



CLIENT

4Com Professional Client Web

Ihr Mitarbeiter-Frontend für die 4Com Contact Center Suite

OHNE INSTALLATION, 100 % WEBBASIERT & FÜR ALLE BETRIEBSSYSTEME

Mit dem neuen Professional Client Web können Ihre Mitarbeiter Anrufe sowie Workitems komfortabel und effizient bearbeiten. Dazu bietet er neben den Telefonie-Funktionen viele weitere interessante Features zur Kontaktbearbeitung. Sie können den Client Stand-alone nutzen oder nahtlos in eine Webanwendung, etwa Ihr CRM-System, integrieren. Der Client lässt sich ohne Installation in Betrieb nehmen und ist sofort einsatzbereit.

Stand-alone

Als Mitarbeiter-Frontend bietet 4Com neben dem Basic Client Web und dem Professional Client WIN nun auch den Professional Client Web an. Dieser Client ist 100 Prozent webbasiert und lässt sich ohne Installation in Betrieb nehmen. Er bietet alle zur Telefonie notwendigen Funktionen und mehr.

Anrufbearbeitung

Über den Client loggt sich der Mitarbeiter in die ACD ein, meldet sich „Bereit“ oder in „Pause“. Je nach Status ändert sich automatisch die Ansicht. Zur Bearbeitung eingehender sowie ausgehender Anrufe stehen folgende Funktionen bereit:

- Halten für interne Rückfragen
- Weitervermittlung mit Rückfrage
- Weitervermittlung ohne Rückfrage
- Weitervermittlung aus dem Status Halten
- Nachbearbeitung verlängern

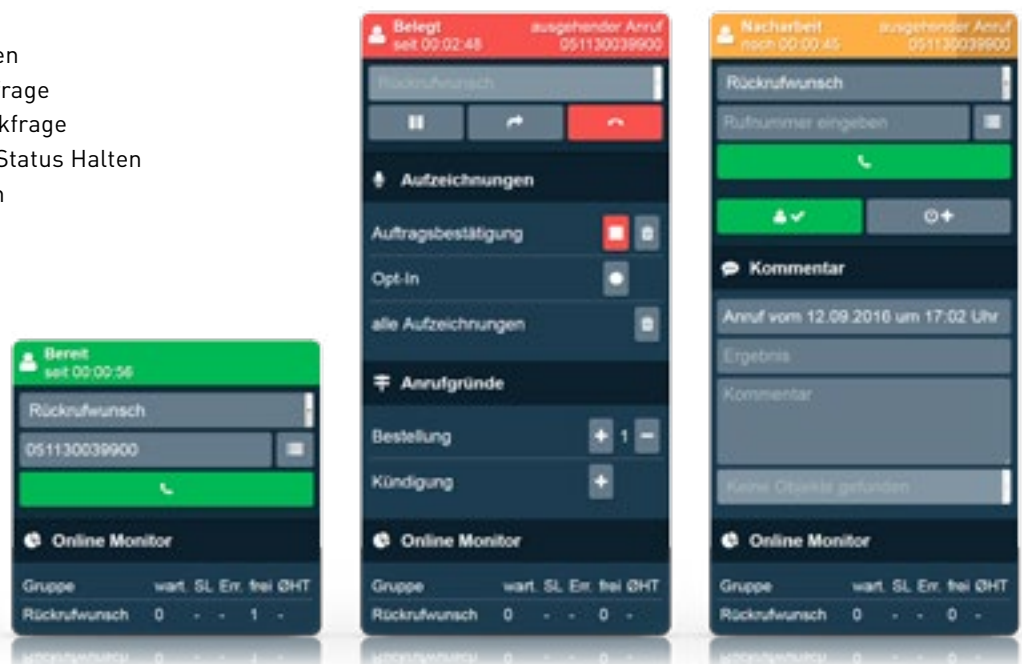
Die Pausen- sowie die Kontaktgrundcodierung ermöglichen eine genaue Auswertung der bearbeiteten Kontakte.

Der Online-Monitor gibt je Gruppe Auskunft über die Anzahl wartender Anrufer, den Servicelevel, die Erreichbarkeit und die durchschnittliche Bearbeitungszeit.

Auch die Gesprächsaufzeichnung kann über den Client gesteuert werden. Wird zeitgleich der 4Com Professional Client WIN genutzt, ist auch das Screen-Recording möglich.

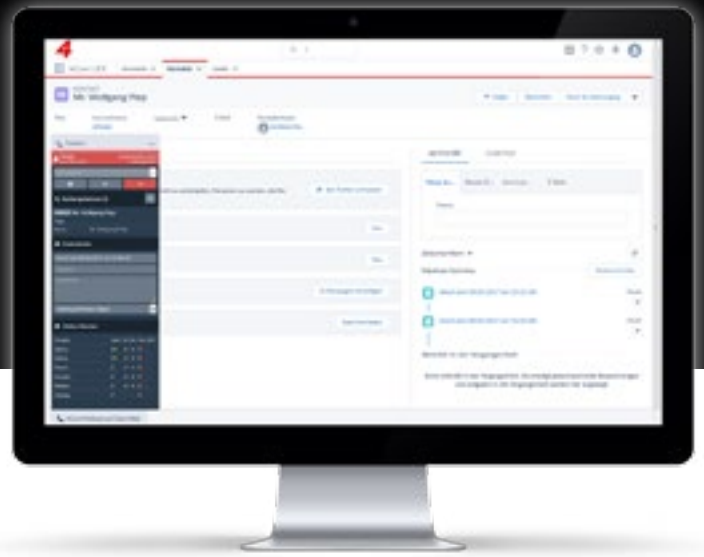
Tipp: Wollen Sie Anrufe ohne physisches Telefon bearbeiten, nutzen Sie parallel den 4Com Professional Client VoIP als Softphone im Hintergrund.

Der neue 4Com Professional Client Web ist webbasiert und lässt sich ohne Installation in Betrieb nehmen. Je nach Status ändert sich die Ansicht.





CLIENT



Integration in Webanwendungen

Sie können den Professional Client Web auch nahtlos in eine Webanwendung, etwa Ihr CRM-System, integrieren. Verwenden Sie die integrierte Variante, z. B. in Kombination mit Salesforce, werden Ihnen im Client zusätzlich die auf den Anrufer passenden, im System vorhandenen Informationen angezeigt. Wird ein Anrufer erkannt, öffnet sich automatisch der passende Datensatz zur Bearbeitung. Zudem wird ein Eintrag in der Kontakthistorie erzeugt. Auch der Kommentar, der im Client eingegeben wurde, wird gespeichert.

Für die Annahme des Anrufs und das Gespräch selbst nutzen Ihre Mitarbeiter ihr Telefon. Ausgehende Anrufe können einfach per Click-to-Dial initiiert werden. Dafür klicken Sie einfach auf die Telefonnummer und das System wählt den Datensatz automatisch an.

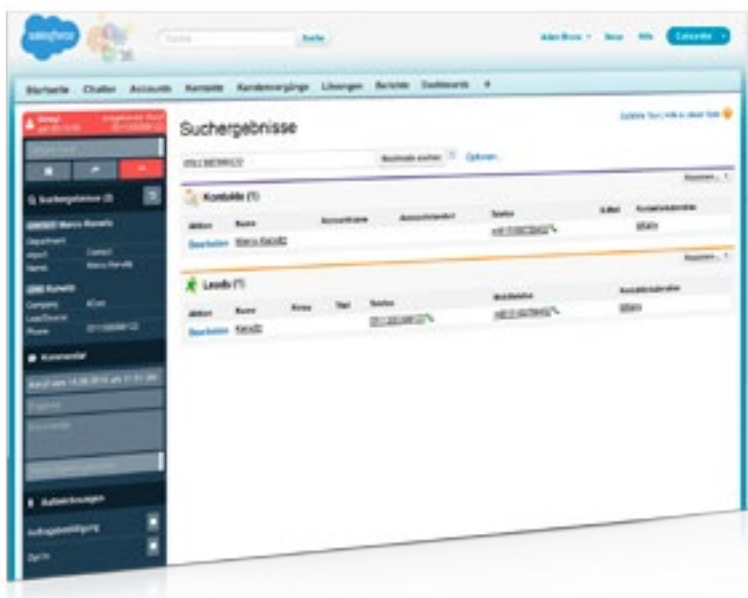
Verteilung und Bearbeitung von Workitems

Sowohl in der Stand-alone als auch in der integrierten Variante können Sie nicht nur Anrufe, sondern optional auch Workitems strukturiert verteilen. Workitems aus beliebigen Anwendungen werden über die ACD klassifiziert, geroutet und den Mitarbeitern automatisch im Client zugestellt. Für das Routing stehen diverse Optionen bereit, etwa Prozentverteilung, Zeitsteuerung oder der Klassifikator. Zur Bearbeitung öffnet sich der Datensatz automatisch oder manuell im Ursprungssystem und wird dort bearbeitet. In dieser Zeit befindet sich Ihr Mitarbeiter im Client-Status „Belegt“. Ist die Bearbeitung beendet, wechselt Ihr Mitarbeiter manuell oder automatisch in den Status „Bereit“.

Ist der Client in eine Anwendung integriert, öffnet sich der Datensatz zur Bearbeitung direkt in der Anwendung. Zudem können Stammdatensatzinformationen zur Routing-Entscheidung hinzugezogen werden.

Entscheidende Vorteile

- Optimierte Auslastung, da Ihr Mitarbeiter mehrere Kanäle in einem System bedienen kann.
- Organisationsübergreifende, strukturierte Priorisierung aller Aufgaben und Kanäle
- Konsistente Statistiken über Kontaktgründe und Bearbeitungszeiten kanalübergreifend in einem System
- Zusammenführung von Kanälen aus verschiedenen Systemen in einem führenden Routing-System.



Nutzen Sie den Client beispielsweise zur Kontaktbearbeitung in Salesforce. Sprechen Sie uns an, wenn Sie Interesse an weiteren Connectoren etwa für Oracle, SAP, Skype etc. haben.

KONTAKT

4Com GmbH & Co. KG

Hamburger Allee 23

30161 Hannover

solutions@4Com.de

www.4Com.de

Fon +49 (0) 511 300 399 09