TTS).



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

Sie können die Lösung 4 Wochen unverbindlich testen oder einen kostenlosen Demo-Zugang anfordern! www.4Com.de

SELF SERVICE WEB

Import und Export, Plausibilitätsprüfung

Jede Eingabe des Anrufers wird vom 4Com-System auf Plausibilität geprüft. Stimmen die Eingaben nicht mit den Inhalten Ihrer Kundendatenbanken überein, kann der Anrufer einen Hinweis erhalten („Ich konnte Ihre Kundennummer leider nicht identifizieren.“). Die hierfür benötigten Kundendaten stellen Sie 4Com im gewünschten Zyklus und Format, gegebenenfalls automatisiert per SFTP, zur Verfügung. Auf Wunsch stellt 4Com Ihnen eine SAP®-Anbindung bereit. Auch der Export der erfolgreich erfassten Daten erfolgt automatisiert im gewünschten Format, per SFTP für den Offline-Massenexport, oder HTTP-Request für den Online-Einzelexport. Möglich ist auch die Datenübertragung zu SAP® im IDoc-Format. Wenn keine andere Schnittstelle erwünscht oder möglich ist, setzt 4Com hierfür optional direkt auf einer eventuell vorhandenen und an die Kundendatenbank angebotenen Webschnittstelle auf.

Auswertung und Online-Statistiken

Zu Abrechnungszwecken stehen Ihnen online Standardstatistiken bereit. Über das 4Com Cockpit, das Analysezentrum der 4Com Suite, erstellen Sie ausführliche Statistiken zum Einsatz Ihrer Self Services. Das 4Com Cockpit erlaubt die tiefgreifende Auswertung aller Daten in einem Reporting-Tool sowie eine 360-Grad-Sicht auf diese Daten. Servicevorfälle lassen sich End-to-End auswerten und analysieren. Das Cockpit ermöglicht es zudem, grafische und tabellarische Reports automatisch per E-Mail zu verteilen und den Datenbestand quasi in Echtzeit auszuwerten. Auch ist es möglich, eigene externe Datenquellen, wie etwa die TK-Anlage oder ein CRM-System, in die Auswertungen und Ansichten einzubinden. Mit dem Cockpit erstellen Sie passende Ansichten für alle Ausgabemedien – etwa für PCs, Wallboards und mobile Endgeräte wie Tablets und Smartphones. Das Cockpit verfügt auch über umfangreiche Business Intelligence-Funktionen wie Drilldown oder assoziative Datensuche.

Gesprochene Antworten auf offene Fragen können Sie direkt von der Webseite herunterladen oder alternativ per E-Mail mit WAV-Anhang erhalten.

Nutzung und Konfiguration Self Service Web

Zum Angebot eines webbasierten Self Services auf Ihrer Homepage fügen Sie eine Verlinkung zum 4Com-System ein. 4Com stellt Ihnen dazu auf Wunsch eine passende Webdomain zur Verfügung (www.firma-service.de). Das Layout des Web-Formulars wird von 4Com an Ihr Corporate Design angepasst, das betrifft Logo, Farben und Schriftart. Nachdem der Kunde das Web-Formular ausgefüllt hat, überprüft 4Com die Eingaben auf Plausibilität. Die Kundeneingaben werden analog zu den Voice-Angaben über die gleiche Schnittstelle automatisiert an Ihre Kundendatenbank online oder offline exportiert. Auch Konfiguration und Auswertung sind analog zu den Self Services Voice aufgebaut.

Über das 4Com Cockpit, das Analysezentrum der 4Com Suite, erstellen Sie ausführliche Statistiken zum Einsatz Ihrer Self Services. Es erlaubt die tiefgreifende Auswertung aller Daten.



Mit dem Grafikgenerator des 4Com Cockpits erstellen Sie blitzschnell übersichtliche Grafiken aus Ihren Daten - auch mobil.

Branchenlösung Zählerstandserfassung

Energieversorger können über ein IVR-Menü, beispielsweise die 4Com IVR, Anrufe zur telefonischen Zählerstandsmeldung automatisch vorqualifizieren und sie direkt auf das 4Com-Zählerstandssystem weiterleiten. Der Kunde wird durch das 4Com-System begrüßt und gebeten, die notwendigen Daten – etwa seine Kundennummer – bereitzuhalten. Der Kunde gibt im Sprachportal seine Kunden- und Zählernummer sowie den Zählerstand ein. Die Interaktion mit dem System erfolgt per Sprache oder Tonwahl. Dieser Self Service reduziert die Erfassungskosten um bis zu 90 Prozent.

Die Zählerstandserfassung kann alternativ auch webbasiert über einen Kunden-Login und ein Web-Formular erfolgen.

Tip: Zu jeder Eingabe sind diverse Plausibilitätsprüfungen möglich, etwa: Passt die Zählernummer zur Kundennummer? Differiert der Zählerstand auffallend vom Vorjahresstand?

e.on

Persönliche Daten

Vertragskontonummer* 123456789

Vorname* Nachname* Max Mustermann

Firma* Musterfirma

Telefon tagsüber 0511 - 300 399

E-Mail max.mustermann@musterfirma.de

Standort Zähler Wohnung

Straße* Hausnummer* Musterstraße 14

PLZ* Ort* 12345 Musterort

Tag der Abzahlung* 06 . 01 . 2013 (TT.MM.JJJJ)

Zähler

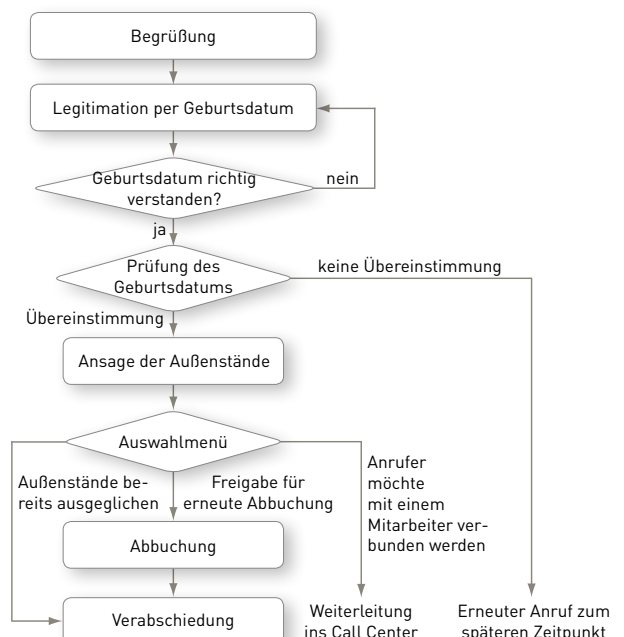
Zählernummer* 1205754521

Bei den 4Com Self Services Web erfolgt eine Plausibilitätsprüfung sowie ein automatischer Datenexport in Ihre Kundendatenbank.

Branchenlösung Payment-Reminder

Für den Einsatz im Inkasso-Bereich können Self Services beispielsweise als automatische Zahlungserinnerung bei säumigen Kunden eingesetzt werden. Die 4Com-Lösung im Mahnprozess hilft Ihnen, Zeit und Kosten zu sparen und erhöht die Erfolgsquote. Über den Payment-Reminder wird ein Schuldner automatisch angerufen, dies ist begleitend in jeder Phase des schriftlichen Mahnverfahrens möglich.

Nach der persönlichen Begrüßung muss sich der Schuldner durch Eingabe, beispielsweise seines Geburtsdatums oder seiner Kontonummer, legitimieren. Hierzu stehen verschiedene Möglichkeiten zur Auswahl. Die Eingaben können wahlweise per Tonwahl oder Sprache erfolgen. Nach erfolgter Legitimation wird er über die Höhe seiner Außenstände informiert, anschließend stellt ihm das System Möglichkeiten zur Klärung vor: 1. Er hat seine Außenstände in der Zwischenzeit überwiesen. 2. Der ausstehende Betrag soll erneut von seinem Konto abgebucht werden. 3. Er möchte mit einem Mitarbeiter sprechen. Möchte er einen Mitarbeiter sprechen, stellt das 4Com-System die Verbindung zu einem Mitarbeiter des Auftraggebers her.



Rechts: Beispiel eines Anrufablaufs mit dem 4Com Payment-Reminder

ZUSATZOPTIONEN

Branchenlösung Telefongewinnspiel

Sie möchten Ihre Kunden aktiv ansprechen und zu einem Telefongewinnspiel einladen? Mit den 4Com Self Services steht Ihnen die passende Lösung mit sehr guter Erreichbarkeit zur Verfügung: Der Anrufer wird auf dem Sprachverarbeitungssystem von 4Com mit einer individuellen Ansage begrüßt, die anschließende Gewinnspielfrage beantwortet er per Sprache oder mithilfe der Telefontastatur. Aufgesprochene Antworten erhalten Sie als Audio-Datei direkt nach dem Anruf per E-Mail oder optional auf einer CD/DVD. Die Tastatureingaben werten Sie über die Anruferstatistik aus.

Das auf Sie zugeschnittene Grundpaket beinhaltet je eine Begrüßung, eine Gewinnspielfrage, eine Adress-Aufsprachefunktion und eine Verabschiedung. Zur Weiterleitung Ihrer Anrufer auf das Gewinnspiel erhalten Sie von 4Com eine Ortseinwahlnummer. Passende und attraktive 4Com Servicenummern unter 0800, 0180, 0137, 0900 oder geografische Servicenummern bieten wir Ihnen auch gerne an. Die Ansagen für Ihren Dienst produziert 4Com mit professionellen Sprechern.

Regressive Fragenauswertung

Durch die Regressive Fragenauswertung lässt sich das Antwortverhalten zu verschiedenen Fragen miteinander kombinieren. So klären Sie beispielsweise Fragen wie: „Was haben jene Kunden bei Frage X geantwortet, die die Frage Y mit der Note 4 bis 6 beantwortet haben?“

Erfassung von Aufsprachen

Aufgesprochene Antworten auf offene Fragen werden schriftlich erfasst und Ihnen per E-Mail zugestellt.

Call-Monitoring

Zur Qualitätskontrolle und -optimierung des Self Service-Ablaufs können Sie den Dialog mit dem 4Com-System oder mit dem Mitarbeiter auch mithören. Sie können Sie den Kundenkanal, den Mitarbeiterkanal oder beide mithören.

Call-Recording

Die Anrufe auf Ihre 4Com Self Services können Sie aufzeichnen lassen – und zwar sowohl die Antworten des Kunden als auch das eventuell folgende Gespräch mit einem Mitarbeiter. Sie können den Kundenkanal, den Mitarbeiterkanal oder beide aufzeichnen. Die Gesprächsaufzeichnungen lassen sich dem jeweiligen Mitschnitt des Self Service-Ablaufs zur Analyse zuordnen. In der Detailansicht der Statistik können die Gespräche ausgewertet werden, etwa zum Antwort-/Abbruchverhalten oder zu der durch den Agenten erbrachten Serviceleistung. Die WAV-Dateien stehen per FTP-Download 30 Tage lang bereit.

Demo Zählerstandserfassung:

www.4Com.de/zaehlerstandserfassung
0511 - 33 42 402

Demo Payment-Reminder:

0511 33 42 400 07 (Geburtsdatum 01 05 1980)

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

Anbindung an andere 4Com-Produkte

4Com Customer Feedback: Im Nachgang eines Self Services können Sie mit dem 4Com Customer Feedback eine automatische Kundenzufriedenheitsbefragung anschließen. Diese ermöglicht es, direkt nach einem Kontakt die Kundenzufriedenheit am Telefon per IVR oder im Web über eine E-Mail und/oder einen Link auf der Webseite zu ermitteln. Das Ergebnis der Befragung steht zur grafischen Auswertung online in Echtzeit zur Verfügung.

4Com Servicernummern: Idealerweise schalten Sie Ihre Servicernummer bei 4Com – wir stellen Ihnen unter 0800, 0180, 0900, 0137 oder mit geografischen Servicenummern die richtige Vorwahl für Ihre Hotline zur Verfügung. Sollte es nötig sein, ein Gespräch an einen Servicemitarbeiter zu übergeben, sind im Servicernummernpreis die Verbindungskosten zum Ziel im deutschen Festnetz bereits enthalten.

Mit dem **4Com Messenger** steht Ihnen eine flexible, kanalübergreifende und vielseitige Lösung für den Mitteilungsversand zur Verfügung. So können Sie beispielsweise in Verbindung mit den 4Com Self Services einem Kunden eine Bestätigung seiner Eingaben im Sprachportal oder angeforderte Informationen, Angebote oder Unterlagen automatisch zusenden. Für den Versand stehen die Kanäle E-Mail, Fax, Brief oder SMS zur Verfügung.

RAHMENKONDITIONEN

Sicherheit

Die 4Com Self Services werden direkt im Telefonnetz betrieben. 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

Der Zugriff auf die Admin- und Statistikseiten der 4Com Self Services sowie der Export erfolgen passwortgeschützt mit Verschlüsselung. 4Com sichert seinen Kunden Datenschutz entsprechend der „4Com Datenschutzvereinbarung mit Datensicherheitskonzept für Auftragge-

ber“ zu und unterzeichnet auf Wunsch entsprechende Kundenerklärungen.

Kapazität, Service und Wartung

4Com stellt den 4Com Self Services-Kunden den Kundenangaben entsprechend ausreichend Kapazität zur Verfügung. Die monatliche Grundgebühr beinhaltet die komplette Hard- und Software-Wartung. Eine 24h-Hotline zur Störungsmeldung mit einer definierten Reaktionszeit von 30 Minuten steht zur Verfügung. Support bei Einrichtungsfragen erhalten Sie kostenlos während der Bürozeiten.

Updates

Die 4Com Self Services werden kontinuierlich weiterentwickelt. Sie erhalten automatisch und kostenlos Updates mit

neuen Funktionen. Eventuell kostenpflichtige Funktionen können optional gebucht werden.

Tarifmodell und Vertragslaufzeit

Die 4Com Self Services können ohne Mindestlaufzeiten gemietet werden. Es werden neben einer geringen Einrichtungs- und Grundgebühr nur erfolgreich erfasste Geschäftsvorfälle zum Festpreis abgerechnet. Das Grundpaket beinhaltet Einrichtung, Audioproduktion, Telefonschulung und Datenimport/-export per FTP- oder HTTP-Request.

Kein Risiko: 4Com Self Services können jederzeit zum Monatsende gekündigt werden.

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!

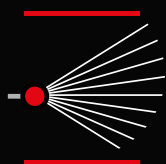
4Com SUITE

- Multichannel ACD
- E-Mail Management
- Cockpit
- KI & Bots
- Unified Desktop
- Live Support Manager
- Outbound Manager
- Customer Feedback
- Screen- & Call-Recording
- Conference
- Messenger
- Self Services
- Multimedia Wallboard
- Servicrufnummern
- Corporate Call Assistant
- Workforce Management

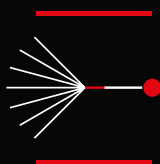
Kunden, die die 4Com Self Services im Einsatz haben, nutzen auch:



**CUSTOMER
FEEDBACK**



**MULTICHANNEL
ACD**



**SERVICE
RUFNUMMERN**



**AUDIO
PRODUCTION**

Mitglied der Initiative



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

