

## Ihre smarte Sprachsteuerung für effiziente Anrufe

### Intelligent. Effizient. Kundenorientiert.

VIER Smart IVR (Interactive Voice Response) bringt moderne Sprachdialoegsysteme auf ein neues Level. Durch KI-gestützte Vorqualifizierung erkennt das System präzise die Anliegen Ihrer Anrufer – ganz ohne starre Menüs. Das Ergebnis: schnellere Prozesse, zufriedenere Kunden, entlastete Teams.

Mit VIER Smart IVR analysieren Sie Anrufe in Echtzeit, erfassen Anliegen automatisch und leiten diese intelligent an das jeweils passende Team oder einen spezialisierten Bot weiter. Flexibel integrierbar und vollständig an Ihre Bedürfnisse anpassbar.



### Wie funktioniert's

- › **Automatische Anliegen-Erkennung:** Kein Tastendruck nötig – das System versteht, worum es geht
- › **Flexible Weiterleitung:** Intelligente Routing-Logik für effiziente Übergabe an Teams oder Systeme
- › **Konfigurierbare Dialoge:** Sprachauswahl, PIN, Standort, Kategorien – alles individuell anpassbar
- › **Datenschutz inklusive:** DSGVO-konform mit sicherer Hosting-Infrastruktur in Deutschland

### Ihre Vorteile



#### Nahtlose Integration

Kompatibel mit VIER engage & anderen Lösungen



#### Einfache Einrichtung

Schnell anpassbar mit Prompts – ganz ohne Programmierung



#### Flexible Gesprächsführung

Keine starren IVRs mehr



#### Bessere Kundenerfahrung

Anliegen einfach frei aufsprechen – für mehr Zufriedenheit

## Kundenstimme

**Alexander Marr**, Fachkoordinator  
Workforce und Analytics



»Die VIER engage Omnichannel ACD überzeugt durch ihre strukturierte Architektur und die nahtlose Anbindung an alle gängigen Systeme. In unserem Setup erweitern wir diese durch die Flexibilität von leistungsfähigen LLMs mit der Smart IVR.

Die VIER ACD ermöglicht es, fehlende Informationen vor dem eigentlichen Kontakt zu erkennen und gemeinsam mit der Smart IVR, im Dialog mit dem Kunden effizient abzufragen.

So wird jeder Anrufende direkt dem passenden Team zugewiesen und der zuständige Mitarbeitende kann optimal vorbereitet in das Gespräch starten.«

## Made & hosted in Germany

Unsere Auszeichnungen für Service und Qualität.

