

SALES + SERVICE MIT KI ZUKUNFTSSICHER GESTALTEN

Voice BOT

AI

Hi!

...

FREI SKALIERBAR:
INTERESSANT FÜR KMUs UND
INTERNATIONALE KONZERNE

KOSTENEFFIZIENT:
KOSTENERSPARNISSE VON
BIS ZU 65 % MÖGLICH

DSGVO-KONFORM:
AUTOM. SCHWÄRZUNG SEN-
SIBLER DATEN & EU-HOSTING

VOICE BOT - SERVICE RUND UM DIE UHR

Die Zeiten, in denen lange und verrauchte Bandansagen von analogen Anrufbeantwortern einfach nur Informationen in einer Schleife abspielen, sind längst vorbei. Auch lange Telefonwartezeiten gehören mit Voice Bots der Vergangenheit an.

Moderne Voice Bots führen echte Gespräche mit dem Kunden, dem Patienten, dem Lieferanten oder Außendienstmitarbeiter, reagieren auf Rückfragen, prüfen Stamm- und Auftragsdaten, buchen Termine und geben gezielte Auskünfte. Ganz automatisch, zu jeder Tageszeit und mit mehreren Kontakten gleichzeitig. Eine nahtlose Anbindung an Ihre CRM / WaWi oder in Wissensdatenbanken macht das möglich.

Voice Bots arbeiten nicht nur am Telefon - sie lassen sich auf nahezu allen Kommunikationswegen integrieren. In Chats, per E-Mail, auf Social-Media-Kanälen oder per Messenger auf dem Handy analysieren sie live und in Echtzeit das Anliegen ihres Gegenübers und lösen es mithilfe modernster Technik. Dabei nutzen sie Künstliche Intelligenz und neuronal aufgebaute Netze, um zu "vollwertigen" Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen zu wachsen. Ob nur ein Gespräch, zehn oder 10.000 Gespräche gleichzeitig - Voice Bots sind frei skalierbar und sind auf diese Weise sowohl für kleine und mittlere Unternehmen, als auch für internationale Konzerne wertvolle Helfer, denn die Voice Bots beherrschen aktuell bis zu 60 Sprachen, sogar Dialekte.

UNSERE STIMMEN: SOFIA UND LIAM



SOFIA
Voice Bot

Hallo, mein Name ist Sofia.

Meine Stimme klingt weiblich und klar. Ich freue mich darauf, Ihre Kunden zu informieren, ihre Anliegen zu lösen oder Termine zu buchen. Sie können sich auf mich und meinen KI-Kollegen Liam verlassen - Tag und Nacht.

Wenn Sie mich einmal sprechen hören möchten, rufen Sie mich doch einfach unter der unten genannten Rufnummer an.

JETZT ANRUFEN UND AUSPROBIEREN!
Rufen Sie unsere KI "Sofia" an - 24/7 verfügbar!
Tel.: 02625-2683986 - Zum Standard-Telefontarif!



LIAM
Voice Bot

Guten Tag, ich bin Liam.

Mit meiner maskulinen Stimme berate ich Ihre Kunden, gebe Auskünfte und beantworte selbstverständlich auch Rückfragen - ganz egal zu welcher Uhrzeit. Alles, was ich kann, kann auch Sofia. Uns unterscheidet nur unsere Stimme.

Lassen Sie uns doch einfach einmal miteinander telefonieren, ganz unverbindlich zum Standard-Telefontarif. Sicher kann ich Sie von meinen Fähigkeiten überzeugen.

ANWENDUNGSBEISPIELE

- Bestell-, Buchungs- und Auskunfts-Hotlines:
Einfache Aufnahme von Bestellungen, Auskünfte über den aktuellen Status der erwarteten Lieferung, Terminbuchung, Aufnahme von Angebotsdaten...
- First Level Support - telefonisch per E-Mail, Chat, Social Media oder per Messenger-App:
Einfache technische Problemlösungen, Unterstützung bei der Inbetriebnahme von Produkten, etc. durch Zugriff auf die Produktdokumentation oder das automatische Versenden von Aufbau-, Installations- und Bedienungsanleitungen
- Zur Vorab-Datenaufnahme bei Telefon-Hotlines:
Voice Bots erfragen Stammdaten, Auftragsdaten, Kundennummern, Ticketnummern, Anrufzweck und übergeben die Daten an einen passenden menschlichen Mitarbeiter, der sofort im Bilde ist und sich dem Anliegen des Anrufers widmen kann.

WARUM JETZT HANDELN?

Aktuell ist etwa jeder vierte Beschäftigte in Deutschland ein Kind der sogenannten "Baby-Boomer"-Jahre zwischen 1946 und 1964. Diese demografisch sehr große Gruppe steht somit kurz vor dem Renteneintritt und wird schon bald eine große Lücke auf dem Arbeitsmarkt hinterlassen, die durch nachfolgende Generationen nicht geschlossen werden kann.

Gleichzeitig herrscht ein Fachkräftemangel. Immer weniger verfügbare Mitarbeiter werden die ständig steigenden Service-Anforderungen Ihrer Kunden nachkommen können.

Ihre Kunden wiederum haben in den letzten Jahren ihrerseits ihre Ansprüche an den Service ihrer Vertragspartner gesteigert. Sie wollen schnelle Reaktionszeiten und flexible Kontaktwege für ihre Anfragen - dann, wenn sie selbst Zeit haben... somit auch nach Ihrem Dienstschluss!

Voice Bots sind hier die perfekte Lösung, denn sie schließen einerseits die Personallücke in Ihrem Service-Bereich und sorgen andererseits dafür, dass sich Ihre Kunden zeitlich flexibel an Sie wenden können.



IHRE VORTEILE

24/7-Erreichbarkeit

Kunden, Lieferanten oder Außendienstmitarbeiter erhalten jederzeit Unterstützung - ganz ohne Wartezeiten oder Feiertagsbeschränkungen.

Mehrsprachigkeit

Voice Bots sprechen bis zu 60 verschiedene Sprachen und sogar Dialekte können mühelos erkannt, verarbeitet und angeboten werden.

Omnichannel-Integration

Ob am Telefon, per Chat, E-Mail, auf Social-Media-Kanälen oder in Messenger-Apps auf dem Handy: Voice Bots sorgen für eine konsistente Unterhaltung auf allen Wegen.

Skalierbarkeit

Von 10 bis 10.000 parallel geführten Gesprächen - mit Voice Bots können sowohl kleine und mittelständische Unternehmen bis internationale Weltkonzerne profitieren.

Kostenreduktion

Studien zeigen Einsparungen von 30 - 50 %, in manchen Fällen sogar von bis zu 65 % bei der automatischen Bearbeitung von Standardanfragen durch Voice Bots.

Entlastung menschlicher Agenten

Routineaufgaben wie FAQ, Statusabfragen oder Terminvereinbarungen können für menschliche Agenten zeitraubende Aufgaben darstellen. Voice Bots können hier gezielt entlasten, während sich ihre menschlichen Kolleginnen und Kollegen um die wirklich kniffligen Fälle kümmern können.

CRM-Integration

Der Echtzeit-Zugriff auf Kunden- und Auftragsdaten ermöglicht Voice Bots individuell zugeschnittene Antworten.

Analyse und Optimierung

Voice Bots sammeln kontinuierlich Daten zur eigenen Verbesserung und zur strategischen Entscheidung in der Umsetzung ihrer Gespräche.

IM ÜBERBLICK

- ✓ Entlastung menschlicher Mitarbeiter
- ✓ Kosteneinsparungen bis zu 65 % möglich
- ✓ Modernste Kommunikationstechnik
- ✓ Erreichbarkeit rund um die Uhr, frei von Öffnungszeiten oder Feiertagen
- ✓ Frei skalierbar: Für KMUs und große Unternehmen
- ✓ Vollständige Integration in nahezu alle CRMs möglich
- ✓ Omnichannel-Ingetration - Konsistent erreichbar über Telefon, E-Mail, Chat, Social-Media und Messenger-App
- ✓ Mehrsprachig: Bis zu 60 Sprachen und Dialekte erkenn- und sprechbar
- ✓ Analyse und Optimierung der Gespräche mit Vorschlag für Next-Best-Option

JETZT DIE ZUKUNFT DES KUNDENSERVICE TESTEN

Starten Sie jetzt in die Zukunft des Kundenservice!

Lernen Sie auf unserer Produkt-Website, wie Sie Voice-Bots effektiv, kostensparend und ganz individuell auf Ihr Unternehmen und Ihre Kunden zugeschnitten einsetzen können.

Ihr Aufbruch in die nächste Generation in Sales und Service:



AGENT ASSIST - MENSCHLICHE KOMPETENZ MIT KÜNSTLICHER INTELLIGENZ

"Zeit ist Geld" und "Niemand kann alles wissen" sind zwei Weisheiten, die uns seit jeher begleiten. In unserer modernen Arbeitswelt stehen sie jedoch im Widerspruch, denn wer viel weiß, kann schneller helfen und somit Geld sparen.

Damit das auch für Ihre Hotline gilt, unterstützt Agent Assist mit künstlicher Intelligenz menschliche Kompetenz. Anliegen Ihrer Kunden werden auf diese Weise schneller und effektiver gelöst - die genutzte Telefonzeit ist effektiver eingesetzt, bei gleichzeitig verminderter Wartezeit für den Anrufer.

Agent Assist analysiert das Gespräch live, kann es bei Bedarf transkribieren und schlägt kontextgenaue Lösungen vor. Dazu greift die Künstliche Intelligenz auf FAQs, Produktdokumentationen, Policies oder andere verknüpfte Datenbanken zu. Callcenter-Agenten werden so in die Lage versetzt, in kürzerer Zeit die richtige Lösung für das Anliegen ihrer Anrufer zu finden. Das spart nicht nur Telefonzeit, sondern vorab auch Einarbeitungszeit für das Personal.

Und nach dem Gespräch ist noch nicht Schluss: Agent Assist kann das Gespräch automatisch zusammenfassen und die Next-Best-Action vorschlagen. Dabei ist die Qualität stets im Blick: Hinweise zu Compliance-Regeln oder Coaching-Impulsen können direkt weiterverarbeitet werden.

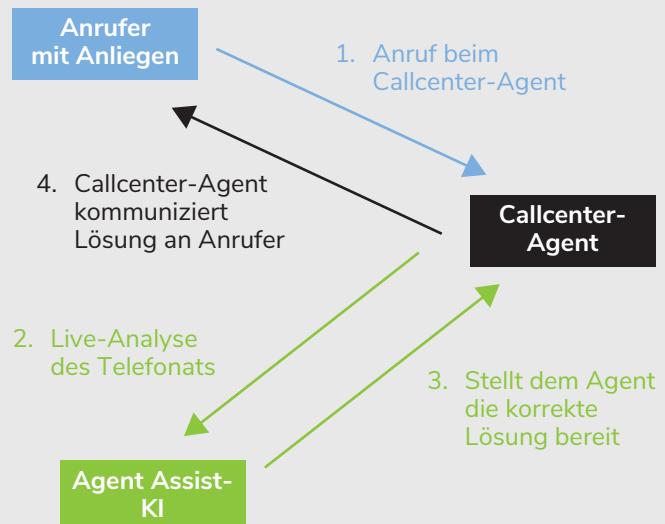
Eine effektive Unterstützung menschlicher Mitarbeiter durch künstliche Assistenten!



ANWENDUNGSBEISPIELE

- Technischer Support wird auch für Callcenter-Agents mit weniger Fachkenntnis einfacher, da die KI im Hintergrund die passende Lösung kennt.
- Erhöhung der Erstlösungsquote durch gezielteres Vorschlagen genauer Antworten durch die KI und somit Entlastung des Second Level Support.
- Verbesserung der Service-Erfahrung auf der Kundenseite.
- Gezieltere Beratung der Kunden gemäß seiner Einkaufs- und Bedarfshistorie: die KI kennt alle Parameter.
- Schnellere Abwicklung von Reklamationsfällen. Der Agent Assist kann die Kontakthistorie und deren Inhalte blitzschnell analysieren, gleichgelagerte Fälle erkennen und eine gezielte Lösungsoption anbieten.

DIE FUNKTION DES AGENT ASSIST



HÖCHSTER DATENSCHUTZ - DSGVO-KONFORM

Persönliche Daten sind das Gold der Zukunft. Daher verdienen sie besonderen Schutz.

Die Europäische Union hat diesem Umstand durch die 2018 in Kraft getretene Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) Rechnung getragen und selbstredend sind wir uns dieser Verantwortung bewusst.

Daher haben wir den Datenschutz schon bei der Entwicklung unserer KI-Assistenten von Anfang an mitgedacht. So werden sensible Daten nur geschwärzt gespeichert und sind so vor dem Zugriff Unbefugter geschützt. Das gilt natürlich auch für den Zugriff durch die KI selbst.

Zusätzlich befinden sich alle unsere Server auf dem Gebiet der Europäischen Union und verarbeiten keine Daten außerhalb davon - wie mit der DSGVO vorgeschrieben.

IHRE VORTEILE

Schneller(er) Service

Durch die Live-Unterstützung des Agent Assist wird das Anliegen des Anrufers sofort erkannt und eine zielführende Lösung kann direkt im Gespräch vorgeschlagen werden.

Kompetente Antworten

Durch seine Echtzeit-Analyse der Gespräche kann Agent Assist gleich die passende Antwort bereithalten. Das sorgt für kompetentere Antworten und Lösungsansätze schon während des Telefonats.

Hohe Kundenzufriedenheit

Agent Assist sorgt für gesteigerte Kundenzufriedenheit. Nicht nur, dass lange Wartezeiten entfallen - auch Weiterleitungen an Kolleginnen und Kollegen innerhalb eines Teams oder Rückfragen an diese nehmen ab, während die Quote der Erstlösungen steigt.

Reduzierung von Gesprächszeiten

Erhöht sich die Quote der Erstlösungen, so verringern sich damit einhergehend auch die Gesprächszeiten. So bleibt dem Callcenter-Agenten mehr Zeit für Wichtigeres, für kniffligere Fälle - oder ein weiteres Telefonat.

Mitlernende KI

Wie ein Mensch lernt auch eine Künstliche Intelligenz durch ihr eigenes Handeln immer weiter. Standardfälle werden so noch schneller erkannt und können effektiver abgearbeitet werden.

CRM-Integration

Agent Assists kann an nahezu jede Warenwirtschaft oder CRM angeschlossen werden. Auch Wissensdatenbanken oder Produktdokumentationen können eingepflegt werden. Auf Basis dieser Daten gelingt es Agent Assist, live zielgerichtete Antworten zu geben.

Datensicherheit: DSGVO-konform

Die Datensicherheit ist von Anfang an mitgedacht: Sensible Daten werden automatisch geschwärzt und die verarbeitenden Server befinden sich innerhalb der EU. Das entspricht den Vorgaben zur Verarbeitung von Daten gemäß der EU-DSGVO.

IM ÜBERBLICK

- ✓ Schnellere Erstlösungen bei einfachen Problemstellungen
- ✓ Gezielte Lösungsvorschläge für Kundenanliegen
- ✓ Reduzierung von Gesprächszeiten
- ✓ Steigerung der Kundenzufriedenheit
- ✓ Nahtlose CRM-Integration in nahezu alle CRM-Systeme und Wissensdatenbanken möglich
- ✓ Vollständig DSGVO-konform: Automatische Schwärzung sensibler Daten und Serverstandort EU
- ✓ Analyse der geführten Gespräche samt Transkription möglich

VERSUCHEN SIE ES SELBST!

Verpassen Sie nicht die technische Innovation für Hotlines und Callcenter und überzeugen Sie sich selbst von der Effizienz des Agent Assist.

Jetzt ausprobieren:



TRAININGS- & COACHING ASSIST - VERKAUFS-SCHULUNG MIT KI-CALLS

Ein geübter Verkäufer erkennt die notwenigen Schritte zur Problemlösung des Kunden oder dessen emotionale Stimmung sofort, schätzt sie ein und reagiert entsprechend. Das muss trainiert werden. Immer wieder. Doch vielleicht nicht sofort an der eigenen Kundenschaft?

Dafür gibt es den Trainings- & Coaching Assist. Durch Telefonate mit diesem KI-Assistenten kann der Verkäufer zielgerichtet in festgelegten Lernfeldern trainiert werden. Der Trainings- & Coaching Assist ist in der Lage, zuvor erkannte Muster aus realen Interaktionen darzustellen und verhält sich dabei selbst ganz wie ein Anrufer. Ob stiller Kunde, der Anrufer mit Zeitdruck, die Einkäuferin mit strengem Budget, eloquent oder eher wortkarg, mit Akzent oder Dialekt - der Trainings- & Coaching Agent ist wandelbar, denn schließlich sind Ihre Kunden ja auch nicht alle gleich.

Der Trainings- & Coaching Assist analysiert dabei das Gespräch, z.B. nach Bearbeitungszeit, Lösungsquote, wertet die Gesprächsführung im Nachgang objektiv aus und korrigiert ggf. neu erkannte Lernziele für die nächsten Telefonate. Auf diese Weise können nicht nur Einzelcoachings durchgeführt werden, sondern auch Teamcoachings.

Durch den Einsatz des KI-Assistenten sorgen Sie für eine nachhaltige Qualifizierung ihrer Mitarbeiter im Verkauf / Service und erzielen so eine einheitliche und verbesserte Gesprächsqualität als Ergänzung zum Präsenztraining.

IHRE VORTEILE

Trainieren wie ein Pilot im Flugsimulator

Die perfekte Erweiterung zu erprobtem Präsenztraining: Der Trainings- & Coaching Assist als Probe-Gesprächspartner für Ihre Mitarbeiter

Realistische Gesprächssituationen

Der Trainings- & Coaching Assist spielt harte Verhandlungen, Einwände, stille Kunden - genau die Situationen, an denen Verkaufserfolg entscheidet!

Wandelbare KI

Das Darstellen von menschlichen Emotionen, unterschiedlichen Stimmen und sogar sprachlichen Einfärbungen, wie Dialekten machen die Trainingssituationen absolut realistisch.

Training, unabhängig von Ort und Zeit

Trainingseinheiten können dann eingeschoben werden, wenn es passt - ohne Reisezeiten und Raumplanung - direkt am Arbeitsplatz

Automatische Auswertung

Gesprächsstruktur, Fragetechnik, Nutzenbezug, Deal Hygiene, Einwandkompetenz, Abschlussstärke

Szenario-Builder

Nachempfinden kundenspezifischer Cases (Produkte, Wettbewerber, Compliance...)

Umfassende Bewertungen und Lernfeld-Erkennung

Die KI analysiert, wertet aus, bildet Lernpfade für verschiedene Rollen (Außendienst, Presales, Innendienst und unterstützt im Erzielen neuer Skills für Einzelne oder ganze Teams



SECHS PUNKTE AUF DEM WEG ZUM ERFOLG

1 Zieldefinition und Diagnostik

Klärung von Rollen, Zielkunden, KPIs - so entsteht der Lernpfad

2 Präsenz-Kick-off: Kompakt-Workshop

Basis-Werkzeuge und gemeinsames Wording

3 KI-Simulatortraining (on demand)

Training realistischer Szenarien: Erstgespräch, Bedarfsanalyse, Preisverhandlung... mit wandelbaren KI-Persönlichkeiten

4 Wertfreies Feedback und Micro-Learnings

Sofortige Hinweise zu Struktur, Klarheit, Empathie, Next-Step-Sicherung und Formulierungshilfen

5 Coach-Review und Intervention

Erkennen von Erfolgen und gezieltes Nachschulen bei Defiziten

6 Transfer in den Alltag

IM ÜBERBLICK

- ✓ Einfache Skalierbarkeit: Für kleine und große Unternehmen nützlich
- ✓ KI-Training als Einzel- und Team-Training möglich
- ✓ Gezieltes Coaching von zuvor festgelegten Skills
- ✓ KI erkennt selbstständig Nachschulungsbedarf
- ✓ Darstellung verschiedener Persönlichkeiten fordern die Fähigkeiten Ihrer Verkäufer heraus, auch Einbinden von Branchenjargon möglich
- ✓ Auswertung der Gespräche mit eingehender Analyse hinsichtlich Betriebsloyalität, Compliance-vereinbarkeit, etc.
- ✓ Objektive Bewertung der Gespräche und Fähigkeiten der Verkäufer
- ✓ Als Intensiv-Training oder in kleinen Einzeleinheiten über den Tag verteilt: Nach-Coaching dort, wo es gebraucht wird
- ✓ Steigerung der Kompetenz durch ständige und kontinuierliche Schulungen
- ✓ Mehrstufige Dialoglogik mit Zielvereinbarung, Nächste-Schritt-Sicherung und Follow-Up
- ✓ Dashboards informieren über Aktivität, Kompetenzradar, Entwicklungsverlauf, Coach-Warnungen bei Zielabweichung
- ✓ Vollständig vereinbar mit der Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO)

ANWENDUNGSBEISPIELE

- Schwierige Situationen sicher bewältigen durch gezieltes Training spezifischer Fälle (Einwände, Verhandlungen, Reklamationen) für einzelne Mitarbeiter oder ganze Teams möglich
- Detaillierte Übersicht über den Wissens-, Handlungs- und Lernerfolg Ihres Teams
- Verringern von Onboarding-Zeiten für neue Mitarbeiter
- Steigerung der Gesprächsqualität, klarere Empfehlungen, weniger Schleifen, kürzere Erstlösungsgeräte
- Optimale Ergänzung zum Präsenztraining: Kurze Coachings möglich, individuell je Mitarbeiter

JETZT EINFACH AUSPROBIEREN

Lernen Sie unseren Trainings- & Coaching Assist und seine umfassenden Möglichkeiten live kennen: Vereinbaren Sie einen Beratungstermin mit uns.

Mit einem effektiven Präsenztraining in Kombination mit KI-unterstützten Coachings, das selbstständig die Lern- und Erfolgskurven Ihrer Mitarbeiter analysiert, machen auch Sie Ihren Vertrieb zu einem erfolgreichen Team!

Jetzt einsteigen in die neue Art des Coachings!



WILLKOMMEN IN DER WELT VON QVMED

ÜBER QVMED

Wir sind Ihr Partner für Service, Vertrieb und Innovation.

Als familiengeführtes Unternehmen mit 18 engagierten Mitarbeitern stehen für uns seit 30 Jahren Qualität und Kundennähe im Mittelpunkt.

Mit unseren KI-Produkten setzen wir neue Maßstäbe im Verkauf- und Servicebereich: wir bieten intelligente Systeme, die Anfragen in Echtzeit blitzschnell verstehen, Lösungen vorausschauend anbieten und somit Ihren Verkauf und Ihren Service auf ein ganz neues Level heben.

Wir gehen konsequent den Weg in Richtung KI-gestützter Anwendungen, um Ihnen zusätzlichen Nutzen zu bieten - von automatisierten Prozessen für schnellere Abläufe, intelligenten Datenanalysen für präzisere Entscheidungen oder verbesserte Kundenkommunikation.

WARUM QVMED?

Effizienz

Wir arbeiten mit allen verfügbaren Kanälen. Telefonie, E-Mail, Whatsapp, Messenger, Chat, KI-Tools und Video - rund um die Uhr, sieben Tage die Woche

Ergebnisorientierung

Strategien, die Ihre Produkte ins Bewusstsein der Endkunden bringen. Dauerhaft, seriös und professionell.

Qualität vor Quantität

Unser Leitmotiv für nachhaltigen Erfolg: "Qualität vor Quantität". Wir arbeiten langfristig und partnerschaftlich.

DAS KÖNNEN WIR

Wir sind der direkte Draht zum Kunden. 30 Jahre Vertriebserfahrung und Mitarbeiterentwicklung stehen für Professionalität rund um Verkauf und Vertrieb. Wir lieben unsere Kunden und suchen den täglichen Kontakt. Corona hat uns gezeigt, wie wichtig das Telefon und die Videotelefonie in Zukunft für den Vertriebserfolg sein werden.

Wir unterstützen Sie beim Erreichen Ihrer Ziele und sorgen dafür, dass der persönliche Kontakt zu Ihren Kunden weiter besteht und ausgebaut wird.



Telemarketing



Marktanalysen



Vertrieb



Außendienstunterstützung



Potentialanalyse



Terminierung



Umfragen



Servicecenter
In- & Outbound



Neukunden-
akquise



Vakanz-
betreuung



Produkt-
einführung



KI-Produkte

UNSER SERVICE FÜR IHREN ERFOLG!

Alle zuvor genannten Leistungen sind lediglich Produktbeispiele, die zeigen sollen, was alles möglich ist. Nennen Sie uns Ihre Anforderungen und wir erarbeiten ein individuelles, maßgeschneidertes Konzept, das genau zu Ihren Bedürfnissen passt!

Wir freuen uns darauf, mit Ihnen in Kontakt zu treten!

Ihr Team von
QVMed.

JETZT
KOSTENFREIEN
BERATUNGS-
TERMIN
VEREINBAREN AUF
WWW.QVMED.DE

QVmed
sales + service

QVMed sales & service GmbH

► Betriebsstätte:

Gewerbegebiet Mülheim-Kärlich
Auf dem Hahnenberg 7
D-56218 Mülheim-Kärlich

✉ +49 (0) 261 - 13 37 70

✉ info@qvmed.de

✉ www.qvmed.de