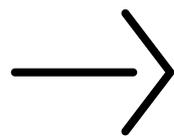


VIER **evolve**



COPILOT

Mit Live-Assistenz zu mehr
Effizienz & Qualität im Kundendialog

COPILLOT

Effiziente Anliegenbearbeitung und positive Kundenerlebnisse sind elementare Faktoren des Unternehmenserfolgs. KI-basierte Automatisierung eröffnet hier völlig neue Möglichkeiten und macht die Bearbeitung nicht nur schneller, sondern auch einfacher. VIER Copilot nutzt hierzu Mittel der Künstlichen Intelligenz (KI), insbesondere für die Dialoganalyse.

VIER Copilot erkennt nicht nur Kundenanliegen, sondern übernimmt automatisiert in Echtzeit die Erfassung von Namen, Telefonnummern, Adressen etc. Das erleichtert und verkürzt die Bearbeitung spürbar, denn zeitraubendes Nachfragen, Buchstabieren oder Korrigieren bleibt den Beteiligten erspart. Darüber hinaus unterstützt VIER Copilot die Mitarbeiter:innen bei der Bearbeitung etwa durch Handlungsempfehlungen, Produktinformationen oder Lösungsvorschläge.



DAS LEISTET VIER COPILOT

- › Automatische Anzeige von Kundenstammdaten und Tickets zu erkannten Vorgängen
- › Live-Transkription relevanter Kundeninformationen während des Gesprächs
- › Nahtlose Integration in vorhandene Systemlandschaft
- › Automatische Dokumentation der Gesprächsinhalte am Kundendatensatz
- › Verkürzung der Bearbeitungszeit
- › Reduktion potenzieller Fehler bei händischer Übertragung
- › Inhaltliche Unterstützung bei Sales, Cross-Selling, Up-Selling, Beschwerdemanagement



ASSISTIEREN, UM ZU VERBESSERN

VIER Copilot unterstützt Mitarbeiter:innen dabei, besser und effektiv auf Kunden einzugehen. So ist VIER Copilot in der Lage, den Text einer E-Mail oder Chat-Nachricht vor dem Absenden automatisch zu lesen und KI-basiert sprachliche und inhaltliche Verbesserungen vorzuschlagen. Das macht es den Mitarbeiter:innen einfacher, professionell zu agieren und die Anliegen-Bearbeitung zu verbessern. VIER Copilot analysiert zudem live im Call oder Chat die Emotionslage von Kunden und Mitarbeiter:innen und hilft dabei, Eskalationen zu vermeiden.

ANALYSE

Kreditkartenlimit erhöhen
... Ich würde gerne meinen Kreditkartenlimit erhöhen ... [Wissensdatenbank](#)

Kreditkarte für Ausland freischalten
... Kannst du meine Kreditkarte bitte für das Ausland freischalten ... [Wissensdatenbank](#)

# Kundennummer	12345 ▾	🗑️
👤 Vorname	Richard ▾	🗑️
👤 Name	Richard Radler ▾	🗑️
👤 Nachname	Radler ▾	🗑️
📍 Adresse	Hamburger Allee 23 in 33122 Hannover ▾	🗑️
📞 Telefonnummer	05119573953333 ▾	🗑️

Die erkannten Daten werden strukturiert dargestellt und lassen sich auf Klick kopieren. Für verschiedene Datentypen lassen sich dynamische Aktionen und Links hinterlegen.



ANALYSIEREN, UM ZU VERSTEHEN

Mit VIER Copilot werden die während des Dialogs erkannten Informationen vielseitig für die Bearbeitung nutzbar. Beispielsweise werden vollautomatisch und in Echtzeit angebundene CRM-, Ticket- oder ERP-Systeme auf passende Informationen hin durchsucht. Die Ergebnisse stehen den Mitarbeiter:innen sofort bereit. So kann VIER Copilot z.B. nützliche Hinweise zu Bestellungen geben, weitere Produkte vorschlagen, Lieferzeiten abgleichen oder Lösungsvorschläge bei Problemen zur Verfügung stellen. VIER Copilot kann Workflows in angebotenen Systemen auslösen und ein abschließendes Fallprotokoll inklusive Gesprächszusammenfassung speichern.

VIER Copilot transkribiert das Gespräch in Echtzeit und zeigt den Dialog an. Erkannte Daten werden hervorgehoben, eine Zusammenfassung wird automatisch bereitgestellt.

The screenshot displays a chat interface with a header bar containing 'KONVERSATION' and 'KONTAKTHISTORIE'. The chat history shows the following sequence of events:

- 08:00:22:** 'Konversation mit Sprachbot begonnen'.
- 08:00:23:** Bot message: 'Hallo, ich bin Boty, der freundliche KI-Assistent. Um Ihr Anliegen möglichst schnell und zu Ihrer vollen Zufriedenheit bearbeiten zu können, teilen Sie uns bitte kurz mit, um was es geht.' (Avatar: BOT)
- 08:00:40:** Customer message: 'Ich würde gerne meinen Kreditkartenlimit auf 3000€ erhöhen.' (Avatar: RR)
- 08:00:51:** Bot message: 'OK! Ich verbinde Sie nun mit einem Mitarbeiter vom Kundendienst. Einen kleinen Moment bitte.' (Avatar: BOT)
- 08:00:58:** 'Konversation mit Sprachbot beendet'.
- 08:01:01:** 'Konversation mit Agent begonnen'.
- 08:01:14:** Agent message: 'Um Ihr Kreditkartenlimit zu erhöhen benötige ich zur Verifikation Ihre Kundennummer Ihren Vor- und Nachnamen sowie Ihr Geburtsdatum.' (Avatar: BB)
- 08:01:29:** Customer message: 'Klar, mein Name ist Richard Radler, Die Kundennummer ist 123456 und das Geburtsdatum ist der 23.03.1986.' (Avatar: RR). A tooltip shows the name 'Richard Radler' with 'Kopieren' and 'Suchen' buttons, and a 'Wissensdatenbank' button.
- 08:01:45:** Agent message: 'Danke, das stimmt alles. Ich habe Ihr Kreditkartenlimit soeben erhöht. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.' (Avatar: BB)
- 08:01:51:** 'Konversation mit Agent beendet nach 50 Sekunden'.

At the bottom, there are three buttons: 'Transkript einfügen', 'Transkript kopieren', and 'Zusammenfassung einfügen'.



AUTOMATISIEREN, UM ZU VEREINFACHEN

Die Lösung übernimmt zeitraubende und fehleranfällige Arbeiten, erkennt Kundeninformationen und löst Backend-Tasks wie beispielsweise eine Adress- oder Telefonnummernänderung aus. VIER Copilot gibt zudem während des Gesprächs konkrete Handlungsempfehlungen, übernimmt Plausibilitätsprüfungen und hebt Service-Mitarbeiter damit auf ein völlig neues Kompetenzniveau. VIER Copilot reduziert darüber hinaus die Nachbearbeitungszeit durch die vollautomatische Erstellung des Fallprotokolls. Dieses wird am zuvor erkannten Kundendatensatz abgelegt und steht für künftige Bearbeitungen ebenfalls bereit.

 KONTAKT 1

 Richard Radler

Name	Richard Radler	
Adresse	Grotefendweg 21, 31137 Hildesheim	
Firma	Solution Demo GmbH	
E-Mail	radler.rich@gmail.com	
Position	Profisportler	
Telefonnummer	05119573953333	
Mobiltelefon	05119573953333	

 Kontakt öffnen

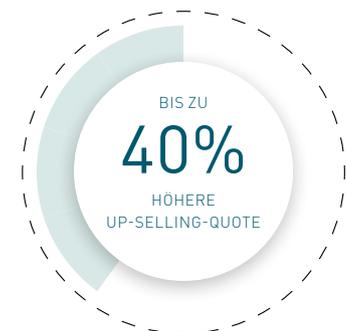
VIER Copilot zeigt automatisch Kundenstammdaten und Tickets aus der Systemlandschaft an. Alle Werte können kopiert und weiterverarbeitet werden. Der Ab sprung in das ursprüngliche System ist je derzeit möglich.



PERFEKTES ZUSAMMENSPIEL UND INTEGRATION

VIER Copilot lässt sich nahtlos und vollautomatisch mit weiteren Lösungen und Produkten von VIER integrieren, etwa mit der ACD von VIER engage und dem VIER Cognitive Voice Gateway (CVG). Vorteil: Kann ein vorgelagerter Voicebot das Anliegen nicht korrekt erkennen oder erledigen, wird der Anruf automatisch ins Contact Center geleitet. In diesem Fall stellt VIER Copilot dem Mitarbeiter automatisch den zuvor geführten Dialog sowie alle weiteren erkannten Informationen bereit. Dasselbe gilt für Daten beispielsweise einer vorgelagerten IVR. Auch die Integration mit Lösungen von Drittanbietern ist möglich.

Fazit: VIER Copilot unterstützt die Anliegenbearbeitung intelligent und automatisch, reduziert die Average Handling Time (AHT), ermöglicht mehr Cross- und Up-Selling, erhöht die First Call Resolution Rate (FCR) und senkt die Fehlerquote.



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 Sie eine E-Mail an:
sales@vier.ai



VIER GmbH

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