

SERVICERUFNUMMERN

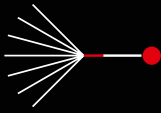
Die richtige Verbindung zum Kunden

Inklusive IN-Routing zur
Steuerung und Auswertung!

4Com
Service. Productivity. Provider.

Trusted
Cloud

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



SERVICE RUFNUMMERN

KONZEPT

VORTEILE DER 4Com SERVICERUFNUMMERN

- **Für jeden Zweck die richtige Rufnummer**
4Com bietet Ihnen eine Auswahl an attraktiven Servicerufnummerngassen mit unterschiedlichen Tarifen und spezifischen Vorteilen an.
- **Einheitliche Erreichbarkeit**
Mit den 4Com Servicerufnummern sind Sie bundesweit und standortunabhängig einheitlich erreichbar und optimieren so Ihren Kundenservice.
- **Intelligente Anrufverteilung durch IN-Routing**
Das IN-Routing von 4Com ermöglicht Ihnen die einfache und flexible Steuerung Ihrer Servicerufnummer, so dass Sie Ihr Routing intelligent, bedarfsgerecht und standortunabhängig konfigurieren können.
- **Online-Statistiken**
Die Online-Statistiken geben detailliert Aufschluss über Ihren telefonischen Service, die Erreichbarkeit, das Anrufvolumen und die Bearbeitungszeiten. Die Online-Statistiken ermöglichen damit die Auswertung und Optimierung des aktuellen Servicegeschäfts.
- **Kostenlose Warteschleifen**
4Com bietet Ihnen praktische Lösungen zur Umsetzung kostenloser Warteschleifen an.
- **Ansagenkonfiguration**
Als Zusatzoption können Sie selbst produzierte Ansagen einspielen, verwalten und aktivieren, etwa für Begrüßungen, Intro- oder Überlaufansagen.

Gut verbunden mit dem Kunden

Der telefonische Kundenkontakt ist von herausragender Bedeutung für hohe Kundenzufriedenheit: trotz E-Mails und Social Media ist und bleibt das Telefon einer der wichtigsten Kontaktkanäle, für viele Anfragen sogar der wichtigste. Hohe Erreichbarkeit & beste Servicequalität sind essentiell. Servicerufnummern mit intelligenten Steuerungs- und Auswertungsmöglichkeiten erfüllen diese Anforderungen - als bestes Aushängeschild kundenfreundlicher Unternehmen!

Einheitliche Rufnummer, intelligentes Routing

Mit den 4Com Servicerufnummern optimieren Sie Ihren Kundenservice und erhöhen die telefonische Erreichbarkeit: Die Rufnummern sind ortsunabhängig, lassen sich nach Ihren Wünschen intelligent konfigurieren und auswerten. Dazu stellt 4Com zu jeder Servicerufnummer ein ausgereiftes IN-Routing bereit. Umfangreiche Steuerungsmöglichkeiten und Einblicke in die Fakten des Telefonservice sind so inklusive. 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, eine integrierte Nachrichtenzentrale, die Online-Hilfe und das Dashboard. Die Bedienoberfläche ist stets an Ihr Ausgabemedium wie PC oder Smartphone angepasst (Responsive Design). 4Com bietet neben 0800, 0180, 0137 und 0900 auch geografische Servicenummern mit Ortsvorwahlen an. Jede Gasse punktet mit spezifischen Vorteilen und unterschiedlichen Tarifen.

Servicerufnummern für jeden Zweck

Geografische Servicenummern – national & international
Hier handelt es sich um Servicerufnummern mit Ortsbezug. Die Hotlines nutzen Ortsvorwahlen, werden aber durch Funktionen des IN-Routings wie eine Servicerufnummer gesteuert. 4Com bietet sowohl **nationale als auch internationale geografische Servicenummern** an. Kosten: Der Anrufer zahlt für die Verbindung den Preis für die Anwahl der lokalen Telefonnummer im Orts- oder Ferntarif seiner Telefongesellschaft. Nutzt er für Telefonate innerhalb Deutschlands einen

Flatrate-Tarif, bleibt die Verbindung kostenfrei. Zudem sind geografische Servicenummern auch problemlos aus dem Ausland erreichbar.

Freephone 0800 & International Freephone: 0800-Rufnummern sind für Anrufer kostenlos aus dem deutschen Fest- und Mobilnetz erreichbar. Mit einer 0800-Hotline heben sich Unternehmen also deutlich vom Wettbewerb ab. Ob für Außendienst, Bestellannahme oder Neukundengewinnung: Die Anruferkosten tragen Sie - für preissensible Kunden besonders attraktiv! 4Com bietet Freephone-Rufnummern auch in anderen europäischen und außereuropäischen Ländern an.

Servicedienste 0180 – die ideale Hotline: Mit den kostenteilenden 4Com Servicerufnummern steht Ihnen eine bekannte, ortsunabhängige Hotline-Vorwahl zur Verfügung. Zudem reduzieren Sie Ihre Verbindungskosten, denn einen Teil davon zahlt der Anrufer. 0180-Rufnummern eignen sich ideal für Bestell- und Informations-Hotlines. Dabei bietet 4Com neben 0180-1 bis 0180-5 auch die Gassen 0180-6 und 0180-7 an. Sie bieten die Vorzüge einer 0180-Servicenummer und ermöglichen besonders einfach die Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen an kostenlose Warteschleifen bei kostenpflichtigen Hotlines: Bei 0180-6 werden die Verbindungen pro Anruf abgerechnet, auch im Mobilfunk. Bei 0180-7 sind die ersten 30 Sekunden der Verbindung kostenlos, danach wird tarifiert. Diese 30 Sekunden stehen so als kostenlose Wartezeit zur Verfügung - in Kombination mit dem Verzögerten Connect sogar 150 Sekunden (siehe „Kostenfreie Warteschleife“). Kann das Gespräch danach nicht angenommen werden, ist ein Verbindungsabbruch vorgesehen.

Premium Rate 0900-1 – für wertige Informationen: 0900-1-Servicerufnummern von 4Com eignen sich besonders für hochwertige Telefonservices, die einen besonderen Mehrwert über die reine Verbindungsleistung hinaus bieten. Dazu gehören beispielsweise Wetterinformationen, Verkehrsmeldungen, Beratung und Helpdesk-Angebote. Denn: Die 0900-1-Servicerufnummern sind sehr flexibel zu tarifieren. So können etwa unterschiedliche Dienstleistungen oder Gesprächsabschnitte während einer Verbindung unterschiedlich berechnet werden. Mit den 0900-1-Serviceruf-

0800-Kosten für Anrufer

dt. Festnetz / Mobilfunk 0 Cent je Min.

0180-Kosten für Anrufer

deutsches Festnetz	Mobilfunk
0180-1: 3,9 Cent je Min.	max. 42 Cent je Min.
0180-2: 6 Cent je Anruf	max. 42 Cent je Min.
0180-3: 9 Cent je Min.	max. 42 Cent je Min.
0180-4: 20 Cent je Anruf	max. 42 Cent je Min.
0180-5: 14 Cent je Min.	max. 42 Cent je Min.
0180-6: 20 Cent je Anruf	max. 60 Cent je Anruf
0180-7: 30 Sek. frei, dann 14 Cent je Min.	30 Sek. frei, danach max. 42 Cent je Min.

0900-1-Kosten für Anrufer

deutsches Festnetz	Mobilfunk
0900-1 T1: 0,00 Euro je Min.	Den Tarif legt jede Telefongesellschaft selbst fest,
0900-1 T2: 0,89 Euro je Min.	somit gelten abweichende
0900-1 T3: 1,49 Euro je Min.	Preise je nach gewähltem
0900-1 T4: 1,99 Euro je Min.	Mobilfunk-Cluster.

0137-Kosten für Anrufer

deutsches Festnetz	Mobilfunk
0137-1: 14 Cent je Anruf	max. 42 Cent je Min.
0137-6: 25 Cent je Anruf	max. 42 Cent je Min.
0137-7: 1 Euro je Anruf	max. 42 Cent je Min.
0137-8/9: 50 Cent je Anruf	max. 42 Cent je Min.

KONFIGURATION

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

nummern haben Sie beispielsweise auch die Möglichkeit, Ihre Warteschleife für den Anrufer aus dem deutschen Festnetz kostenlos zu gestalten. Für Ihre 0900-1-Hotline stehen vier Tarifstufen zur Verfügung. Und: Für Ihren Premium Rate-Dienst erhalten Sie von 4Com eine garantierte Ausschüttung!

Tipp: Auf Anfrage sind auch individuelle Tarife mit bis zu maximal 3 Euro je Minute möglich!

Massenverkehr 0137 – perfekt für Voting und Gewinnspiel: Die so genannten Massenverkehrsdienste unter 0137 eignen sich perfekt für sehr viele, aber nur kurze Verbindungen zu einem Ziel. 0137-Service Rufnummern werden daher immer dann eingesetzt, wenn innerhalb kurzer Zeit mit besonders vielen, gleichzeitigen Anrufen zu rechnen ist, wie bei Abstimmungen in Fernsehshows, Gewinnspielen oder Umfragen.

Immer richtig verbunden – das IN-Routing

Um die Anrufsteuerung individuell und flexibel zu gestalten, steht Ihnen ein IN-Routing zur Verfügung. Es bietet umfangreiche und intelligente Routing- und Konfigurations-Möglichkeiten für alle Ihre 4Com Service Rufnummern.

IN-Routing-Konfiguration

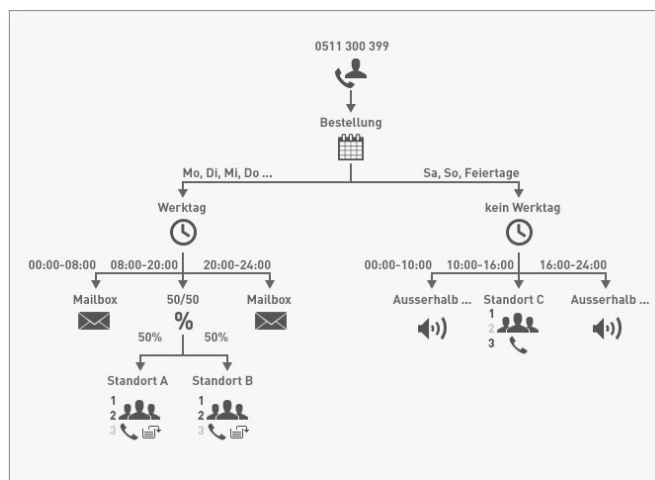
Zur Routing-Konfiguration nutzen Sie eine Web-Oberfläche, die in Deutsch und Englisch verfügbar ist. Das Routing ist modular aufgebaut und kann im Baukastenprinzip konfiguriert werden. Zur eigenständigen Konfiguration erhalten Sie einen Master-Account. Als Zusatzoption können Sie weitere Accounts mit unterschiedlichen Berechtigungsstufen nutzen. Auch der Statistikabruf erfolgt online.

Im Konfigurationsmenü können Sie beliebig viele Zielrufnummern hintereinander schalten. Wird der Anruf am ersten Ziel nicht angenommen, wird er mittels einer Überlaufregelung ans nächste Ziel geleitet. Als Zielrufnummern hinterlegen Sie beispielsweise die Telefonnummer Ihres Service Centers, Nebenstellen Ihrer Telefonanlage oder Faxrufnummern oder auch eine SIP-Adresse für die VoIP-Telefonie. Das IN-Routing lässt sich auch einsetzen, um eingehende Anrufe auf Ihre lokale ACD oder die webbasierte 4Com ACD zu leiten.

Unerwünschte Anrufer können dabei im Rahmen der Junk Call Protection dauerhaft oder temporär gesperrt werden.

Grafische Darstellung des Anrufverlaufs

Der Anrufverlauf lässt sich über den Routingplan grafisch darstellen, ausdrucken oder als PDF herunterladen. Möchten Sie das Routing ändern oder anpassen, genügt ein Mausklick auf das jeweilige Modul im Routingplan und Sie gelangen sofort zur entsprechenden Konfiguration.



Per Mausklick ist für jede Rufnummer der Routingplan darstellbar. Der Klick auf ein Symbol führt zur Konfiguration.

Routingkriterien

Das IN-Routing ermöglicht die automatische Anrufverteilung nach verschiedenen Prinzipien.

- **Zeitsteuerung:** Für eine zeitlich gesteuerte Verteilung können Sie neben allgemein gültigen Wochenplänen auch Feiertage und Sondertage festlegen und so für ein gesamtes Jahr im Voraus die zeitliche Verteilung planen.
- **Prozentverteilung:** So können Sie die Anrufe prozentual auf mehrere Weiterleitungsziele verteilen – zum Beispiel unterschiedliche Standorte oder Gruppen.
- **Ursprungsverteilung:** Leiten Sie Anrufe den jeweils zuständigen regionalen Niederlassungen zu. Vorteil: lokaler Service, Berücksichtigung unterschiedlicher Dialekte.

- **VIP-Routing:** Der Anrufer wird aufgrund seiner Rufnummer erkannt und auf ein ihm zugeordnetes Ziel weitergeleitet (z.B. für Gold- oder Silber-Kunden).
- **Bedingungsrouting:** Über dieses Routingkriterium legen Sie fest, dass bei bestimmten Bedingungen nicht Modul Y, sondern Modul X greifen soll. Ist die Bedingung erfüllt, greift also Modul X, sonst geht es mit Modul Y weiter.

Weiterverbinden von Anrufern

Eingehende Anrufe können nach der Anrufannahme kostenlos innerhalb des deutschen Festnetzes von den Mitarbeitern weitervermittelt werden. Hierfür stehen die Funktionen „Vermitteln mit Rückfrage“ oder „Blind“ beziehungsweise „Halten“ zur Verfügung. Für die Weitervermittlungsfunktion lassen sich darüber hinaus für jede Servicerrufnummer eine eigene Black-/Whitelist sowie Kurzwahlziele definieren.



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

Statistik & Monitoring

Im Online-Monitor werden stets die aktuellen Werte für das Anrufaufkommen, die Erreichbarkeit, den Servicelevel und die Wartezeit angezeigt. Zu Abrechnungszwecken stehen Ihnen für jede 4Com Servicerrufnummer Standardstatistiken online bereit. Eine ausführliche Auswertung ermöglicht Ihnen das 4Com Cockpit, das Analysezentrum der 4Com Suite als zentrales Reporting-Tool. Es bietet Ihnen eine 360-Grad-Sicht auf Ihre Daten, Servicevorfälle lassen sich End-to-End auswerten. 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. Auch ist die Erstellung passender Ansichten für alle Ausgabemedien – etwa für PCs, Wallboards und mobile Endgeräte wie Tablets und Smartphones – möglich. Der Business Intelligence-Bereich umfasst u.a. intuitiv bedienbare Drilldown- und Filter-Funktionen in Echtzeit.

Kostenlose Warteschleifen

Bei kostenpflichtigen Anrufgassen wie 0180 und 0900 dürfen Warteschleifen nur eingesetzt werden, wenn der Angerufene (das Unternehmen) die Kosten der Wartezeit trägt oder der gesamte Anruf über einen Festpreis abgerechnet wird. Diese gesetzlichen Regelungen des TKG gelten sowohl für Wartefelder vor Beginn des Gesprächs als auch für nachgelagerte Wartefelder, die durch Weiterleitungen oder Rückfragen entstehen können. 4Com bietet diverse Möglichkeiten an, diese Vorgaben umzusetzen. Dazu gehören das Verzögerte Connect für maximal 120 Sekunden vor Beginn des Gesprächs sowie weitere Lösungen für nachgelagerte Wartefelder (mehr dazu erfahren Sie in der Broschüre „Kostenlose Wartefelder“).

Servicevorfälle lassen sich End to End auswerten. Z. B. kann ein Anruf vom Eingang auf der Servicehotline, über die IVR, die Anrufverteilung per ACD, eine Kundenbefragung mit dem Customer Feedback bis hinein ins CRM ausgewertet werden.

KOSTENLOSE WARTESCHLEIFE

Nachgelagerte Wartefelder

Mit Guided Transfer & Rückfrage stellt 4Com für nachgelagerte Wartefelder eine spezielle Funktion bei 0180- und 0900-Serviceummern bereit. Die Funktion der 4Com Multi-channel ACD ermöglicht es Unternehmen, bisherige Serviceummern zu behalten und nachgelagerte kostenpflichtige Wartefelder dennoch zu vermeiden. Dabei wird für das erste Wartefeld weiterhin das Verzögerte Connect für maximal 120 Sekunden eingesetzt. Hat der Mitarbeiter dann im Gespräch eine Rückfrage oder soll der Anrufer an einen Mitarbeiter/Gruppe vermittelt werden, kommt Guided Transfer & Rückfrage zum Einsatz: Dabei zieht der erste Mitarbeiter einen zweiten im Rahmen einer Dreierkonferenz zum Gespräch hinzu, allerdings ohne den Anrufer On-Hold zu legen.

Das Gespräch und damit die Bearbeitung des Anliegens werden fortgeführt, ohne dass der Anrufer Wartemusik hört. Sobald der angefragte Mitarbeiter die Konferenz betritt, kann er die Rückfrage beantworten oder das Gespräch selbst übernehmen, indem der erste Mitarbeiter die Konferenz verlässt.

So funktioniert Guided Transfer & Rückfrage: Dem anfragenden Mitarbeiter wird im Client der Status der eingeleiteten Aktion signalisiert („Anwahl“, „Klingeln“, „Besetzt“), zudem kann er für den gewünschten Ziel-Gesprächspartner eine Notiz eingeben, etwa die Kundennummer. Die erfolgte Dreierkonferenz wird akustisch signalisiert. Ist der gewünschte Mitarbeiter nicht frei oder soll eine Gruppe einbezogen werden, wird der Rückfrage-/Transfer-Wunsch der Gruppe als wartender „Rückfrage-Call“ mit hoher Priorität angezeigt. Der anfragende Mitarbeiter sieht im Client den Warteplatz des Anrufs, bleibt mit dem Kunden im Gespräch und setzt die inhaltliche Bearbeitung fort.

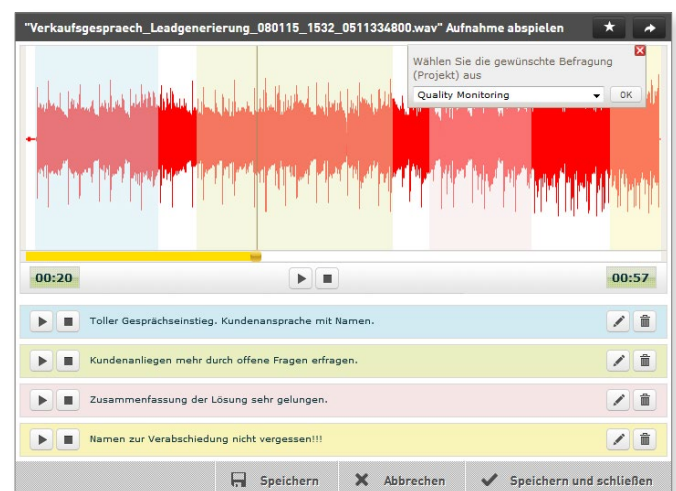
Die Funktion lässt sich auch bei externen Zielen einsetzen etwa, wenn Mitarbeiter eines Dienstleisters Rückfragen bei Sachbearbeitern des Auftraggebers stellen. Allerdings entfallen hier die Statusinformationen. Kommt am Ziel nicht die

ZUSATZOPTIONEN

4Com ACD, sondern eine andere ACD zum Einsatz, wird für Rückfragen und Weiterleitungen eine eigene Gruppe ohne Wartefeld eingerichtet. Die Mitarbeiter wissen so, dass eine Rückfrage ohne On-Hold ansteht und sie direkt ins Gespräch gestellt werden. Arbeiten Mitarbeiter mit der 4Com ACD für mehrere Hotlines, werden diejenigen Anrufe, die über eine kostenpflichtige Servicrufnummer eingehen, im Client gekennzeichnet. Diese Anrufe können dann nicht mehr On-Hold gelegt oder kalt vermittelt werden.

Gesprächs-Monitoring und -Aufzeichnung

Telefonate, die über das 4Com-System geführt werden, können zu Schulungszwecken und zur Qualitätskontrolle mitgehört oder aufgezeichnet werden. Die Aufzeichnungen können auf den Mitarbeiter-Kanal oder den Kunden-Kanal beschränkt werden. Sie können dann im 4Com Gesprächsbewertungs-Tool abgespielt, kommentiert und beurteilt werden.



Im Gesprächsbewertungs-Tool lassen sich Aufzeichnungen in einzelne Gesprächsabschnitte gliedern. Diese können dann getrennt voneinander kommentiert und beurteilt werden.

Demo: 01805 30 50 20*

www.4Com.de/servicrufnummern

*Aus dem dt. Festnetz 14 Cent/Min., maximal 42 Cent/Min. aus dem Mobilfunk.

Mailbox und Faxbox

Im IN-Routing können Sie beliebig viele Mailboxen konfigurieren. Sie lassen sich als Ziel einer Servicerrufnummer oder als Überlaufziel aktivieren, dies auch zeitgesteuert. Die eingegangenen Sprachnachrichten erhalten Sie umgehend per E-Mail als WAV- oder MP3-Datei, parallel können Sie die Nachrichten am Telefon abhören. Ergänzend oder alternativ zur Mailbox können beliebig viele Faxboxen im System eingerichtet werden. Die eingehenden Faxe werden in TIFF- oder PDF-Dateien umgewandelt und Ihnen per E-Mail zugestellt. Diese Option erleichtert die zentrale Archivierung, Weiterleitung und statistische Erfassung des Faxverkehrs. Lokale Faxgeräte werden nicht mehr benötigt.

Ansagenkonfiguration & Audio Production

Sie können selbst produzierte Ansagen einspielen, verwalten und aktivieren, etwa für Begrüßungen oder Intros. Dies ist auch per Text-to-Speech möglich. **Tipp:** Individuelle Ansagen produzieren wir gern und bieten Ihnen dazu eine große Auswahl Sprecher an. Proben auf www.4Com.de/audio-production.

Anbindung an andere 4Com-Produkte

Die 4Com Servicerrufnummern sind wie alle Lösungen voll in die 4Com Suite integriert.

- Die **4Com Multichannel ACD** steht als standortübergreifende High End-ACD aus der Cloud zur Verfügung. Sie verteilt eingehende Anrufe skillbasiert auf die zugeordneten Mitarbeitergruppen, ermöglicht als kanalübergreifende Lösung aber auch die Verteilung von E-Mails, Faxen, Briefen, SMS, Vorgängen sowie Einträgen aus sozialen Medien wie Facebook und Twitter.
- Die **4Com IVR** ermöglicht Ihnen die Vorqualifizierung der Anrufer im Telefonnetz über ein IVR-Menü oder ein Abfragemodul. Je nach Auswahl erfolgt die Weiterleitung auf das gewünschte Ziel. Die Interaktion mit dem Anrufer erfolgt per Tonwahl und/oder Sprache.
- Mit der Anbindung an das **4Com Customer Feedback** haben Sie die Möglichkeit, direkt nach einem Kontakt eine vollautomatische, telefonische Kundenbefragung zu integrieren und so die Kundenzufriedenheit und Servicequalität ohne Aufwand und kostengünstig zu ermitteln.

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

Der Zugriff auf die Webseiten der 4Com Servicerrufnummern sowie ggf. Datenimport und Datenexport erfolgen 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-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!

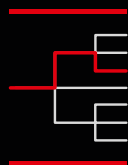
Bei der technischen Umsetzung der Abläufe und Prozesse im Kundenservice stehen unsere Kunden und ihre Wünsche im Vordergrund: Als technikfokussiertes Unternehmen führen wir kundenindividuelle Anpassungen mit unserem hochspezialisierten und kreativen Team aus Entwicklern und Programmierern termingetreu 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!

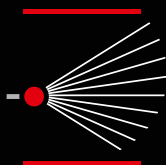
4Com SUITE

- 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 4Com Servicerufnummern im Einsatz haben, nutzen auch:



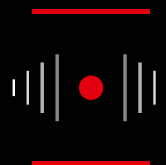
IVR



MULTICHANNEL
ACD



SCREEN- & CALL-
RECORDING



SELF SERVICES

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.