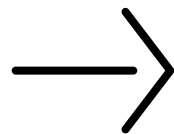


VIER **evolve**



COGNITIVE VOICE GATEWAY



Automatisierter Kundendialog
durch Voicebots.

KUNDENDIALOG AUTOMATISIEREN

Im Customer Service herrscht chronischer Fachkräftemangel. Das führt zu langen Wartezeiten am Telefon, zu unzufriedenen Kund:innen und zu frustrierten Mitarbeiter:innen. Die erledigen dann unter Hochdruck eintönige, repetitive Aufgaben, während komplexe, aber werthaltige Aufgaben aus Zeitmangel liegen bleiben. Unterstützen Sie deshalb Ihre Mitarbeiter:innen durch den Einsatz von KI-basierten Voicebots. Automatisierte Dialogsysteme verstehen Ihre Kund:innen und können häufig wiederkehrende Aufgaben übernehmen. Weiterer Vorteil: Ihre Kund:innen erhalten Service rund um die Uhr.

Die Technologien zur Bereitstellung solcher Bots entwickeln sich rasant weiter. Die besten dieser Technologien haben wir mit unserer Telefonieplattform integriert und leicht zugänglich gemacht, damit Sie einfach gute Bots bauen können.

»Gartner geht aktuell davon aus, dass bis zum Jahr 2026 jede zehnte Agenteninteraktion automatisiert sein wird. Das ist ein deutlicher Anstieg gegenüber den geschätzten 1,6 % der Interaktionen, die heute mithilfe von KI automatisiert sind.*«



SMARTE INTERAKTION DANK DIALOGFÄHIGER KI

Automatisieren Sie telefonischen Kundendialog durch Conversational AI. Dabei können Sie auf textbasierte Chatbots, die Sie im Einsatz haben, zurückgreifen. Geben Sie Ihrem Bot die passende Stimme und ein gutes Hörverständnis mit der für Ihren Anwendungsfall optimalen Sprachsynthese und -erkennung. Integrieren Sie den Voicebot in Ihre Contact Center-Umgebung.

Vorteile

- › Höhere Effizienz bei reduzierten Kosten durch automatisierte Antworten auf Standard-Anfragen
- › Zusammenspiel von Bot und Mensch im Kundenservice durch Contact Center-Integration
- › Auswahl an marktführenden Conversational AI-Lösungen und Sprachdiensten für bestmögliches Benutzererlebnis
- › Erweiterte Verwendung Ihrer Chatbots für Telefonie und Online-Gespräche

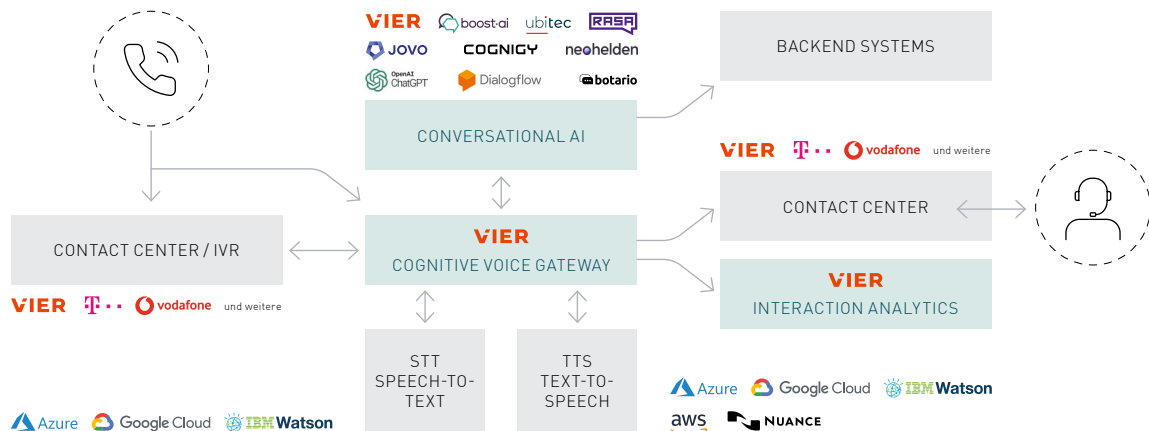


MARKTFÜHRENDE SPRACHTECHNOLOGIE UND CONVERSATIONAL AI

Voraussetzung für einen guten Voicebot ist eine qualitativ hochwertige Spracherkennung (Speech-to-Text). Wir integrieren daher die Marktführer Microsoft Azure, Google Cloud und IBM Watson. Für die Erkennung von branchen- oder unternehmensspezifischen Begriffen, z.B. Produkt- oder Rechnungsnummern können speziell trainierte Sprachmodelle verwendet werden. Darüber hinaus ist auch die passende Stimme zur Erzeugung von möglichst natürlicher Sprachausgabe (Text-to-Speech) für eine positive Benutzererfahrung essenziell. Mit den Stimmen von Amazon Polly, Microsoft Azure, Nuance, Google Cloud und IBM Watson bieten wir Ihnen ein breites Spektrum an. Dazu gehören auch die neuesten sehr menschlich klingenden neuronalen Stimmen. Mit SSML (Speech Synthesis Markup Language) kann die Sprachausgabe weiter optimiert werden, z.B. indem die Betonung oder Sprechgeschwindigkeit verändert oder Pausen eingefügt werden.

Die Dialoge selbst einschließlich der Erkennung von Kundenanliegen werden in der Conversational AI definiert. Bereits integriert sind boost.ai, Cognigy, Google Dialogflow ES, Google Dialogflow CX, Jovo, Rasa, ubitec und unsere eigenentwickelte Lösung **VIER Conversational AI**. Wenn Sie mit einem oder mehreren dieser Werkzeuge vertraut sind, haben Sie in Verbindung mit **VIER Cognitive Voice Gateway** sehr schnell einen ersten Voicebot erstellt. Weitere Conversational AI-Lösungen können durch unsere offenen APIs angebunden werden, siehe <https://cognitivevoice.io/specs>. Um den Dialog anhand der Auswertung von Kunden-gesprächen mit dem Bot weiter zu optimieren, ist **VIER Interaction Analytics** integriert. Zu einigen Contact Center-Plattformen gibt es bereits bestehende Integrationen, weitere Lösungen können über offene APIs angebunden werden.

VIER Cognitive Voice Gateway im Contact Center-Umfeld





NATÜRLICHER DIALOG MIT DER MASCHINE

Bereits heute erwarten Kunden, dass einfache Fragen am Telefon und online rund um die Uhr beantwortet werden. In den nächsten Jahren werden die Erwartungen wesentlich höher werden. Gehen Sie den nächsten Schritt und pressen Sie Ihre Kunden nicht länger in ein eng geschnürtes Korsett eines IVR-Menüs. Mithilfe unseres **VIER Cognitive Voice Gateways** wird Ihre IVR dialogfähig und Ihre Kund:innen können auf natürliche Art und Weise mit der Maschine sprechen. Mit **VIER Cognitive Voice Gateway** machen Sie Ihren textbasierten Bot zu einem Voicebot, der Ihren Anrufer:innen zuhört und mit ihnen spricht.

Nutzen Sie dazu die Werkzeuge oder Programmiersprache Ihrer Wahl und entwickeln Sie auf Basis unserer Integrationen und APIs telefonie- und sprachfähige Voicebots.

Unterstützen Sie Ihre Agent:innen zusätzlich mit Live-Transcription und Informationen, die von Ihren vorhandenen Backend-Systemen abgerufen werden, so dass relevante Informationen schnell und unkompliziert noch während des Gesprächs bereit gestellt werden können.

Beispielhafte Aufgaben, die Ihr neuer Voicebot übernehmen kann:

- > Vorgelagerte Prozesse (Anliegen-erkennung, Themenauswahl, Kundennummerabfrage, Authentifizierung, usw.)
- > Routing in die richtige Gruppe aufgrund erfolgter Vorqualifizierung
- > Übergabe vom Voicebot an den:die Agent:in
- > Berücksichtigung des Ergebnisses einer Benutzerauthentifizierung (durch Abfrage von Daten oder anhand der Stimme)
- > Anzeige und Verwendung der vom Voicebot erfragten Daten (Kundennummer, Anliegen, etc.)
- > Voicebot übernimmt nachgelagerte Prozesse (Kundenzufriedenheitsbefragung, Dokumentenversand, usw.)

EINSATZ EINES VOICEBOTS
BEI EINEM PAKETZUSTELLER.
DAS ERGEBNIS:



VIER DENKT KUNDENDIALOG NEU

Sie wollen Ihr Unternehmen mit VIER **evolve** 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 GmbH

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