

AKADEMIE

Mehrwert durch mehr Wissen!

Ihr Schulungsportal
www.4Com.de/akademie

www.4Com.de

4Com
Service. Productivity. Provider.

INHALT

Konzept	2
Consulting	3
TÜV-Service-Zertifizierung	3
Multichannel ACD	4
Outbound Manager	5
Customer Feedback	6
Messenger	6
Cockpit	7

Ihr Ansprechpartner

Susanne Feldt

Projektleitung 4Com Akademie

Fon +49 (0) 511 300 399 46

akademie@4com.de

Weitere Infos: www.4Com.de/akademie

Mehrwert durch mehr Wissen

Mit der 4Com Akademie erweitert das Technologieunternehmen 4Com sein bereits vorhandenes Schulungsangebot rund um das eigene Produktportfolio. Kunden und Anwender, Contact Center-Verantwortliche, Praktiker, IT-Profis und Reseller, aber auch Service-Einsteiger finden hier die richtige Schulung für die cloudbasierten, standortübergreifenden 4Com-Lösungen – jeweils zum Wunsch-Termin. Die möglichen Schulungsarten richten sich nach dem gewünschten Thema, dem gewünschten Lernumfang, der vorgesehenen Dauer und der Anzahl der Teilnehmer.

Die Teilnehmer erfahren in den Schulungen, wie die 4Com-Lösungen funktionieren, wie sie bedient werden und welches Optimierungspotenzial sie im Kundenservice bieten. Besondere Wünsche, Schwerpunkte oder spezielle Interessensgebiete werden berücksichtigt. Die Teilnehmer erhalten nach Abschluss der Schulung ein Teilnahme-Zertifikat. Das Schulungsprogramm der 4Com Akademie wird ständig aktualisiert und erweitert.

Schulungsarten

Die Schulungen der 4Com Akademie unterscheiden sich je nach Produkt und Zielgruppe in Umfang, Schulungsart und Dauer. Angeboten werden Präsenzs Schulungen, Telefon-/Webkonferenzen und Videos.

Teilnehmer

Die 4Com Akademie adressiert Mitarbeiter und Verantwortliche im Kundenservice, darunter Einsteiger, Agenten, Teamleiter und Administratoren, Qualitätsbeauftragte, Betriebsräte, Techniker sowie Contact Center-Manager und Entscheider.

4Com Consulting

Individuelle Beratung

Das Consulting-Angebot richtet sich insbesondere an 4Com-Kunden, die ihre aktuellen Prozesse optimieren und ihre 4Com-Lösungen besser nutzen möchten. Gemeinsames Ziel ist es, Kundenprobleme bestmöglich mit den genutzten Tools abzubilden und zu lösen. Die erfahrenen 4Com Solution Architects führen dazu individuelle Beratungstermine zum aktuellen Einsatz der 4Com-Lösungen durch, um Produktivitätssteigerungen und Prozessoptimierungen durch optimale Konfigurationen oder Einstellungen zu ermöglichen.

Geklärt werden Fragen wie:

- Wie werden Kundenprobleme und -anfragen mit den 4Com-Lösungen ideal bearbeitet?
- Durch welche Konfigurationen und Einstellungen lassen sich Verbesserungen erzielen?
- Welche Drittsysteme lassen sich intelligent einbinden?
- Arbeiten die Agenten optimal und effizient mit den 4Com-Produkten?
- Wie werden Bearbeitungsschritte vereinfacht und optimiert?
- Welche 4Com-Lösungen stellen ideale Ergänzungen für den Service dar?

Beratung und Umfang

Die erfahrenen 4Com Solution Architects stimmen gemeinsam mit Ihnen den individuellen Rahmen und den Umfang der Beratung ab und unterstützen Sie praxisorientiert bei der Umsetzung der Ziele im Service Process Management.

Angeboten werden

- praxisnahe Onsite-Begleitung
- Beratung im Bereich Kennzahlenmanagement
- Tipps zur Prozessoptimierung
- Empfehlungen zur Kombination mit Drittsystemen

Mit 4Com zur TÜV-Service-Zertifizierung

Geprüfte Qualität

Erst der prüfende Blick von außen zeigt, welche Unternehmen und welche Serviceorganisationen ein Siegel für qualitativ hochwertigen Service wirklich verdienen. In Zusammenarbeit mit TÜV NORD CERT bietet 4Com seinen Kunden innerhalb der 4Com Akademie diesen Wettbewerbsvorsprung an und ermöglicht die Zertifizierung der TÜV-geprüften Service-Qualität, des Call Centers und der Kundenzufriedenheit.

Dabei bietet 4Com Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen an, die eigentliche TÜV-Prüfung wird von TÜV NORD CERT durchgeführt. Möglich ist das Angebot durch die Kooperation von 4Com mit TÜV NORD CERT, einem Unternehmen der TÜV NORD Gruppe. TÜV NORD CERT ist ein anerkannter und zuverlässiger Partner für Prüf- und Zertifizierungs-Dienstleistungen und verfügt über einen umfangreichen Erfahrungsschatz im Bereich der Servicezertifizierung. Auf Basis nationaler und internationaler Normen sowie TN-Standards zertifiziert TÜV NORD CERT Dienstleistungen und Managementsysteme. Durch Audits, neutrales Feedback, Hinweise zur Entwicklung und Verbesserung des Kundenmanagements sowie geeignete Maßnahmen zur Umsetzung lassen sich interne Prozesse zielgerichtet optimieren. Betriebsblindheit hat so keine Chance – und der Kundenservice profitiert.

Zur Verfügung stehen die Zertifizierungen

- Geprüfte Service-Qualität nach TN-Standard A75-S008
- Geprüftes Call Center nach DIN EN 15838
- Geprüfte Kundenzufriedenheit nach TN-Standard A75-S009



MULTICHANNEL ACD

„Die ACD-Schulung war sehr anschaulich und praxisnah! Die Materie wurde so vermittelt, dass die Konfigurationsschritte gut nachvollziehbar waren und die Inbetriebnahme daher optimal vorbereitet wurde.“

Sabine Sillis,

Leiterin Customer Care, Fressnapf Tiernahrungs GmbH

Für Administratoren

Was Mehrwisser wissen müssen

Durch den Einsatz der Multichannel ACD von 4Com wird die Erreichbarkeit im Kundenservice verbessert und die Bearbeitung der Kundenanliegen erleichtert. Die vertiefende Schulung „Die 4Com Multichannel ACD für Administratoren“ bietet eine umfassende Einführung in die Funktionen und Konfigurationsmöglichkeiten der ACD. Darüber hinaus informiert die Schulung über Statistiken und Auswertungen, das Routing, die Bearbeitung verschiedener Kanäle und die telefonische Warteschleife. Ebenfalls Teil der Schulung sind die Möglichkeiten, die die 4Com Multichannel ACD für Outbound-Kampagnen eröffnet.

Vorausgesetzte Kenntnisse

- keine erforderlich

Schulungsinhalte

- Konfiguration der Teamleiter und Supervisoren
- Master-Account
- Agenten-Konfiguration und Nutzung des Agenten-Clients
- Möglichkeiten des Routings (u.a. Ursprungsrouting, Preferred Agent Routing, Last Group Routing, VIP Routing, Zeitsteuerung, Prozentverteilung)
- Gruppenkonfiguration etwa mit Wartefeld und Überlauf
- Möglichkeiten des Call-Monitorings
- Ansagenverwaltung für Wartefelder, Wartemusik und Audiodateien
- Junk Call Protection, Black- und Whitelists
- Funktion und Aufbau der Web-Oberfläche der 4Com Multichannel ACD, des Supervisor-Monitors und des Agenten-Wallboards
- Agenten-Status, Statusmeldungen, Pausengrund
- Statistiken und Auswertungsmöglichkeiten
- Statistikabruf, Statistikgruppen und Statistikversand
- An- und Abmeldung im Agenten-Client
- Anrufbearbeitung
- Anrufgrundcodierung
- mögliche Kombination mit anderen 4Com-Lösungen

Optionale Inhalte

- Nutzung der ACD für Outbound-Kampagnen
- Agenten-Client Professional (VoIP)
- Gesprächsleitfaden
- Servicerrufnummern
- IVR zur Anrufvorqualifizierung
- automatische Kundenbefragungen
- Einbindung von Faxen, E-Mails, SMS, Briefen und Dokumenten zur Bearbeitung über Unified Messaging (UMS), automatisierte Verteilung und Bearbeitung von Vorgängen aus externen Datenquellen

Kurzinfo

Die Schulung „Die 4Com Multichannel ACD für Administratoren“ wird als Präsenzschiulung durchgeföhrt und dauert einen Tag. Die Teilnehmer erhalten anschließend ein Teilnahme-Zertifikat.

► Weitere Zielgruppen

- **Agenten:** Mitarbeiter von Service Centern erfahren, wie sie für die tägliche Arbeit den Agenten-Client nutzen. Telefon-/Webkonferenz, Dauer: 90 Minuten
- **Teamleiter:** Die Teilnehmer werden in die Funktionen und Konfigurationen der 4Com Multichannel ACD eingeföhrt. Telefon-/Webkonferenz, Dauer: drei Stunden
- **Qualitätsbeauftragte & Betriebsräte:** Die Schulung zeigt, wie mithilfe der 4Com Multichannel ACD ein 360-Grad-Blick auf die Servicequalität gelingt. Telefon-/Webkonferenz, Dauer: zweieinhalb Stunden
- **IT-Verantwortliche:** In der Kurz-Schulung erfahren die Teilnehmer alles über die technischen Voraussetzungen zum Einsatz der 4Com Multichannel ACD. Telefon-/Webkonferenz, Dauer: 20 Minuten
- **Einsteiger:** Die Teilnehmer erhalten einen Überblick über Aufgaben und Funktionen der 4Com Multichannel ACD in Service Centern. Telefon-/Webkonferenz, Dauer: 90 Minuten

OUTBOUND MANAGER

Für Administratoren

Mehr Power für Mehrwisser

Der 4Com Outbound Manager unterstützt die Mitarbeiter im Contact Center bei der aktiven Kundenansprache. Die vertiefende Schulung „Der 4Com Outbound Manager für Administratoren“ bietet die umfassende Einführung in die Konfiguration, Nutzung und Erfolgskontrolle und zeigt, wie Telefon-Kampagnen zum Erfolg werden.

Vorausgesetzte Kenntnisse

- keine erforderlich

Schulungsinhalte

- Anmeldung und Berechtigungskonzept
- Profilkonfiguration
- Bedienung und Navigation
- Eingabe und Auswahl, Suchfunktion
- Agent, Gruppe, Skills konfigurieren
- Online-Monitor
- Kampagnen-Konfiguration: Wählverfahren, Wiederholungen, Wiedervorlagen, Termine
- Ergebnis-Codes, Pausengrund
- Systemoptionen und Feldbereiche, Zwischenablage
- Daten-Import und -Export sowie -Weiterverarbeitung
- Konfiguration der Datenmaske des Agenten-Client Professionals
- Agentenmitteilung
- Möglichkeiten der Auswertung, Statistiken sowie Daten-Verwaltung
- mögliche Kombination mit anderen 4Com-Lösungen

Optionale Inhalte

- Blending mit der 4Com Multichannel ACD
- Screen- & Call-Recording und Monitoring
- Gesprächsleitfaden
- Nachrichtenversand
- Anbindung des webbasierten 4Com Workforce Managements
- Web-Kalender für Außendienstplanung

Kurzinfo

Die Schulung „Der 4Com Outbound Manager für Administratoren“ wird als Präsenzschiilung durchgeführt und dauert einen Tag. Die Teilnehmer erhalten anschließend ein Teilnahme-Zertifikat.

▶ Weitere Zielgruppen

- **Agenten:** Die Teilnehmer erfahren, wie sie für ihre tägliche Arbeit den Agenten-Client Professional nutzen. Telefon-/Webkonferenz, Dauer: 90 Minuten
- **Teamleiter:** Die Teilnehmer werden in die Funktionen und Konfigurationen des 4Com Outbound Managers eingeführt. Telefon-/Webkonferenz, Dauer: drei Stunden
- **IT-Verantwortliche:** Die Kurz-Schulung informiert über die technischen Voraussetzungen für den Einsatz des 4Com Outbound Managers. Telefon-/Webkonferenz, Dauer: 20 Minuten
- **Einsteiger:** Die Teilnehmer erhalten einen Überblick über Aufgaben und Funktionen des 4Com Outbound Managers im Kampagnenmanagement. Telefon-/Webkonferenz, Dauer: 90 Minuten



CUSTOMER FEEDBACK

Für Administratoren

Gezielt gefragt, genau gewußt

Das 4Com Customer Feedback liefert über telefonische oder E-Mail-basierte automatische Kundenbefragungen eine valide Grundlage für die tatsächliche Kundenzufriedenheit. Es dient darüber hinaus auch zur Marktforschung. In der Schulung erfahren Qualitätsbeauftragte und Administratoren von Service-Einheiten, wie sie im Nachgang eines Kundenkontakts die automatische Kundenzufriedenheit telefonisch und per E-Mail ermitteln und auswerten.

Vorausgesetzte Kenntnisse

- keine erforderlich

Schulungsinhalte

- Menüaufbau
- Konfiguration des Projekts, Zeitsteuerung
- Konfiguration und Austausch der Fragenkataloge
- Dokumentation
- Statistik und Prozentverteilung

Optionale Inhalte

- Benchmarking
- Aufzeichnung von Gesprächen (bei Anrufweiterleitung) zur Analyse des Befragungsergebnisses

Kurzinfo

Die Schulung „Das 4Com Customer Feedback für Administratoren“ wird als Telefon-/Webkonferenz durchgeführt und dauert rund 90 Minuten. Die Teilnehmer erhalten anschließend ein Teilnahme-Zertifikat.

▶ Weitere Zielgruppen

- **Qualitätsbeauftragte:** Die vorgestellte Schulung eignet sich auch als Schulung für Qualitätsbeauftragte in Contact Centern!

MESSENGER

Für Teamleiter

Mitteilungen nach Wunsch

Der webbasierte Benachrichtigungsdienst 4Com Messenger versendet Informationen über unterschiedliche Kanäle an eine Vielzahl von Empfängern. In der Schulung „Der 4Com Messenger für Teamleiter“ erfahren die Teilnehmer, wie sie mithilfe des 4Com Messengers schnell und effizient eine große Anzahl von Adressaten für unterschiedliche Anliegen erreichen – über Sprachnachrichten, E-Mails, SMS, Fax oder per Brief.

Vorausgesetzte Kenntnisse

- keine erforderlich

Schulungsinhalte

- Konfiguration der jeweiligen Module (Sprachnachricht, E-Mail, SMS, Brief, Fax) und der Auftragsparameter
- Vorlagen
- Absenderkennung
- Import und Export
- Online-Statistiken

Optionale Inhalte

- personalisierter Versand
- Möglichkeiten zur Interaktion mit Empfängern

Kurzinfo

Die Schulung „Der 4Com Messenger für Teamleiter“ wird als Telefon-/Webkonferenz durchgeführt und dauert rund 90 Minuten. Die Teilnehmer erhalten anschließend ein Teilnahme-Zertifikat.

▶ Weitere Zielgruppen

- **Administratoren:** Die vorgestellte Schulung eignet sich auch als Schulung für Administratoren in Contact Centern!

Für Administratoren I

Kennzahlen für Profis

Die Schulung „Das 4Com Cockpit für Administratoren I“ ist für die weitergehende Nutzung des 4Com Cockpits konzipiert. Hier erfahren Administratoren, wie sie – über die vorhandenen Standard-Statistiken hinaus – direkt mit Rohdaten arbeiten und eigene Statistiken aufbauen können.

Vorausgesetzte Kenntnisse

- vorteilhaft sind Kenntnisse in Excel
- von Vorteil ist die vorherige Teilnahme an der Schulung „Das 4Com Cockpit für Teamleiter“

Schulungsinhalte

- Beschreibung und Erklärung der Rohdatenstruktur
- Verwendung der Rohdaten
- Aufbau der Standard-Statistiken
- Änderung der Standard-Statistiken
- Anbindung der 4Com-Lösungen

Kurzinfo

Die Schulung „4Com Cockpit für Administratoren I“ wird als Präsenzschiilung durchgeführt und dauert einen Tag. Die Teilnehmer erhalten anschließend ein Teilnahme-Zertifikat.

Für Administratoren II

Die erweiternde Schulung „Das 4Com Cockpit für Administratoren II“ ist für die tiefgreifende, individuelle Nutzung des 4Com Cockpits konzipiert. Hier erfahren Entwickler und Administratoren, wie sie eigene, selbst entwickelte Statistiken und Analysen mithilfe der Rohdaten erarbeiten und verwenden können. Die Schulung adressiert Nutzer, die in der Schulung für Administratoren I die Grundlagen für eigene Statistiken und Analysen erarbeitet haben und diese Kenntnisse vertiefen möchten. Um die Arbeit mit Rohdaten in der Praxis umzusetzen, können die Teilnehmer dieser Schulung unter Anleitung Rohdaten aus dem Unternehmen verwenden und konkrete Probleme bearbeiten.

Vorausgesetzte Kenntnisse

- weiterführende Kenntnisse in Excel
- vorherige Teilnahme an der Schulung „Das 4Com Call Center-Cockpit für Administratoren I“

Schulungsinhalte

- Rohdatenauswertung anhand praktischer Beispiele
- Aufbau eigener Statistiken mit Rohdaten
- Anlegen eigener Statistiken mit Rohdaten
- konkrete Problemlösung in der Praxis

Kurzinfo

Die Schulung „4Com Cockpit für Administratoren II“ wird als Präsenzschiilung durchgeführt und dauert einen Tag. Die Teilnehmer erhalten anschließend ein Teilnahme-Zertifikat.

► Weitere Zielgruppen

- **Teamleiter:** Teamleiter erfahren in der Schulung, wie sie mit dem 4Com Cockpit arbeiten, welche Daten für Standard-Statistiken und Analysen genutzt werden können und wie diese grafisch aufbereitet, weiterverarbeitet und als automatischer E-Mail-Report versendet werden können. Telefon-/Webkonferenz, Dauer: 90 Minuten

SCREEN- & CALL-RECORDING

Für Qualitätsbeauftragte

Verbesserter Service und besserer Service

Verantwortliche für Qualität im Kundenservice und Teamleiter erfahren in der Schulung, wie sie mit dem 4Com Screen- & Call-Recording die Serviceleistung durch Aufzeichnung und Monitoring messen und sichern können. Sie arbeiten dazu unter anderem mit dem Gesprächsbewertungs-Tool und sind in der Lage, gemeinsam mit den Servicemitarbeitern Verbesserungen zu erzielen.

Vorausgesetzte Kenntnisse

- keine erforderlich

Schulungsinhalte

- Kontaktbewertung; Aufnahmeplan, Parameter Tages-/ Wochenplan; Aufnahmekonfiguration; Übersicht
- Aufnahmen im Gesprächsbewertungs-Tool; Nutzung des Trainings-Pools und Schulungs-Pools gemeinsam mit dem Mitarbeiter
- Anzeige und Bearbeitung der Aufnahmen; Kommentare und Bewertungen; Verschieben der Aufnahmen
- Statistik; Statistikabruf; Ansicht; Details; Tabelle; Rohdaten; Fragenauswahl; Statistikeinheit; Auswertungszeitraum; Statistikgruppe

Optionale Inhalte

- Bewertungsschemata; Konfiguration; Standards; Parameter

Kurzinfo

Die Schulung „Das 4Com Screen- & Call-Recording für Qualitätsbeauftragte und Teamleiter“ wird als Präsenzs Schulung durchgeführt und dauert zwei Stunden. Alternativ kann die Schulung als Telefon-/ Webkonferenz erfolgen. Die Teilnehmer erhalten anschließend ein Teilnahme-Zertifikat.

Für Agenten

Bewertungen und Kommentare

Die Service-Mitarbeiter erfahren in der Schulung „Das 4Com Screen- & Call-Recording für Agenten“, wie sie über das Gesprächsbewertungs-Tool auf ihre eigenen aufgezeichneten, bewerteten Gespräche und Bearbeitungen im Schulungs- bzw. Trainings-Pool zugreifen können. Darüber hinaus können sie dort ihre Bewertungen - etwa eines Coaches oder Trainers - einsehen und ihrerseits kommentieren. Zudem erstellen sie sich Statistiken für ihre Bewertungen und können bei entsprechender Freigabe beispielhafte Aufzeichnungen ihrer Kollegen nutzen.

Vorausgesetzte Kenntnisse

- keine erforderlich

Schulungsinhalte

- Funktion und Aufbau des Gesprächsbewertungs-Tools
- Zugriff auf eigene Aufnahmen
- Der Trainings-Pool
- Der Schulungs-Pool
- Statistikabruf in der Agentenansicht; Statistikeinheiten; Auswertungszeitraum; Kennzahlen; Anzeige

Kurzinfo

Die Schulung „Das 4Com Screen- & Call-Recording für Agenten“ wird als Telefon-/Webkonferenz durchgeführt und dauert rund 90 Minuten. Die Teilnehmer erhalten anschließend ein Teilnahme-Zertifikat.

▶ Weitere Zielgruppen

- **Administratoren & Betriebsräte:** In der umfassenden Schulung erhalten Teilnehmer einen fundierten Einblick in Funktionen und Möglichkeiten der Software. Sie sind damit in der Lage, die Lösung zu konfigurieren, zu kontrollieren und Änderungen im laufenden Betrieb vorzunehmen. Einsatzszenarien können bewertet und umgesetzt werden.

Für Teamleiter und Administratoren

Schriftliche Bearbeitung für Profis

In der Schulung „Das 4Com E-Mail Management für Teamleiter und Administratoren“ erfahren Verantwortliche im Contact Center, wie sie mit ihrem Team schriftgebundene Anfragen im Kundenservice effizient verteilen und bearbeiten. Die jeweils gebuchten Kanäle werden anschließend sicher beherrscht.

Vorausgesetzte Kenntnisse

- keine erforderlich

Inhalte der Schulung

- E-Mail-Eingang und Eingangs-Parameter
- E-Mail-Gruppe und Gruppen-Parameter (u.a. Warteschlange, Bearbeitungszeit, Warnfunktionen, Überlauf, E-Mail Codierung, Agenten-Zuordnung etc.)
- Header-/ Content-Routing und Parameter für regelbasierte Filter
- Prozentverteilung
- VIP-Routing
- Zeitsteuerung
- Wochen- und Tagesplanübersicht
- Nutzung der Textbausteine; Textbaustein-Editor, Textbaustein-Sammlung, Textbaustein-Zuweisung

Optionale Inhalte

- E-Mail-Klassifikation mit verschiedenen Klassifikatoren; Erstellung und Einbindung von Klassifikatoren; Klassifizierungsregeln; Markierungsregeln; Verknüpfungsregeln; Ausgänge; Agentenrechte für die Bearbeitung klassifizierter E-Mails
- Automatische Kundenbefragung nach einem E-Mail-Kontakt mit dem 4Com Customer Feedback

Kurzinfo

Die Schulung „Das 4Com E-Mail Management für Teamleiter & Administratoren“ wird als Telefon-/Webkonferenz durchgeführt und dauert rund 90 Minuten. Die Teilnehmer erhalten anschließend ein Teilnahme-Zertifikat.



WORKFORCE MANAGEMENT

Für Planer und Steuerer

In der umfassenden Schulung für Planung, Steuerung und Auswertung geht es um die Erstellung effizienter Einsatzpläne, optimale Steuerungsentscheidungen im operativen Tagesbetrieb. Zusätzlich werden zahlreiche Analysefeatures vorgestellt.

Vorausgesetzte Kenntnisse

- vorherige Teilnahme an der Schulung zur Stammdatenverwaltung (siehe unten)

Inhalte der Schulung

- Erstellung von Volumenprognosen/Forecasting
- Erstellung von Einsatzplänen inkl. Optimierungsoptionen
- Konfiguration von Planungsregeln
- Manuelle und automatisierte Planung von Schulungen, Meetings etc.
- Analyse von Sollwerten, Istwerten sowie Planwerten
- Intraday Management
- Reporting
- Umgang mit Mitarbeiterwünschen, Urlaubsanträgen und Krankmeldungen
- Optional legen Sie weitere, individuelle Schwerpunkte der Schulung fest

Kurzinfo

Die Schulung „Das 4Com Workforce Management für Planer und Steuerer“ wird als Präsenzs Schulung durchgeführt und dauert zwei bis drei Tage. Die Teilnehmer erhalten anschließend ein Teilnahme-Zertifikat.

Für Mitarbeiter und Teamleiter

Zeiterfassung, Planung, Steuerung

Die Schulung informiert Mitarbeiter und Teamleiter im Contact Center, wie sie das Mitarbeiter-Frontend bedienen, welche Features es bietet und wie sie in den Zeitwirtschaftsprozess einbezogen werden.

Vorausgesetzte Kenntnisse der Teilnehmer

- keine erforderlich

Inhalte der Schulung

- Zeiterfassung und Betragung von Zeitkorrekturen
- Kommunikation mit Steuerungs- und Einsatzplanungsmitarbeitern
- Erfassung von Wunscharbeitszeiten
- Beantragung von Urlaub, Gleittagen und ggf. weiteren geplanten Abwesenheiten
- Schichtplang, Zeitübersichten, Performanceauswertungen und andere Berichte
- Optional legen Sie weitere, individuelle Schwerpunkte fest

Kurzinfo

Die Schulung „Das 4Com Workforce Management für Mitarbeiter und Teamleiter“ dauert 4 bis 5 Stunden und wird als Telefon-/ Webkonferenz oder Präsenzs Schulung durchgeführt. Die Teilnehmer erhalten ein Zertifikat.

▶ Weitere Zielgruppen

- **Stammdatenverwaltung für Planer/Steuerer:** Diese Schulung vermittelt einen umfassenden Einblick in die Konfiguration u. Pflege der Stammdaten . Präsenzs Schulung, Dauer: Ein Tag
- **Zeitwirtschaft für Planer/Steuerer, Teamleiter, HR:** In der Schulung wird das optionale Modul Zeitwirtschaft vorgestellt, also die Erfassung und Bewertung von Arbeitszeiten sowie die Administration und Auswertung von Fehlzeiten. Präsenzs Schulung, Dauer: Ein Tag



AKADEMIE



ZERTIFIKAT

Hans Müller

der Firma

**Beispiel
GmbH & Co. KG**

hat am 19.09.2017 an der Schulung der
4Com Akademie zum Thema

**4Com Beispiel-Lösung -
Einweisung in das Beispiel**

erfolgreich teilgenommen.

Thorsten Büld
- Solution Architect -

Christian Oldendorf
- Solution Architect -

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!

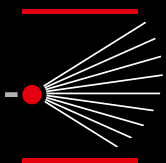
Bei der technischen Umsetzung der Abläufe und Prozesse im Kundenservice stehen unsere Kunden und ihre Wünsche im Vordergrund: Als technikfokussiertes Unternehmen führen wir kundenindividuelle Anpassungen mit unserem hochspezialisierten und kreativen Team aus Entwicklern und Programmierern termingetreu 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
- Customer Data Manager
- IVR
- Corporate Call Assistant
- Audio Production

Wir bieten unter anderem Schulungen zu folgenden 4Com-Lösungen an:



**MULTICHANNEL
ACD**



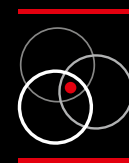
**OUTBOUND
MANAGER**



**CUSTOMER
FEEDBACK**



MESSENGER



COCKPIT

4Com GmbH & Co. KG
Hamburger Allee 23
30161 Hannover
solutions@4Com.de
Fon +49 (0) 511 300 399 - 09
Fax +49 (0) 511 300 399 - 99

www.4Com.de

4Com
Service. Productivity. Provider.