



PRESSEMITTEILUNG

Erreichbarkeiten und Kundenzufriedenheit im Service maximal steigern: VIER und virtualQ vertiefen Partnerschaft

Das Technologieunternehmen VIER integriert ab sofort die virtualQ Technologie in sein Cloud Ökosystem und erweitert damit die Omnichannel-Lösung VIER engage um ein besonders smartes Rückruf- und Peak-Management-System.

Das intelligente Warte- und Rückruf-Management von virtualQ optimiert mithilfe von Algorithmen, die auf Machine Learning und Data Science basieren, die Auslastung und Erreichbarkeit in Service Centern. Ziel ist eine bestmögliche Agenten-Auslastung bei maximaler Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit. Zusätzlich werden Anruf-Peaks geglättet und optimal verteilt. Warteschleifen werden quasi „abgeschafft“.

Ralf Mühlhoyer, VIER Head of Product Strategy and Marketing, erklärt: „Die smarten Algorithmen von virtualQ bringen einen enormen Effizienzgewinn im Bereich Auslastungsmanagement. Im Rahmen der Partnerschaft können die Kunden unserer Omnichannel-Lösung VIER engage von diesen Möglichkeiten jetzt ohne großen Aufwand profitieren. Darüber sind wir sehr froh! Neben unseren eigenen KI-Lösungen – VIER evolve – für z. B. Agent Assist und Sprachanalyse ergänzt virtualQ unser Portfolio perfekt.“

„VIER hat verstanden, dass die Zukunft des Customer Service von KI-basierten Lösungen abhängt, die unterstützen, automatisieren und optimieren“, ergänzt Ulf Kühnapfel, Gründer und Geschäftsführer von virtualQ. „Das ist auch unsere Zukunftsvision und sie bildet die perfekte Grundlage für unsere Zusammenarbeit.“

Das virtualQ Rückruf- und Peak-Management kann von Kunden von VIER engage ab sofort als Zusatz Option über die Ansprechpartner:innen bei virtualQ zugebucht werden. Hierbei sind verschiedene Preis- und Leistungspakete verfügbar.

Über virtualQ

Seit 2014 bietet der deutsche Software Anbieter virtualQ GmbH mithilfe einzigartiger und datenbasierter Lösungen die Möglichkeit an, bislang unplanbares Anrufvolumen in planbares zu verwandeln. Das Tool kann in verschiedene technologische Systeme eingebunden werden. Davon profitieren Unternehmen aus verschiedenen Sektoren, wie die Versicherungs-, Finanz-, Dienstleister-, Retail- oder Energiebranche. Als Marktführer für intelligente Rückruf- und Termin Management Lösungen im Kundenservice unterstützt virtualQ bereits eine Vielzahl führender Unternehmen, von kleinen über mittelständische Betriebe bis hin zu Konzernen.

Über VIER

VIER denkt Kundendialog und Kommunikation neu. Mit den Produktkategorien „enrich“, „engage“ und „evolve“ macht VIER kontaktbasierte Geschäftsvorgänge effizienter. VIER entstand 2021 aus der gestaffelten Fusion der Unternehmen 4Com, Parlamind, Voixen, Lindenbaum und Precire. Die Lösungen und Produkte von VIER verbessern die Customer Experience und die User Experience. VIER kombiniert künstliche mit menschlicher Intelligenz, Expertise mit Intuition, jahrelange Erfahrung mit Innovation und Forschung. Die VIER Technologie-Plattform ist die einzige Plattform aus Europa für komplette Ende-zu-Ende-Lösungen – sichere Daten, deutsche Cloud und lokaler Service inklusive.

Pressekontakt: VIER GmbH | Susanne Feldt | Susanne.feldt@vier.ai