

Software Made in Germany „Wir wollen die europäische Alternative zu amerikanischen Anbietern im Segment der Omnichannel-Kundenkommunikation sein!“

Roundtable-Gespräch mit den 4 Com-Geschäftsführern
Rainer Holler und Holger Klewe
über Unternehmensziele, Herausforderungen, Märkte,
Strategien, Technologien, Entwicklungen und Veränderungen.



Holger Klewe

ist seit fast zwei Jahrzehnten die Konstante bei der 4Com. Seit 2005 lenkt und leitet er als Geschäftsführer das operative Geschäft und das Produkt-Management der Cloud Software des Technologie-Unternehmens. Bis zu seinem Wechsel in die Geschäftsleitung war er als Leiter verantwortlich für die Bereiche Vertrieb, Marketing & Produkte. Zuvor war der Diplom-Ingenieur Nachrichtentechnik (FH) als Account-Manager und als Marketing-Manager bei IT-Unternehmen tätig.



Rainer Holler

ist seit Dezember 2018 der Neue im Führungs-Duo der 4Com und folgt damit auf Oliver Bohl. Als Geschäftsführer/COO ist er für Finanzen, HR-Organisation, Software-Entwicklung, Cloud Services und den Betrieb der Cloud-Software verantwortlich. Der Diplom-Kaufmann und EMBA war zuletzt seit 2013 als Vice President Information Technology bei der Sartorius AG tätig und arbeitete zuvor unter anderem bei STI Group und Actelion Pharmaceuticals in verantwortlichen IT-Positionen. 4Com sei für ihn vom ersten Moment an extrem spannend gewesen und so etwas wie ein ungeschliffener Diamant, so Holler. Er will das Wachstum und die Internationalisierung gezielt weiter vorantreiben und hat auch den Führungsstil verändert. „Macher müssen auch machen lassen können“, so sein Credo. Viele Entscheidungen würden dadurch Bottom-up getroffen, sagt er, die Leinen aber tatsächlich los zu lassen, bleibe eine wichtige Top-down-Entscheidung.



TeleTalk: Herr Holler, Sie sind im Dezember 2018 als Geschäftsführer zur 4Com gestoßen. Wie sehen Sie Ihre Rolle bei Ihrem neuen Arbeitgeber?

Rainer Holler: „Das Schöne hier ist, dass ich 4Com-Mitarbeitern nicht sagen muss, wie die 4Com-Plattform funktioniert – das Wissen existiert bei den Mitarbeitern. Ich finde es viel wichtiger, eine Vision zu liefern und den Weg dorthin frei zu machen. Bei der konkreten Umsetzung und den Schritten dorthin ist es mir vor allem wichtig, den Mitarbeitern nicht im Weg zu stehen und deren Vorhaben zu kanalisieren!

Herr Holler, Herr Klewe, was sind Ihre kurz- und mittelfristigen Ziele bei der 4Com?

Rainer Holler: Freilich treiben mich Fragen um wie: Wo steht eine 4Com in vier, fünf Jahren? Was ist unsere Vision? Welche Themen und Märkte besetzen wir heute noch nicht? Wollen wir dort in Zukunft präsent sein? Das Thema Call Center wird uns weiter begleiten, da wir hier 25 Jahre Markterfahrung mitbringen. Das wird es uns auch ermöglichen, unsere Funktionalitäten in andere Segmente wie das Workflow Management weiter zu übertragen. Diese Transformationsleistung gehen wir jetzt noch in-

tensiver an. Ein Ziel ist es auch, 4Com als Teil der neuen 4 Technology Group zu etablieren.

Wer ist die „4 Technology Group“?

Holger Klewe: Die 4 Technology Group ist ein neuer Verbund, bestehend aus den Unternehmen Parlamind, Lindenbaum und 4Com. Seitens der 4Com bringen wir unsere komplette Suite mit dem Kernthema Prozessautomatisierung im Kundenservice ein. Zudem beschäftigt 4Com rund 80 Mitarbeiter und für das laufende Jahr planen wir noch ein deutliches Personalwachstum.



Made in Germany ist ein großer Vorteil in unserer Branche!”

Holger Klewe
4Com-Geschäftsführer

Rainer Holler: Natürlich brauchen Unternehmen alle Kanäle im Kundenservice, Stichwort Omnichannel. Aber einen großen Wachstumsbereich sehen wir bei der Workflow-Verteilung. Wir haben sie schon seit zwei Jahren implementiert und werden deren Funktionen konsequent weiterentwickeln. Die Parlaminde in Berlin beschäftigt sich mit KI-Themen und bei Lindenbaum dreht sich alles um die Bereitstellung der Voice-Kommunikationsplattform, auf der unter anderem die 4Com Lösungsmodule künftig aufsetzen.

Software, Lösungen und Plattformen „Made in Germany“ – spielt das für 4Com eine Rolle in einer zunehmend internationalen und virtuellen Welt?

Holger Klewe: Das ist für uns als deutscher Anbieter ein Riesenvorteil in unserer Branche! Deutsche und europäische Kunden sind bezüglich der neuen Vorgaben der DSGVO und der daraus folgenden großen Rechtsunsicherheit teils stark verunsichert. Das wiederum führt derzeit nach unseren Beobachtungen vielfach zur Zurückhaltung bezüglich der Ausweitung beziehungsweise der Erstnutzung von Cloud-Lösungen. Das bedeutet für 4Com, dass wir künftig in den Bereichen „Cloud“, „Private Cloud“, und „On Premise“ Optionen anbieten werden.

Zudem befürchten die Kunden, dass wenn eine Lösung bei einem amerikanischen Anbieter gehostet ist, der Zugriff dritter In-

stanzen wie US-Kontrollgremien auf Kundendaten vermutlich nicht absolut ausgeschlossen werden kann. Bei 4Com finden Entwicklung, Hosting und Betrieb in Deutschland statt. Hier wie in allen EU-Ländern gilt die DSGVO und die 4Com-Lösungen sind DSGVO-konform. Zudem bieten wir entsprechende Zertifizierungen wie zum Beispiel das „Trusted Cloud“-Siegel, was zusätzlich Vertrauen schafft.

Rainer Holler: In den vergangenen zwei Jahren haben wir viel in die DSGVO-Konformität investiert. Und wir können schon behaupten, dass wir hier eine USP gegenüber Wettbewerbern haben. Das ist ein wichtiger Eckpfeiler. Zudem bieten wir als Unternehmen eine gewisse Bodenständigkeit, deutsche Entwicklungskultur mit innovativen Produkten, die am Markt bereits etabliert sind und 25 Jahre Intelligenz einer eigenen Routing-Engine!

Das bedeutet, dass 4Com als Pionier virtueller Anwendungen jetzt auch Lösungen anbietet, die beim Kunden vor Ort stehen?

Rainer Holler: Ja. Dies vor allem auch in Partnerschaft mit Integratoren. Also beispielsweise dediziertes Hosting einer Kundenlösung in unserem Rechenzentrum oder dem eines Integrators oder, falls erforderlich, auch ein Vor-Ort Betrieb unserer Lösung durch einen Partner beim Kunden. Am Pay per Use-Bezahlmodell muss sich dabei nichts ändern. Aber gerade Krankenkassen, Versicherungen oder Banken sind noch sehr zögerlich bei der großflächigen Umsetzung von Cloud-Lösungen bzw. der Verlagerung ihres E-Mail- und Chat-Verkehrs in die Cloud.



Der Vorteil cloudbasierter Lösungen ist beispielsweise, dass neue Softwareversionen zentral, automatisch und gleichzeitig für alle Anwender eingespielt werden können. Wie soll das bei einer On-Premise-Lösung funktionieren?

Rainer Holler: Das lösen wir in gleicher Form, weil wir On Premise-, Private Cloud- und Cloud-Lösungen mit der gleichen Software im Hintergrund sowie mit derselben standardisierten Plattform bedienen. Das heißt, die Automatismen, die wir für unsere Deployment-Prozesse geschaffen haben, können wir für alle drei Modelle anwenden. Und dadurch geben wir diesen Vorteil eben NICHT aus der Hand.

Was sehen Sie als weiteren USP der 4Com-Lösungen?

Rainer Holler: Wir können nicht nur Omnichannel aus einer Hand bieten, sondern auch alles, was Workflow-Steuerung umfasst. Und sprechen damit neue Kundengruppen an. Wenn man es genau nimmt, machen wir aus jedem Agenten, der in unseren Systemen arbeitet, einen Sachbearbeiter, der die ganze Customer Journey beaufsichtigt.

Holger Klewe: Natürlich ist es im Bereich Workflow- und Prozessautomatisierung essenziell, dass man Vorgänge gegeneinander priorisieren und hinterher auch ganzheitlich auswerten kann. Hinzu kommt, dass Service-Mitarbeiter in der Regel mit drei bis acht Applikationen zeitgleich arbeiten müssen. Das bedeutet viel händisches Hin und Her. Und weil dadurch nicht alle verfügbaren, relevanten Daten sofort zur Verfügung stehen, sind die Mitarbeiter nicht immer bestens vorbereitet, wenn sie von einem Kunden kontaktiert werden. Mit unserem Unified Desktop ändert sich das: Er stellt sicher, dass aus allen Systemen zeitgleich die für den aktuellen Servicevorfall relevanten Daten abgerufen und sofort zentral auf dem 4Com Frontend des Mitarbeiters bereitgestellt werden können. So ist der Mitarbeiter in der Lage, die First-Resolution-Rate zu steigern, Bearbeitungszeiten zu verkürzen und erfolgreiches Cross- und Upselling zu betreiben. Um es auf den Punkt zu bringen: 4Com möchte das führende Frontend auf dem Desktop des Mitarbeiters sein. So können

wir beste Kundenbeziehungen ermöglichen, weil alle Kundenprozesse in einer Applikation integriert sind. Dieser Vorteil gilt gleichermaßen für die Sachbearbeitung – auch dort ist es essenziell, die Bearbeitung der Vorgänge zu steuern, Workitems skillbasiert

Holger Klewe: Wir werden auf der Routing-Engine und dem Unified Desktop neue Schnittstellen zur Verfügung stellen, sodass Partner und Kunden eigene Applikationen auf Basis unserer Plattform entwickeln können. Das heißt, sie können zum Beispiel für



zu verteilen, sie gegeneinander zu priorisieren und die Bearbeitung statistisch zu erfassen und zu analysieren.

Rainer Holler: Usability, Optik und Funktionalität unseres Frontends sind uns dabei sehr wichtig. Die Mitarbeiter müssen einfach Lust haben, mit unserem Tool arbeiten zu wollen. Zwar geht es gerade im IT-Bereich meistens eher um Maschinen anstatt um Menschen. Doch ich sage: Ohne Menschen keine Maschinen!

Fokussieren Sie spezielle Branchen oder Unternehmensgrößen?

Rainer Holler: Momentan orientieren wir uns auch in Richtung Großunternehmen. Die Branchen spielen dabei keine Rolle.

Werfen wir einen Blick in die nahe Zukunft: Wie werden die 4Com-Lösungen weiterentwickelt?

den Unified Desktop und die Routing Engine eine Branchenlösung oder individuelle Kundenlösung entwickeln. Bei Interesse kann der Kunde oder Partner später dann die selbst entwickelte Lösung auch anderen Kunden beziehungsweise einer Branche im 4Com-Marketplace bereitstellen. Das dauert natürlich noch ein bisschen, aber ich denke, dass wir das in den nächsten zwei bis drei Jahren realisiert haben werden.

Rainer Holler: Dieser Marketplace-Ansatz ist ein wichtiger Schritt, weil branchenspezifische Lösungen viel schneller über Partner geschaffen werden können. Denken Sie beispielsweise an Lösungen für Banken, Versicherungen oder das Gesundheitswesen. In anderen Bereichen haben wir bereits solche Micro-Services definiert, die bestimmte Container mit APIs zur Verfügung stellen.

Wie werden die Produkte der Gruppe künftig vertrieben?



Agents müssen einfach Lust haben, mit unserem Tool arbeiten zu wollen!”

Rainer Holler
4Com-Geschäftsführer

Holger Klewe: 4Com hat schon immer mit Carrier-Partnern zusammengearbeitet, weil wir aus dem Bereich Telefonie kommen. Unser Vertriebskonzept ist daher in Richtung Partnergeschäft und Direktvertrieb aufgestellt. Das Partnergeschäft fokussieren wir, weil wir natürlich als 4Com nicht den gesamten deutschen oder europäischen Markt bedienen können.

Rainer Holler: Glücklicherweise sind viele große Carrier in Deutschland Partner von 4Com und verkaufen unsere Lösungen als White-Label-Produkte. Was wir jetzt neu brauchen und wo wir unsere Bemühungen intensivieren, ist der Aufbau eines Integrierten-Netzwerks. Wir engagieren uns zunehmend im Projektgeschäft, wo Integrierten seit jeher komplexe IT-Lösungen für Kunden realisieren. Und für jene ist es natürlich interessant, unsere Lösungen in ihre eigene Wertschöpfung einbringen zu können.

Welche Branchen und welche Unternehmensgrößen will die 4Technology Group künftig adressieren?

Holger Klewe: Mit der 4Technology Group sind wir in der Lage, ganzheitliche Lösungen für Unternehmen jeder Größenordnung anzubieten. Das betrifft nicht nur den Bereich Kundenservice. Wir adressieren, wie schon gesagt, auch die Ebene der Sachbearbeitung und bieten ganzheitliche Lösungen zur Prozessoptimierung, Prozessautomatisierung bis hin zur fallabschließenden automatischen Bearbeitung von Vorgängen mithilfe künstlicher Intelligenz an. Mit der 4Technology Group bieten wir Kunden einen echten Mehrwert, weil wir von der untersten Treiberebene

bis zur inhaltlichen KI-Analyse alles aus einer Hand als Gesamtlösung anbieten können.

Heißt das, dass Parlamind, Lindenbaum und 4Com in der 4Technology Group aufgehen werden?

Rainer Holler: Nein, die Unternehmen bleiben autonom. Jeder bringt seine Stärken ein. Gemeinsam können wir so End-to-End-Lösungen anbieten, die ihresgleichen suchen.

Holger Klewe: Das Konzept der Unternehmensgruppe basiert darauf, dass jedes Unternehmen seine eigenen Kunden hat, eigene Lösungen anbietet und eigenständig am Markt agiert. So kann jeder seine Stärken ausspielen. Für gemeinsame Projekte, die eine Gesamtlösung erfordern, gibt es dann die 4Technology Group als neue gemeinsame Marke.

Welche langfristigen Ziele haben Sie sich bei der 4Technology Group gesetzt?

Rainer Holler: Wir wollen die europäische Alternative zu amerikanischen Anbietern im Segment der Omnichannel-Kommunikation sein. Im ersten Schritt geht es deshalb darum, neben Deutschland auch die Nachbarländer mit unseren Lösungen zu adressieren. Ob im Direktvertrieb oder mit Partnern, wir wollen diese Märkte gewinnen – jedes Unternehmen mit seinen Softwareprodukten und gemeinsam als Gruppe mit Gesamtlösungen.

**Herr Holler, Herr Klewe,
danke für das Gespräch!**

Über 4Com

4Com GmbH & Co. KG
Hamburger Allee 23
30161 Hannover



Interessenten- & Beratungshotline:

+49(0) 511 300 399 03 · solutions@4Com.de

Das Technologieunternehmen 4Com GmbH & Co. KG, Hannover, entwickelt und betreibt seit 1994 cloudbasierte Lösungen zur produktiven und ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten im Kundenservice-Umfeld von Unternehmen.

Die modulare 4Com Suite umfasst unter anderem Multichannel-ACD, Servicrufnummern, Predictive Dialer, IVR-, E-Mail-, Business Intelligence-, Kampagnenmanagement-, Workforce Management-, CRM- und Social Media-Module sowie Lösungen zur Qualitätssicherung, für das Telefon- und Web-Conferencing und zur Live-Beratung im Internet.

Zur intelligenten Unterstützung und Automatisierung des Kundenservice bietet 4Com Lösungen auf Basis der Künstlichen Intelligenz an wie zum Beispiel Chatbots, Messenger-Bots und selbstlernende KI-Klassifikation. Im Jahr 2018 wurde das Portfolio im Bereich ACD um ein Unified Desktop-Lösungsmodul ergänzt.

Die Lösungen stehen aus der Cloud, auf Wunsch aber auch aus der Private Cloud oder On Premise zur Verfügung. Alle Module sind einzeln buchbar, lassen sich miteinander vernetzen, an lokale Systeme anbinden und an individuelle Wünsche anpassen. Die Abrechnung erfolgt Pay per Use.

Ende 2017 wurde die Multichannel ACD mit dem „Trusted Cloud-Label“ des Kompetenznetzwerks Trusted Cloud e.V. ausgezeichnet, das wiederum unter der Schirmherrschaft des Bundeswirtschaftsministeriums realisiert wird.

Zudem ist 4Com Mitglied der Initiative „Cloud Services Made In Germany“. 4Com beschäftigt aktuell rund 80 Mitarbeiter und ist in Deutschland ein führender Anbieter cloudbasierter In- und Outbound-Lösungen im Kundenservice.