

DER UNSICHTBARE ASSISTENT: WIE KI HINTER DEN KULISSEN ZUM PERFECTEN KUNDENSERVICE BEITRÄGT

PHILIPP MEIER ZU EISSEN, SALES MANAGER

...ON STAGE 4 YOU...



VIER



Philipp Meier zu Eissen

Sales Manager

Philipp.Meier@vier.ai

+49 170 2695258

VIER – SOFTWARE FÜR KUNDENDIALOG

Als Softwareanbieter mit eigener Cloud entwickelt und betreibt VIER KI-gestützte Softwaresysteme zur effizienten Kundenkommunikation und Abwicklung von Geschäftsprozessen.



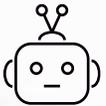
Contact Center Essentials

Für begeisternde Kundenerlebnisse entlang der gesamten Customer Journey.



Analysieren, Assistieren, Automatisieren

Für optimierte Datenanalyse, Kundeninteraktionen und Prozesse.



Wir lieben KI

Für Mitarbeiter:innen mit Superkräften.



VIER

Für sichere Daten, aus Deutschland für Europa mit 50 Jahren Expertise.

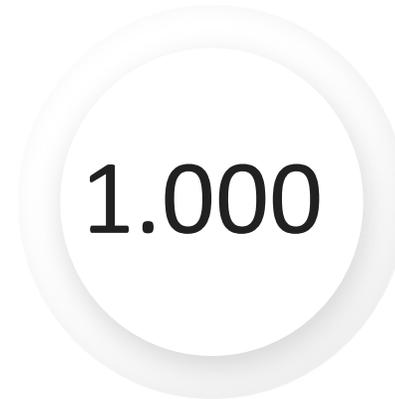
GEMEINSAM MEHR LEISTEN



EXPERT:INNEN



INTERAKTIONEN
IM JAHR

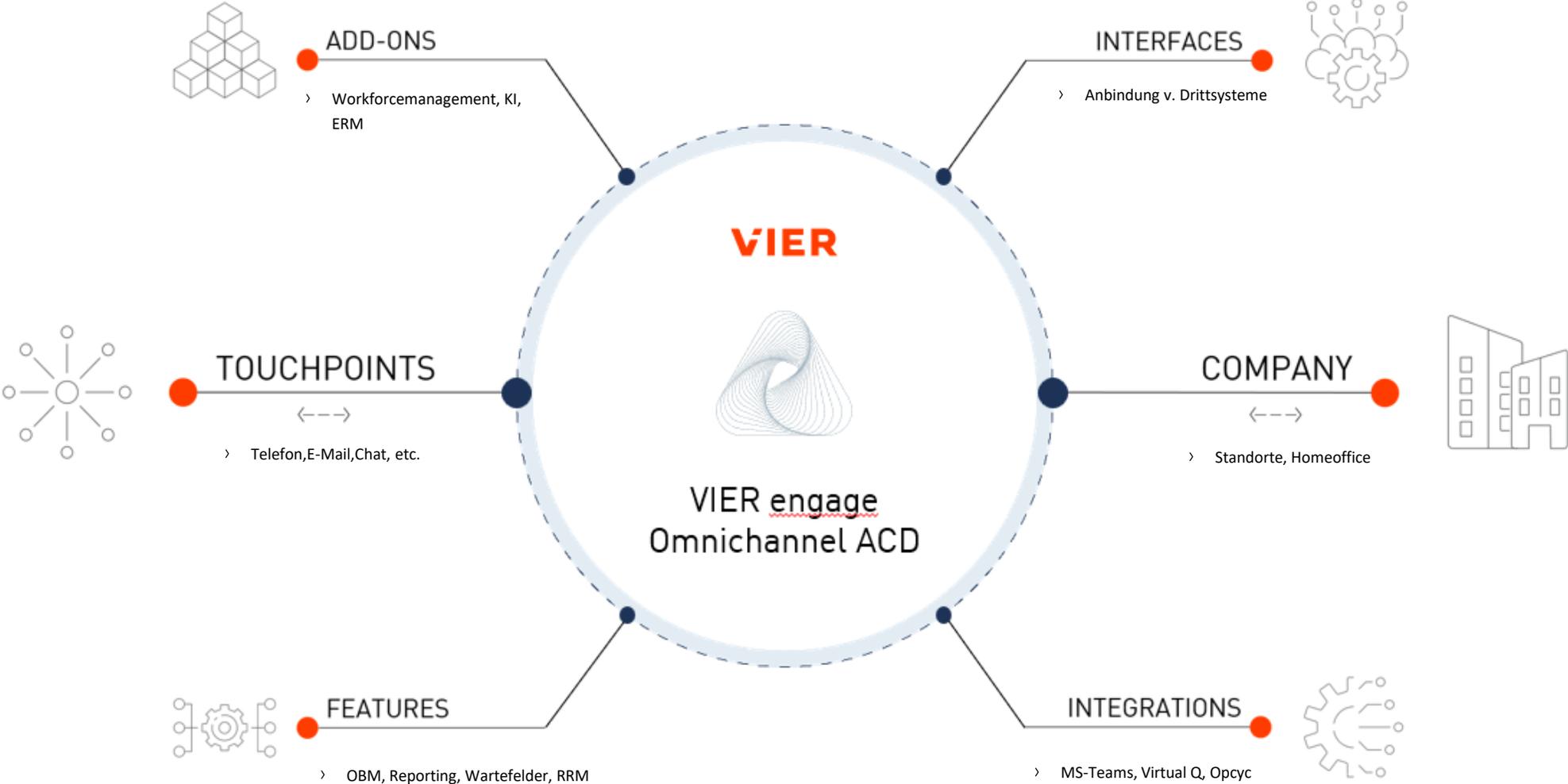


KUNDEN



BLEIBEWÜNSCHE

CONTACT CENTER AUS DER CLOUD



DIE DREI PRODUKTKATEGORIEN

VIER engage

Das beste **Cloud-Contact Center** Europas. Einfach. Schnell. Machen.

Kund:innen erwarten perfekten Service. Unsere KI-unterstützte cloudbasierte Contact Center Lösung bietet Ihnen alle Möglichkeiten für eine Customer Experience, mit der Sie Ihre Kund:innen begeistern.

Connect

VIER evolve

Unsere KI-Produkte für **Analyse, Assistenz und Automatisierung**.

Wir analysieren, um zu verstehen. Digitale Unterstützung macht Ihre Mitarbeiter:innen zu Superheld:innen. Vollautomatische Prozesse begeistern Ihre Kund:innen dank KI.

Analyse, Assist,
Automate

VIER enrich

Die skalierbare **Telefonkonferenz** – selbstgesteuert oder mit einem Operator.

Sicher, skalierbar von 3 bis 5.000 Teilnehmer:innen und als Self-Service oder gemanagt verfügbar: Unsere Plattform für Telefonkonferenzen erfüllt höchste Ansprüche.

Conference

WARUM VIER?



Designed, made & operated in Germany



Zertifiziert und auditiert



Hochverfügbarkeit und Redundanz



Cybersecurity Expert:innen
Business Continuity Manager



100% Compliance, DSGVO, EU AI Act

- › Notfallhandbuch nach BSI 100-4
- › Kommunikationsplan
- › Wiederanlaufplan für IT Struktur
- › Wiederanlaufplan für angebotene Services
- › Backup- und Recovery Konzept



Trusted Cloud ausgezeichnet

Notfallhandbuch
BSI 100-4



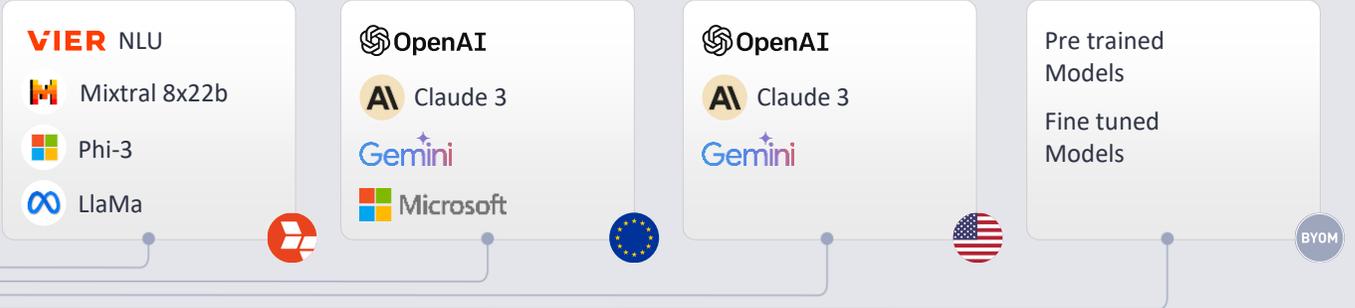
Apps



VIER AI Gateway



Modelgarden



BENEFITS

KI

Vielfalt beherrschen

Verschiedene generative KI-Modelle einheitlich verwenden

sicher

EU AI Act konform

Pflichten aus dem EU AI Act und der DSGVO „automatisch“ erfüllen

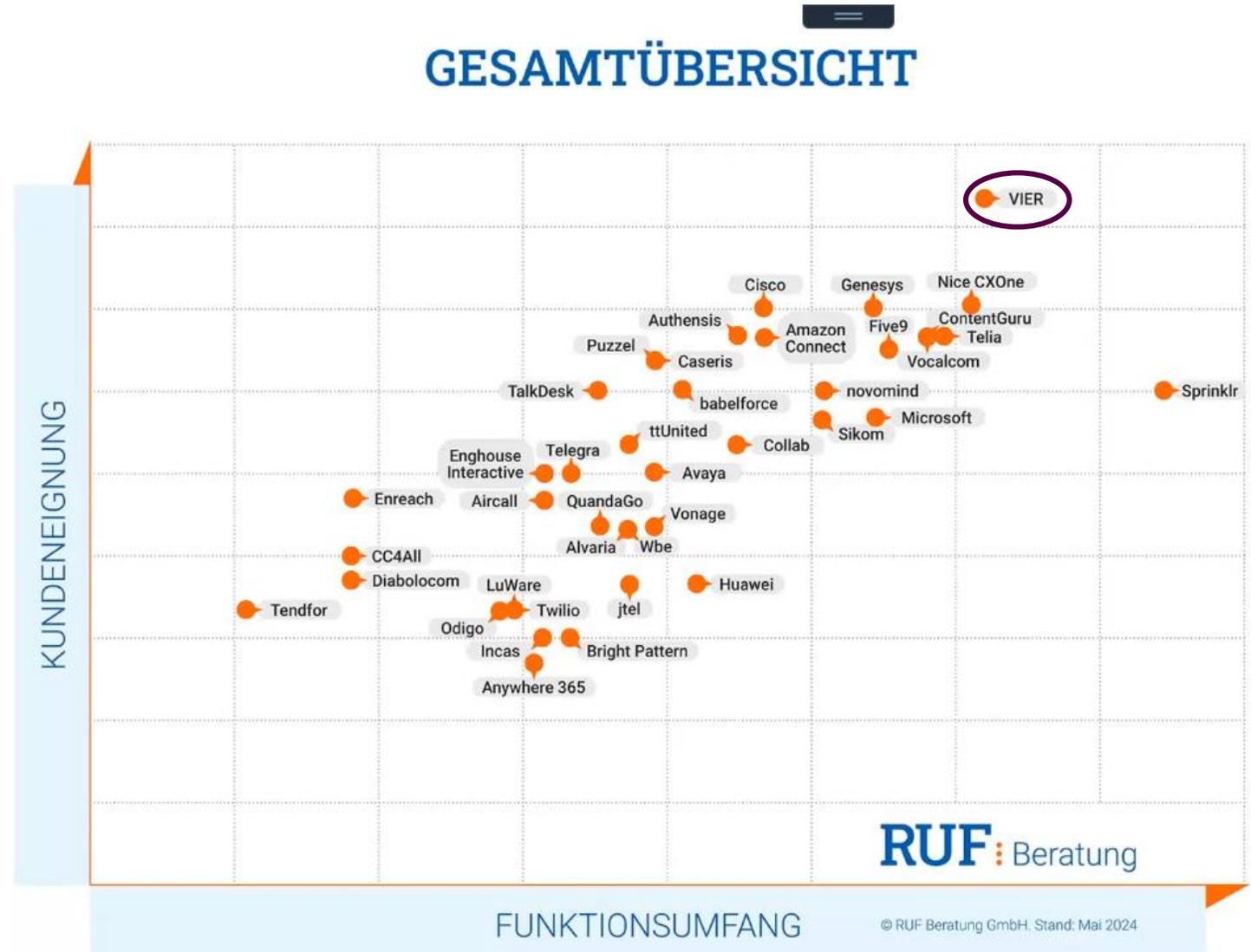
nutzen

Einfachheit

Reporting, Kostenkontrolle, etc. „All Inclusive“

RUF RANKING:

Im aktuellen Ranking der RUF Beratung erreicht VIER gemeinsam mit drei weiteren Anbietern einen Platz im obersten rechten Bereich und ist einer der führenden Anbieter von Contact Center-Plattformen.

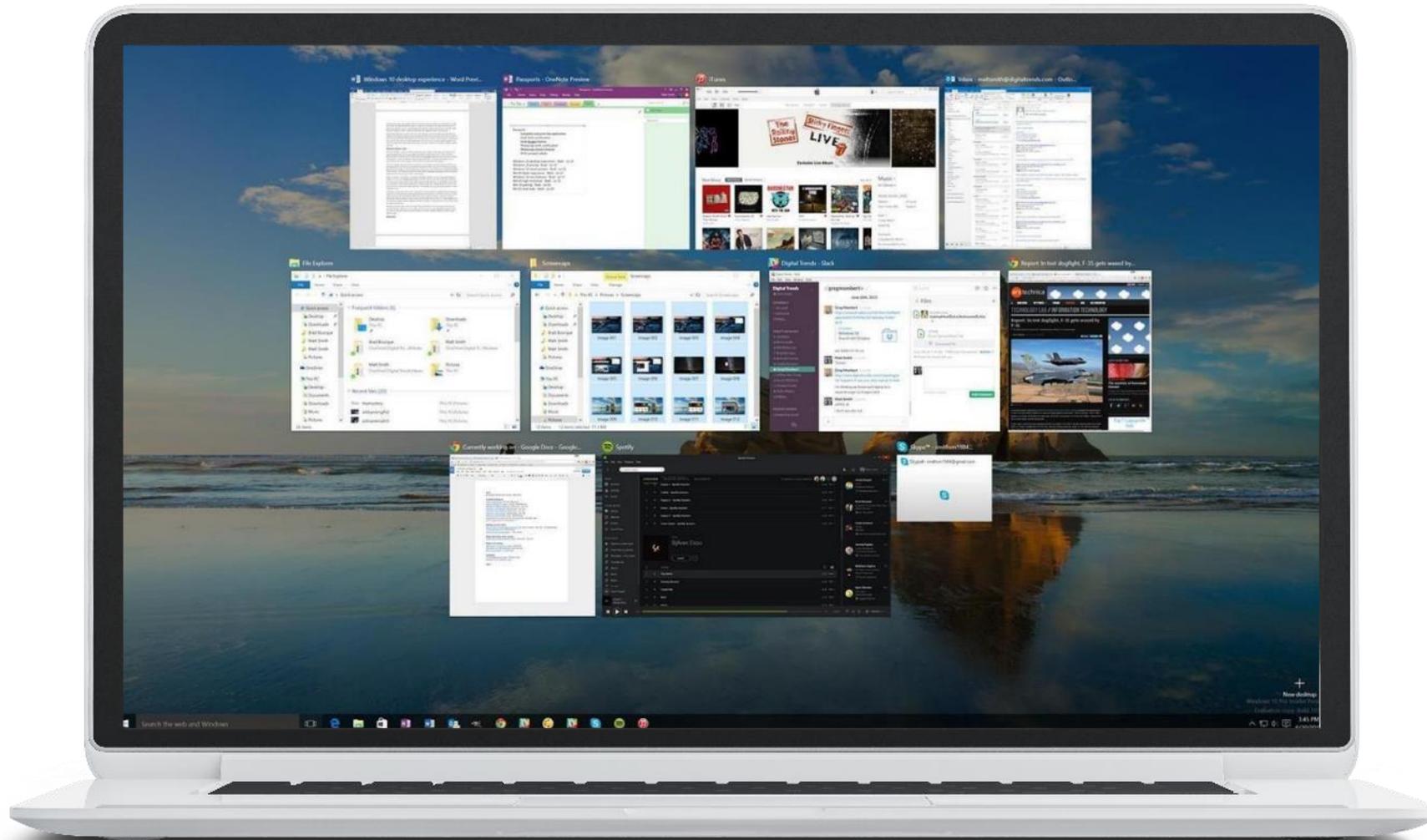


REFERENZEN VIER ENGAGE



Fragen Sie uns nach unseren
Success Stories!

KOMMT IHNEN DAS BEKANNT VOR?



VIER SMART DIALOG

Unser Chat GPT Voicebot für
mehr Effizienz in Ihrem
telefonischen
Kundenservice.

Der Ihnen den Berateralltag
einfacher gestaltet



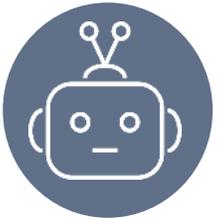
VIER

SOLUTION

VIER

SMART DIALOG

VOICEBOT DIALOG MIT DER VIER VERSICHERUNG



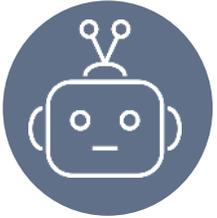
Guten Tag, hier ist Karl Sicher von den VIER Versicherungen. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

VOICEBOT DIALOG MIT DER VIER VERSICHERUNG

Ja, ich habe mir ein Fahrrad gekauft.



VOICEBOT DIALOG MIT DER VIER VERSICHERUNG



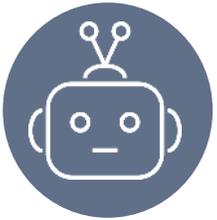
Möchten Sie es versichern lassen?

VOICEBOT DIALOG MIT DER VIER VERSICHERUNG

Wozu brauche ich denn eine
Fahrradversicherung?



VOICEBOT DIALOG MIT DER VIER VERSICHERUNG



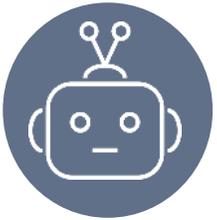
Eine Fahrradversicherung kann eine gute Wahl sein und dient dazu das Fahrrad gegen verschiedene Risiken abzusichern. Dazu gehören zum Beispiel: Diebstahl oder Haftpflicht. Die Versicherung ist sinnvoll, wenn der Wert des Fahrrads hoch ist.

VOICEBOT DIALOG MIT DER VIER VERSICHERUNG

Ja, das klingt interessant.
Ich würde gerne eine
Diebstahlversicherung
abschließen.



VOICEBOT DIALOG MIT DER VIER VERSICHERUNG



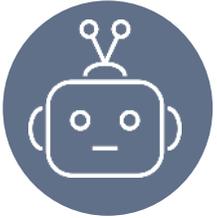
Sehr gerne. Zum Abschluss einer Versicherung kann ich Sie gerne an einen Kundendienstmitarbeiter weiterleiten. Möchten Sie das?

VOICEBOT DIALOG MIT DER VIER VERSICHERUNG

Ja, sehr gerne.



VOICEBOT DIALOG MIT DER VIER VERSICHERUNG



Ich leite Sie jetzt an einen Mitarbeiter weiter. Bitte haben Sie einen Moment Geduld.

VIER

SOLUTION

VIER

COPILOT

VIER ÖKOSYSTEM

Automatisieren

Assistieren



Large language
Models

Happy employees,
happy
customers.

-75%
AHT

VIER Engage
VIER Interaction Analytics
VIER Emotion Analytics
VIER Conversational AI
VIER Copilot

Guardrails

Analysieren

+40%
Upselling

GANZHEITLICHER KUNDENDIALOG MIT BOTS-BEISPIELEN

1

FAQ- BOT

Voice- oder Chatbot der alle Fragen zu den Bedingungen beantwortet.

2

Terminierungs-Bot

Voice- oder Chatbot der die Termine für die Berater legen oder vorschlagen kann.

3

IVR-Bot

Voice- oder Chatbot, der Formulare wie z.B. eine Schadensmeldung mit dem Mandanten ausfüllt und weiterleitet

4

Assistenz-Bot

Voicebot der die Gespräche mit den Mandanten zusammenfasst und für die GN oder Dokumentation/ Historie ablegt und Intents erkennt

Fragen?

Kommen Sie zu uns!

Stand E02

VIER



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Philipp Meier zu Eissen

Sales Manager

Philipp.Meier@vier.ai

+49 170 2695258

VIER

