

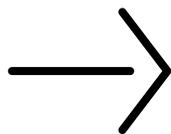
VIER engage



NEXT LEVEL

SERVICE EXPERIENCE

Unzählige Kanäle, eine Lösung.



NEXT LEVEL SERVICE EXPERIENCE

VIER engage

Neue Sprache, neue Kanäle, neue Gewohnheiten: Kommunikation steht nie still. Und während die einen noch telefonieren, gewinnen bei den anderen die digitalen, schriftlichen Kommunikationskanäle stetig an Volumen – insbesondere bei den Generationen Y und Z.

Um Ihren Kund:innen auch morgen den perfekten Service und individuellen Vertrieb bieten zu können, brauchen Sie eine Lösung, die alle Kanäle vereint – und zudem flexibel und erweiterbar ist. Eine Lösung, die die Ansprüche in Ihrem Contact Center genauso abdeckt wie die Wünsche Ihrer Zielgruppen.

Mit der Customer Engagement Software von VIER ist an alle gedacht: Ihre Kund:innen können den Kommunikationskanal frei wählen, Sie selbst haben einen übersichtlichen Zugriff auf passgenaue Reports und Ihre Mitarbeiter:innen arbeiten maximal effektiv mit einer intuitiv bedienbaren Oberfläche. Wir bieten Ihnen eine Komplettlösung aus der deutschen Cloud, die mit Ihren Bedürfnissen wächst – und eine Software, die Ihre Mitarbeiter:innen lieben werden. Damit Dienstleistung wieder Spaß macht.

VIER MACHT AUS KOMMUNIKATION SERVICE.



DREI EDITIONEN, EIN VERSPRECHEN.

VIER engage bietet jedem Contact Center das passende Format für seine Bedürfnisse: Ob klein, mittel oder groß, an einem oder mehreren Standorten, als Single- oder Multichannel-, In- oder Outbound-Lösung: jedes unserer drei cloudbasierten Angebote verspricht Ihnen und Ihren Kund:innen eine nahtlose Service Experience.

VIER engage Business

Unsere Einstiegslösung für eingehende Anrufe

Das ideale Starterpaket für das optimale Routing Ihrer Telefonate. Starten Sie sofort durch mit der voll funktionsfähigen Inbound-Voice-Lösung für kleine und mittlere Contact Center aus der deutschen Cloud, Service inklusive. Sie profitieren von umfangreichen Routing- und Priorisierungsoptionen. Ihre Lösung für die beste telefonische Customer Experience!

VIER engage Professional

Unsere In- und Outbound-Lösung

Ganz gleich, ob Sie als Contact Center-Manager:in ein detaillierteres Reporting brauchen, Outbound-Kampagnen starten oder einen Messenger-Massenversand für die nächste Schichtplanung anstoßen möchten – mit dieser Lösung erweitern Sie Ihr Funktionsportfolio: Outbound-Dialer, verschiedene Reportingoptionen, Gesprächsmitschnitt, Silent Monitoring, XPath- und filterbasiertes Routing, Rückrufmanagement sowie der Zugriff auf die Funktionen unserer KI-Lösungen von VIER evolve.

VIER engage Enterprise

Unsere Omnichannel- Lösung

Die Welt steht nie still und Kommunikation läuft nicht mehr nur über das Telefon. Vereinen Sie alle Kommunikationskanäle an allen Standorten für die beste Customer Experience. Bestens geeignet für große und/oder anspruchsvolle Contact Center. Unsere natürlich ebenfalls vollständig cloudbasierte Lösung bietet Ihnen Möglichkeiten für eine Customer Experience, die auf allen Kanälen begeistert!

Zahlen, Daten, Fakten

- > über 1 Million Kontakte pro Tag
- > 70.000 gleichzeitige Calls auf unserer Plattform
- > 1.000 zufriedene Kunden

»Früher kam es aufgrund technischer Barrieren im Kundenservice immer wieder zu deutlichem Mehraufwand. Dank VIER gehört das der Vergangenheit an!«

Michael Schroeder
Head of Customer Service
brands4friends

Integration

Die geschmeidige und intelligente Anbindung von Drittsystemen ist wichtiger denn je. Wir nutzen Informationen aus Ihren Kundensystemen, um das Anliegen zu erkennen, die Wichtigkeit eines Kontakts zu verstehen, geeignete Mitarbeiter:innen zu identifizieren, Routingentscheidungen zu treffen und eine optimale Bearbeitungsmaske bereitzustellen. Dazu extrahieren wir entweder Daten aus unterschiedlichen Umsystemen über WEB-APIs und stellen Sie zentral in unserem Unified Desktop bereit oder integrieren unseren Client nahtlos in die Oberfläche Ihrer CRM-/ERP-Software. Egal, ob Sie also unsere Oberfläche nutzen möchten oder die Ihres CRM-Anbieters, wir integrieren nahtlos und zuverlässig beispielsweise in folgende Systeme für einen schnellen und qualitativ hochwertigen Servicekontakt:

- > Salesforce
- > SAP
- > Microsoft Teams
- > Microsoft Dynamics
- > Sabio
- > Hubspot
- ...



Übrigens: Alle unsere Lösungen werden komplett (inkl. Softphone) aus der deutschen Cloud bereitgestellt und sind vollständig webbasiert: Browser auf PC, Laptop, Tablet oder Smartphone starten und los gehts.

Sie können VIER **engage** im Zusammenspiel mit Ihrer jetzigen Technologielandschaft oder als Komplettlösung einsetzen. Wir bieten Ihnen Ende-zu-Ende-Lösungen, die wir gemeinsam mit Ihnen Schritt für Schritt entwickeln und integrieren, angepasst an Ihre individuelle Situation. Ebenso ist VIER **engage** kombinierbar mit den KI-basierten Produkten von VIER **evolve**.



VIER ENGAGE PAKETE.

VIER engage Business

Die Lösung für telefonische Customer Experience.

- › Verteilung von Anrufen (ACD) über verschiedene Standorte
- › Umfangreiche Routingoptionen wie last/preferred/geo/agent
- › Priorisierungsoptionen in einer übergreifenden Queue
- › IVR mit webbasiertem Callflow-Designer
- › Zahlreiche Statistikfunktionen
- › VoIP-Softphone
- › Support durch Service Desk 24/7

VIER engage Professional

Zusätzlich zu VIER engage Business folgende Funktionalitäten:

- › Outbound-Dialer und Messenger
- › Verschiedene Reportingoptionen
- › Voice und Screen Recording
- › Silent Monitoring
- › Rückrufmanagement
- › Unified Desktop: alle Kanäle
- › Gesprächsleitfaden
- › VIER evolve zubuchbar
- › Support durch Customer Success Team

VIER engage Enterprise

Zusätzlich zu VIER engage Professional folgende Funktionalitäten:

- › Omnichannel Routing
- › Universal omnichannel Queue
- › E-Mail, WhatsApp und Chat inkl. automatischer Klassifizierung
- › Vorgangsverteilung
- › Anbindung von Drittsystemen über webbasierte Schnittstellen (REST API, SOAP)
- › Unified Desktop: alle Kanäle und Drittsysteme anbindbar
- › Support durch persönliche Customer Success Manager:in



UNZÄHLIGE KANÄLE, EINE LÖSUNG.

Unsere omnichannel Lösung bietet Ihnen hohe Flexibilität und schnelle Anpassungsfähigkeit. Eine ACD ist mehr als eine Anrufverteilung: Automatic Contact Distribution bedeutet, dass alle Kanäle zusammen bewertet, verteilt und bearbeitet werden. So ist sichergestellt, dass die Anliegen Ihrer Kund:innen immer zur richtigen Zeit von der:dem richtigen Mitarbeiter:in bearbeitet werden.



WELTWEIT EINSETZBAR, IN DEUTSCHLAND ZU HAUSE.

Als erster deutscher Anbieter einer Cloud-ACD verfügen wir über mehr als 25 Jahre Projekterfahrung mit über 1.000 Unternehmen. Ob In- oder Outbound: Wir skalieren mit Ihnen und bieten eine stabile Plattform. Projekte werden schnell umgesetzt und Ihr deutsch- und englischsprachiger VIER Support ist rund um die Uhr für Sie erreichbar. Darüber hinaus bieten wir Ihnen als einziger europäischer Anbieter eine Ende-zu-Ende Lösung – von der Entgegennahme Ihrer Kundenkontakte in unseren eigenen Rechenzentren mit eigener Hardware bis zur Software am Arbeitsplatz Ihrer Mitarbeiter:innen.



EINE QUEUE FÜR ALLE KANÄLE.

Unsere Software kann die Priorität Ihrer Kundenanliegen über alle Kommunikationskanäle bestimmen. Zur Klassifizierung und Priorisierung eines Kontaktes wird auf sämtliche Inhalte einer Nachricht zurückgegriffen. Mit der Anbindung von Drittsystemen können zudem weitere Daten aus anderen Quellen zur Bestimmung der Dringlichkeit eines Anliegens herangezogen werden. Das Ergebnis ist eine optimal sortierte kanalübergreifende Warteschlange, die sich flexibel an aktuelle Gegebenheiten anpasst. Denn guter Service muss auf Inhalte reagieren, nicht auf Kanäle. Behalten Sie Ihre Statistiken im Blick und werten Sie sie aus, um Ihre Kundenkommunikation immer effizient zu gestalten.



DIE OBERFLÄCHE.

Intuitiv und userfreundlich für alle: Nutzer:innen finden sich spielend zurecht und identifizieren sich dank der individuell anpassbaren Oberfläche in kürzester Zeit mit der Software: Ein Unified Desktop, der seinen Namen verdient. Leicht zu bedienen und offen in Bezug auf Integration, Bedienung und Gestaltung anhand Ihrer eigenen Corporate Identity. In der Regel ist nur eine Schulung notwendig und Sie beherrschen das Tool. Für Expert:innen, die sich tiefer einarbeiten möchten, stehen verschiedene individuelle Einstellungsmöglichkeiten zur Verfügung. Andere Funktionen lassen sich von Administrator:innen organisationsweit konfigurieren.

VIER DENKT KUNDENDIALOG NEU.

Sie wollen Ihr Unternehmen mit VIER engage weiterentwickeln? Gerne ermitteln wir Ihren persönlichen Bedarf in einem unverbindlichen Beratungstermin.

Rufen Sie uns einfach an unter Telefon:
+49 511 95 73 95 1111

Oder schreiben eine Mail an:
sales@vier.ai

VIER bereitet den Weg für die Zukunft der Kundenkommunikation. 4Com, voiXen, parlamind, Lindenbaum und PRECIRE vereint, bilden die geballte Kompetenz von VIER.

Die einzige Komplettlösung für Kommunikation aus Europa:
Sichere Daten, deutsche Cloud und lokale Ansprechpartner:innen.



VIER GmbH

Hamburger Allee 23 // 30161 Hannover
+49 511 95 73 95 1000 // info@vier.ai // www.vier.ai