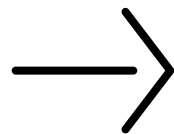




VIER **evolve**



## INTERACTION **ANALYTICS**



Optimieren Sie Service und Vertrieb  
dank Sprach- und Textanalyse.

# ANALYSIEREN, UM ZU VERSTEHEN.

VIER *Interaction Analytics* untersucht jede Interaktion, egal ob schriftlich oder mündlich, in- oder outbound, in Service oder Vertrieb.

Dadurch werden die Dialoge optimiert, Ihre Mitarbeiter:innen geschult und Sie gewinnen wertvolle Insights für die Automatisierung und Optimierung in Ihren Contact Center.



## EINSATZ- MÖGLICHKEITEN.

Die vollautomatische Analyse macht Inhalte schnell auffindbar, Schlagwörter auswertbar und ermöglicht die Visualisierung von Trends. Die Lösung bringt vielfältige Einsatzmöglichkeiten mit sich: Qualitätsmanagement, Coaching und Dienstleistersteuerung im Contact Center sowie die Einhaltung von Compliancevorgaben am Telefon.

Durch eine optimierte Kundenansprache wird der Vertriebs Erfolg gesteigert. Zudem werden Marktpotenziale durch die Trend- und Themenerkennung aufgezeigt.

*»Durch den Einsatz von VIER Interaction Analytics können wir fast alle Telefongespräche auf ihre Qualität prüfen: Die Prüfungsquote stieg mit VIER von 3% auf 95% bei gleichem Personalaufwand!«*

**Matthias Schmidt**  
Head of Sales SME & Strategic Partner  
mobile.de

Durch den Einsatz von VIER Interaction Analytics sparen Sie auf ganzer Linie\*:

- › Sie steigern im Contact Center die Abschlussquoten um bis zu 25 Prozent
- › Sie reduzieren die Gesprächszeiten um mehr als 5 Prozent
- › Sie erhöhen die Erstlösungsquote um bis zu 10 Prozent
- › Sie verkürzen die Einarbeitungszeiten um bis zu 33 Prozent
- › Sie verringern die Vorbereitungszeit für Coachings um 75 Prozent

\*Erfahrung aus Projekten

## > DAS MUSSTE GESAGT WERDEN.

Stellen Sie sicher, dass wichtige Dialogbestandteile auch gesagt werden, etwa die vereinbarte Begrüßungsformel, Sollphrasen wie „Kann ich noch etwas für Sie tun?“, die Ansprache der Kund:innen namentlich oder die korrekte Verabschiedungsformel. Auftraggeber können so die Qualität des Kundenservice erkennen und Dienstleister diese gegenüber ihren Auftraggebern belegen.

Zudem stellt die Software fest, wenn Agent:innen es beim Service zu gut meinen. Fallen sie ihren Gesprächspartner:innen immerzu ins Wort, bleiben die Kund:innen unzufrieden zurück! Gezieltes Coaching kann diesem Störfaktor anschließend wirkungsvoll entgegenreten und die Kundenzufriedenheit deutlich erhöhen. Zuhören und ausreden lassen sind Teil des Service!

## > SCHWEIGEN IST...

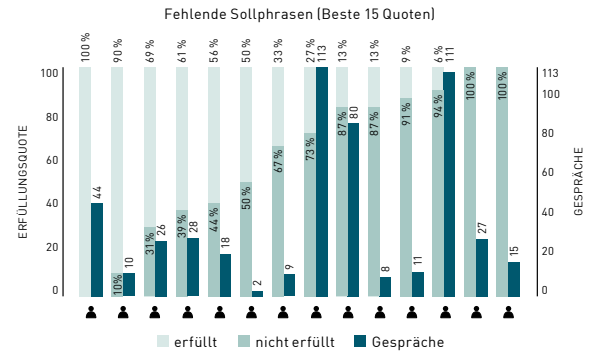
...nicht immer Gold! Mittels Sprachanalyse erkennen und dokumentieren Sie unnötige Gesprächspausen nach Häufigkeit und Länge – denn diese können das Gegenüber verunsichern und/oder vermitteln Inkompetenz. Ein Alerting meldet, wenn Agent:innen zu häufig oder zu lange schweigen. Sie erkennt nicht nur, dass Gespräche länger dauern, sondern dank KI auch warum.

## > UND DAS BESTE ZUM SCHLUSS.

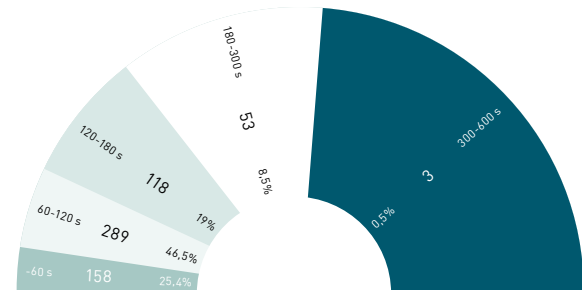
Durch die kontinuierliche Gesprächsoptimierung mit VIER Interaction Analytics erhöhen Sie die Umsätze je Mitarbeiter:in. Sie erzielen eine passgenaue Gesprächsführung. Die durchschnittliche Gesprächszeit (AHT) sinkt, während die Erstlösungsquote (FCR) steigt.

Und: Die objektive, faire Leistungsbewertung erhöht die Zufriedenheit und Loyalität der Mitarbeiter:innen!

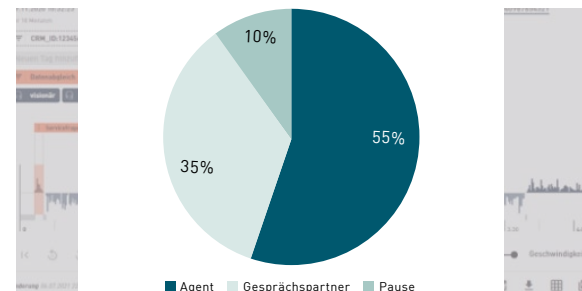
Phrasentracker: Begrüßung und Verabschiedung



Durchschnittliche Gesprächslänge



Gesprächsanteile




  
 JEDES WORT  
HÖREN KÖNNEN.

Die Sprach- und Textanalyse-Software von VIER bietet sowohl auf der Kunden- als auch auf der Mitarbeiterseite zahlreiche Vorteile: Sie hören sowohl was Ihre Kund:innen wünschen als auch wie Ihre Mitarbeiter:innen telefonieren.

VIER Interaction Analytics zeigt Ihnen, warum Ihre Kund:innen anrufen, welche Wünsche sie haben sowie Trends und aktuelle Themen. Sie können Ihre Mitarbeiter effektiver schulen, Compliance-Anforderungen leicht überprüfen und das Qualitätsmanagement vereinfachen.

---

Das alles in einer Lösung, die leicht zu bedienen und schnell einsatzbereit ist.

- › Mehr Umsatz pro Mitarbeiter durch passgenaue Kundenansprache
  - › Kürzere Gesprächsdauer und höhere Erstlösungsquote
  - › Weniger Fluktuation durch objektive und faire Leistungsbewertung der Mitarbeiter:innen
  - › Mehr Zeit für effektives Coaching dank punktgenauer, schneller Analysen
  - › Kundenanliegen zuordnen und effektiver arbeiten
  - › Steigerung der Servicequalität und Verbesserung der FCR (First Contact Resolution)
- 

# 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 1000**

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](http://www.vier.ai)