

CLIENT

## 4Com MS Dynamics-Connector

Integration der 4Com Suite zur Kontakt-Bearbeitung

### KONTAKT-BEARBEITUNG IN MICROSOFT DYNAMICS MIT 4Com

Die cloudbasierten 4Com Contact Center-Lösungen für die Bearbeitung ein- und ausgehender Telefonate lassen sich mithilfe des 4Com Professional Client Web und des 4Com MS Dynamics-Connector nahtlos an Microsoft Dynamics anbinden. Dadurch ergeben sich deutliche Vorteile für die Kontaktbearbeitung, das Routing, die Kontakthistorie, die Produktivität und die Qualitätssicherung.

#### Integration eingehender Anfragen/ Inbound in MS Dynamics

Die cloudbasierte 4Com Multichannel ACD ermöglicht in Ihrem Unternehmen – etwa im Kundenservice, im Vertrieb und in der Sachbearbeitung – die automatische, standortübergreifende und skillbasierte Verteilung von Kontaktanfragen aller Art. Dazu gehören neben Anrufen auch beliebige Vorgänge und Workitems. Zur Bearbeitung stellt 4Com Ihnen den 4Com Professional Client Web zur Verfügung, der direkt in MS Dynamics integriert und in der Oberfläche eingebunden ist.

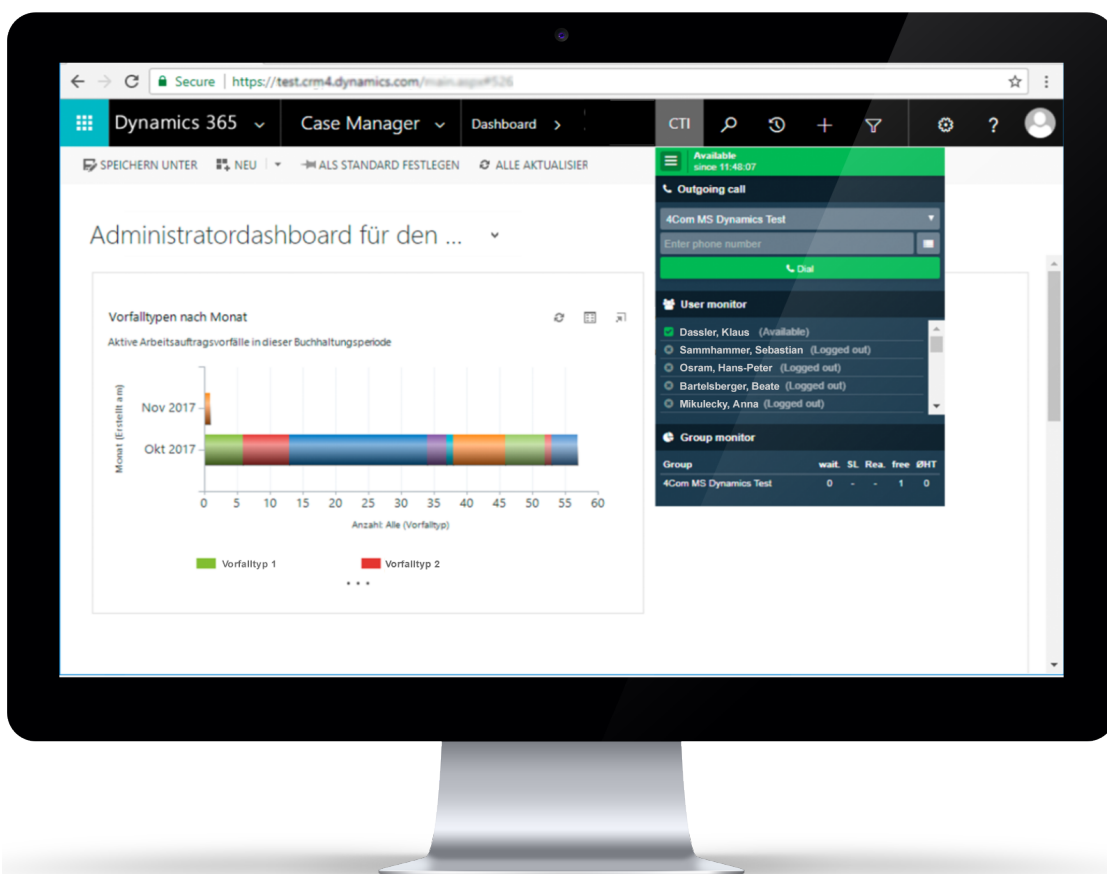
#### Anrufbearbeitung

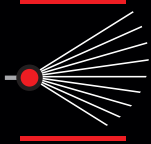
Für sämtliche statusbezogenen Aktionen der ACD wie Login, Logout, Pause, Bereit sowie für anrufbezogene Aktionen wie Weiterleiten, Halten, Konferenz und Kontaktgrund-Auswahl steht der 4Com Professional Client Web bereit. Darüber hinaus können Mitarbeiter über den Client Gespräche aufzeichnen sowie Kostenstellen zuweisen. Wird ein Anrufer erkannt, öffnet sich automatisch der passende Datensatz zur Bearbeitung. Für die Annahme des Anrufs und das Gespräch selbst nutzen Ihre Mitarbeiter ihr Telefon.

Click-to-Dial ermöglicht die einfache Anwahl von Kontakten direkt aus MS Dynamics.

**Tip:** Um Anrufe ohne physisches Telefon in MS Dynamics zu bearbeiten nutzen Sie den Professional Client Web VoIP. Um zusätzlich zu allen übrigen Funktionen auch das Screen-Recording der ACD einzusetzen, nutzen Sie den Professional Client WIN.

Der 4Com Professional Client Web zur Anrufsteuerung ist in die Dynamics-Oberfläche integriert.





**MULTICHANNEL  
ACD**



**OUTBOUND  
MANAGER**



**LIVE SUPPORT  
MANAGER**



**MESSENGER**

## Anrufqualifizierung

Um sicherzustellen, dass Anrufer sofort den richtigen Mitarbeiter erreichen, können Anrufer, die erkannt werden, nach Informationen im Stammdatensatz geroutet werden. Welche Daten für dieses Routing herangezogen werden, ist individuell konfigurierbar. So lassen sich z. B. Anrufe besonders werthaltiger Kunden an bestimmte Mitarbeiter routen, Rückfragen oder Weiterleitungen werden vermieden, Anfragen sofort fallabschließend bearbeitet. Das steigert Kundenzufriedenheit und Produktivität.

## Verteilung und Bearbeitung von Vorgängen

Sie können nicht nur Telefonate, sondern auch Arbeitsaufträge/Workitems strukturiert an Ihre Mitarbeiter verteilen. Nutzen Sie dafür die Vorgangverteilung der 4Com Multichannel ACD. Die Dynamics-Workitems werden dazu über die ACD klassifiziert und verteilt. Hier stehen diverse Optionen bereit, etwa Prozentverteilung, Zeitsteuerung oder das Routing nach Dynamics-Daten. Ihren Mitarbeitern werden die Vorgänge in Microsoft Dynamics automatisch zugestellt und von ihnen direkt bearbeitet. In dieser Zeit befindet sich Ihr Mitarbeiter im Client im Status „Belegt“. Ist die Bearbeitung beendet, wechselt Ihr Mitarbeiter manuell oder automatisch in den Status „Bereit“.

Organisationsübergreifende Aufgabenpriorisierung, integrierte Datenpflege, Erfassung von Kontaktgründen und Bearbeitungszeiten sind hier die entscheidenden Vorteile.

## Live-Beratung

In einer späteren Version des 4Com MS Dynamics-Connectors wird auch der 4Com Live Support Manager integriert sein. Dann können Ihre Mitarbeiter Besucher der Unternehmenswebseite live per Chat, Video und Co-Browsing in der Dynamics-Oberfläche beraten. Wird die Anfrage systemseitig erkannt, öffnet sich beim Mitarbeiter automatisch der passende Datensatz. Ansonsten erstellen Ihre Mitarbeiter einen entsprechenden Lead. Nach Beendigung etwa des Chats wird das Chatprotokoll in der Kontakthistorie gespeichert, Bearbeitungszeiten und Kontaktgründe werden erfasst.

## Kampagnenmanagement/ Outbound in Microsoft Dynamics

In einer späteren Version des 4Com MS Dynamics-Connectors nutzen Sie die Vorteile der Dynamics-Anbindung auch für Telefonkampagnen im Bereich Telesales, Marktforschung oder Außendienststeuerung mit dem 4Com Outbound Manager. Im Einsatz als Predictive, Power oder Preview Dialer sind Produktivitätssteigerungen von bis zu 100 Prozent möglich! Mithilfe des 4Com MS Dynamics-Connectors nutzen Sie die Datensätze Ihrer Dynamics-Kampagne für den Predictive Dialer. Die Daten stehen dem 4Com Outbound Manager dann zur Verfügung und werden in der Reihenfolge der Dynamics-Kampagne automatisch abgearbeitet. Fehleranfällige, zeitaufwendige Daten-Imports und -Exports entfallen, Ihre Daten verbleiben in Microsoft Dynamics und werden auch nur dort bearbeitet. Wird die Verbindung zum Kunden hergestellt, öffnet sich beim Mitarbeiter automatisch der entsprechende Datensatz. Ihre Vorteile: Sie führen Outbound-Aktionen effizient durch, erhöhen die Netto-Gesprächszeit und damit die Produktivität. Auch Wiedervorlagen der Nicht-Erreichten werden strukturiert bearbeitet. Über die Statistiken des Outbound Managers verfolgen Sie den aktuellen Bearbeitungsstand Ihrer Dynamics-Kampagnen, messen den Erfolg und die Qualität Ihrer Dienstleistung!

**Tipp:** Über die künftige Integration mit dem 4Com Messenger können Sie zudem im Nachgang eines Kontaktes Nachrichten etwa per E-Mail, SMS, Brief, Fax oder WhatsApp versenden, etwa für Bestätigungen. Auch der Massenversand von Nachrichten an selektierte Kontakte ist möglich – analog zur Kampagnenbearbeitung im 4Com Outbound Manager.

### KONTAKT

**4Com GmbH & Co. KG**

Hamburger Allee 23

30161 Hannover

solutions@4Com.de

www.4Com.de

Fon +49 (0) 511 300 399 03