



4Com CLOUD- SOLUTIONS

Creating Service Excellence

Das Unternehmen

4Com

Service. Productivity. Provider.



... Nur wer Geschwindigkeit beherrscht,
kann ein **PIONIER** sein ...

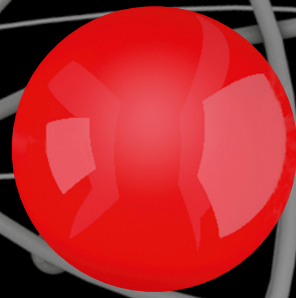
Zukunftsweisende Lösungen. Von Anfang an.

4Com ist Hersteller und Provider leistungsfähiger Multichannel-Kommunikationsplattformen mit Sitz in Hannover. Mit hoher Innovationskraft und Pioniergeist begeistern wir bereits seit 1994 Kunden in Deutschland und Europa. Unternehmen jeder Größe und Branche vertrauen unserer umfangreichen Lösungskompetenz.

Seit der Firmengründung entwickeln und betreiben wir Cloud-Lösungen für Kundenservice-Prozesse. Wir gehören damit zu den ersten, die das Potenzial der Cloud nutzbar gemacht haben.

Als innovationsgetriebener Partner designen wir gemeinsam mit unseren Kunden Gesamtlösungen, die Servicekontakte produktiver machen.

Unser Engagement für die Bedürfnisse von Kundenservice-Einheiten in Unternehmen zeigt sich u.a. in der aktiven Verbandsmitgliedschaft im Call Center Verband Deutschland.



... Wer Kommunikation in Fluss bringen will,
braucht **KOMPLETTLÖSUNGEN** ...

Individuelle Konzepte. Funktionsstarke Technologien. Flexible Umsetzung.

Die 4Com Suite setzt auf der 4Com Multichannel-Kommunikationsplattform auf. 4Com betreibt die Plattform ausschließlich in Deutschland direkt in den Rechenzentren unserer Partner-Carrier. Verfügbarkeit, IT-Sicherheit und Datenschutz sind dabei von herausragender Bedeutung.

Die funktionsstarken Lösungsmodule sind wie in einem Baukastensystem frei kombinierbar. Ihnen stehen Inbound-, Outbound-, Qualitäts-, Self Service- und Managementlösungen zur Verfügung. Selbstverständlich ermöglichen die Lösungen die Bearbeitung sämtlicher Kontaktkanäle, also neben Telefon und E-Mail unter anderem auch Fax, Brief, Dokumente, Vorgänge, SMS und Anfragen über Social Media.

Abgerechnet wird nach dem Pay per Use-Modell. Das heißt: Sie zahlen nur, was Sie auch nutzen! Das macht unsere Kunden flexibel, denn sie können jederzeit kurzfristig ihre 4Com-Plattform ohne Investitionsrisiko auf aktuelle Anforderungen und Kapazitätsbedürfnisse anpassen. Über Schnittstellen binden Sie zudem eigene lokale Systeme und Anwendungen an.

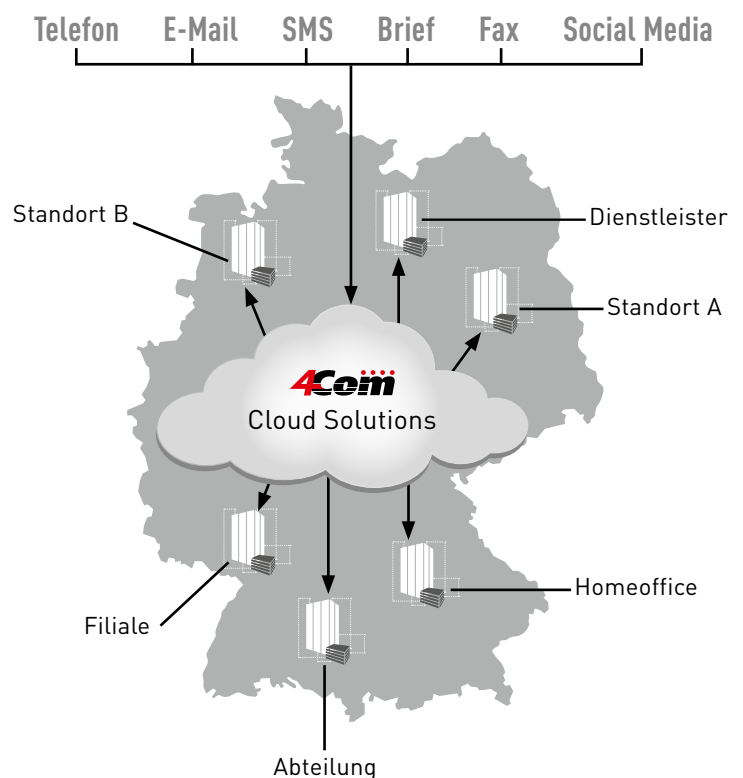
... Wer **DESIGN** versteht,
sorgt für Ergonomie und Bedienbarkeit ...

Hohe Leistungsfähigkeit. Schnelle Einbindung.

Egal, ob Sie Standorte, Abteilungen, Filialen, Homeoffices oder eine Mischung aus allem vernetzen möchten – mit den 4Com Cloud-Lösungen erhalten Sie eine webbasierte Plattform, die Ihre Ressourcen zu einem standortunabhängigen Kundenservice-Center vereint. Egal ob in Deutschland oder auf der ganzen Welt.

Der webbasierte Ansatz sorgt dabei dafür, dass nur minimale technische Anforderungen an Ihre Infrastruktur bestehen: Es genügt ein PC mit Webbrowser sowie eine Internet- bzw. Telefonverbindung. So ist besonders die Einbindung externer Dienstleister und Homeoffices schnell und einfach! Auf Wunsch betreiben wir Ihre 4Com-Lösung mit dem kompletten Leistungsumfang auch gerne in der Private Cloud Ihres Unternehmens.

Und: Wir legen besonderen Wert auf intuitive Bedienung und spürbare Ergonomie – die hohe Akzeptanz beim Endanwender beweist das immer wieder. Die Module sind jederzeit einzeln verfügbar und miteinander vernetzt.





... Wer persönliche Ansprechpartner schätzt,
setzt auf **JOINT ADMINISTRATION** ...

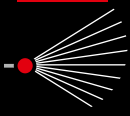
Ein Anbieter. Ein Ansprechpartner.

Wir sind immer für unsere Kunden da! Mit Joint Administration setzt 4Com ein einzigartiges Konzept persönlicher Betreuung um. Der 4Com Solution Architect ist Ihr persönlicher Ansprechpartner für alle Belange: Das betrifft die Entwicklung der bestmöglichen Lösung im Beratungsgespräch, die Umsetzung der Lösung, die Anwenderschulungen, den Support sowie die proaktive Beratung während des Betriebs. Wir bieten Komplettlösungen aus einer Hand: Ein Anbieter, ein Ansprechpartner!

In jedem Fall holen sich 4Com-Kunden die Zukunft ins Haus. Denn wir sorgen mit den bereits im Basisumfang enthaltenen regelmäßigen Updates dafür, dass unsere Kunden immer auf dem neuesten Stand bleiben. Wir setzen zudem konsequent auf Joint Development. Das bedeutet, dass wir neben der ständigen eigenen Erweiterung der Lösungen neue Module und Funktionen auch in Kooperation mit Kunden entwickeln. Außerdem realisieren wir jederzeit gern Ihre individuellen Anpassungswünsche zum Festpreis!

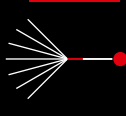
Begleitend steht unseren Kunden über die 4Com Akademie ein umfangreiches Schulungsangebot zur Verfügung. Darüber hinaus bietet die Akademie individuelles Consulting zur Optimierung Ihrer Serviceprozesse an und kooperiert im Rahmen von Service-Zertifizierungen mit dem TÜV.

4COM SUITE



MULTICHANNEL ACD

Die cloudbasierte ACD zur In- & Outbound-Integration



SERVICE RUFNUMMERN

0800, 0180, 0900, 0137 sowie geografische Servicenummern



OUTBOUND MANAGER

Kampagnenmanagement & Predictive Dialing aus der Cloud



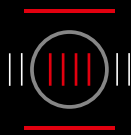
E-MAIL MANAGEMENT

E-Mail-, Brief-, Fax-, SMS- und Call-Verteilung aus der Cloud



CUSTOMER FEEDBACK

Autom. Voice-/Web-Kundenbefragung nach einem Servicekontakt



WORKFORCE MANAGEMENT

Professionelle Personaleinsatzplanung aus der Cloud



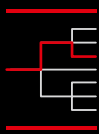
CUSTOMER DATA MANAGER

Webbasierte Datenverwaltung für Vertrieb & Service Center



CORPORATE CALL ASSISTANT

Der telefonische Erreichbarkeitsassistent aus der Cloud



IVR

Automatische Anrufervorqualifizierung per Sprachsystem



MESSENGER

Automatischer Versand von E-Mail, Fax, SMS und Brief aus der Cloud



COCKPIT

Das Reporting-, Analyse- und Steuerungs-Tool für Ihre 4Com-Lösung



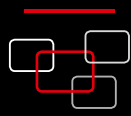
SCREEN- & CALL-RECORDING

Bildschirm- und Gesprächsaufzeichnung aus der Cloud



SELF SERVICES

Autom. Bearbeitung von Telefon-/Web-Anfragen im Kundenservice



MULTIMEDIA WALLBOARD

Visualisierung von Kennzahlen im Kundenservice



CO-BROWSING

Live-Beratung im Internet per Chat, Video und Telefon



AUDIO PRODUCTION

Die professionelle Audioproduktion für Ihre Ansagen

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

www.4Com.de

4Com
Service. Productivity. Provider.