

# 4Com Power-Dialer - der standortübergreifende Predictive Dialer

Die neuen rechtlichen Rahmenbedingungen erfordern neue technische Lösungen in Call Centern. Die neueste Version des 4Com Power-Dialers ist die ideale Grundlage für Ihre Outboundkampagnen.

Stress im Call Center: Innerhalb kurzer Zeit müssen mehrere tausend bis hunderttausende Adressen qualifiziert werden. Mit einer manuellen Anwahl ist das nicht zu schaffen. Schnelle Abhilfe bietet der 4Com Power-Dialer. Die 4Com Lösung ist ein Kampagnenmanagement- und Analyse-System mit integriertem Predictive-Dialer für Outbound-Kampagnen. Er steht Ihnen in der Variante Virtual, d.h. direkt im Telefonnetz oder Local im Call Center vor Ort zur Verfügung. Beide Varianten werden ohne Investition als ASP-Dienstleistung angeboten und ermöglichen einen standortübergreifenden Einsatz.

## Vorteile:

- Standortübergreifender Einsatz
- Keine Investitionen, kein Kostenrisiko
- Variable Laufzeitmodelle
- Geringe technische Voraussetzungen (Telefon (auch VoIP), PC, Internetzugang)
- Support, Wartung und Updates inklusive
- Keine langfristige Kapazitätsplanung notwendig
- Schnelle Realisierung
- Individuell anpassbar an Kundenwünsche

## Funktionsprinzip

Der 4Com Virtual Power-Dialer wird zentral im Telefonnetz 4Com bereitgestellt. Der 4Com Local Power-Dialer steht bei Ihnen vor Ort im Call Center. Die Agenten melden sich per Internet über:

- den Agenten-Client Professional mit integriertem Kampagnenmanagement- und Analyse-System
- einen eigenen Client (4Com COM-Schnittstelle)
- eine alternativ angebundene Client-Software

im 4Com Power-Dialer an und werden vom System angerufen. Alternativ wählen sich die Agenten per Telefon oder VoIP ein (mit VoIP-TK-Anlage oder per Softphone, wie z. B. X-Lite). Nach PIN-Eingabe ist der Agent sofort bereit. Agenten werden einer Gruppe zugeordnet, die Gruppe einer oder mehrerer Kampagnen. Ein Parallelbetrieb von Kampagnen ist möglich. Optional kann der Administrator bzw. der Agent Agenten zugeordnete Kampagnen abwählen.

Es stehen im Predictive-Modus (Kampagnenmanagement mit Predictive-Dialer) die Betriebsarten Predictive-Dialing, Power-Dialing sowie manuelles und automatisches Preview-Dialing und im Preview TAPI-Modus (Kampagnenmanagement ohne Predictive-Dialer) manuelles und automatisches Preview-Dialing über Ihre TAPI-Schnittstelle zur Verfügung. Konfiguration, Statistikabruf sowie Datenimport und -export führen Sie selbst verschlüsselt per Web durch.

## Zusatzfunktionen

- Gesprächsaufzeichnung
- Gesprächsmonitoring
- Telefonnummernanreicherung
- Echtzeit-Prüfung Adresse & BLZ/Kto-Nr.
- Adressanreicherung
- automatischer FAX-, SMS-, E-Mail-Bestätigungs-Versand
- Gesprächsleitfaden
- Außendienst- Terminplanungstool
- webbasierte Personaleinsatzplanung
- VoIP-oder TAPI- Anbindungsvariante
- TAPI-Anbindungsvariante
- Call-Blending-Betrieb in Verbindung mit der 4Com ACD.

## Rechtssicher in die Zukunft

Die neuen rechtlichen Rahmenbedingungen erfordern neue technische Lösungen in Call Centern. Rufnummernübermittlung und die schwebende Unwirksamkeit von telefonisch geschlossenen Verträgen sind nur zwei

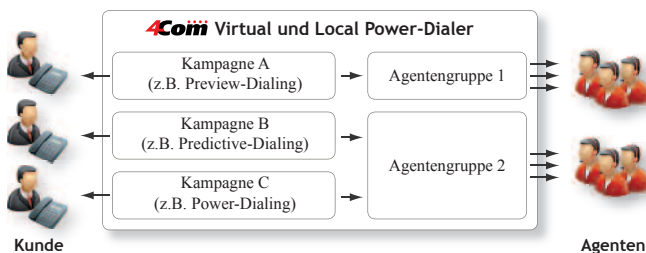
Beispiele. Mit der neuesten Version des 4Com Power-Dialers haben Sie die beste Grundlage für Ihre Outboundkampagnen.

Die **Rufnummernübermittlung** ist individuell auf Kampagnenebene einstellbar. In Kombination mit dem 4Com Messenger- das **automatische Versandtool** - kann der Agent unkompliziert und direkt nach dem telefonischen Kontakt dem Kunden die Vertragsunterlagen per E-Mail oder Fax zukommen lassen. Alle Nachrichten können auch automatisch personalisiert und adressiert werden. Mit dem 4Com Messenger können Sie nicht nur Nachrichten automatisiert versenden, sondern es dient Ihnen auch als Massenempfangstool.

Im **Call Blending-Betrieb** mit der 4Com ACD können Agenten sowohl im Outbound als auch im Inbound telefonieren. Dies ermöglicht, neben der optimalen Auslastung der Agenten auch eingehende Rückrufe anzunehmen und automatisch an die richtige Gruppe durchzustellen. Das Besondere an der 4Com Lösung: im Falle eines Rückrufes öffnet sich beim Agenten die entsprechende In- & Outbound-Datenmaske des Kunden. Die Kontakthistorie kann eingesehen werden und beide Datensätze abgeschlossen werden.

## Fünf gute Gründe für 4Com:

- Hohe Kompetenz durch langjährige Erfahrung als Hersteller von IVR-Systemen und Serviceprovider von Mehrwertdiensten
- Hohe Flexibilität bei der Entwicklung von individuellen Lösungen
- Termingetreue und hochwertige Realisierung von Projekten
- Schnelle unbürokratische Umsetzungen durch kurze kompetente Entscheidungswege
- Große zuverlässige Serviceprovider-Plattform mit individuellen Servicelevel-Agreements



Das Prinzip des 4Com Power-Dialers

## Kontakt



4Com GmbH & Co. KG  
 Podbielskistraße 325  
 30659 Hannover  
 Tel: 0800/ 4 888 999  
 Fax: 0800/ 4 888 999 7  
 vertrieb@4com.de  
 www.4com.de