



# Von der Mahnung zum Dialog – Intelligente Outbound KI-Agenten

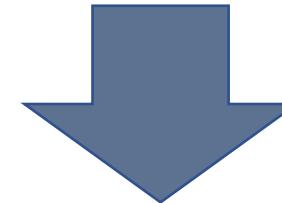
Sichere, empathische und skalierbare Kommunikation in sensiblen Umfeldern

Michael Kloos  
CreaLog  
Gründer und Geschäftsführer

Stand F01

# Herausforderungen bei Forderungsausfällen

- ▶ Steigende Forderungsausfälle
  - Datenschutz & Vertrauen sind entscheidend
  - Hohe Servicekosten
- ▶ 24/7 Kundenkommunikation mit maximalem Datenschutz
- ▶ Klassische Mahnverfahren sind teuer



## **Outbound KI-Agenten mit automatisiertem Kontakt über bekannte Kanäle**

- Kostensenkung durch Automatisierung
- Vertrauensgewinn
- Weniger manuelle Calls, weniger Postversand, weniger Inkasso!

# Outbound KI-Agenten: Zahlungserinnerung mit System & Upsell Potential

## Use Cases

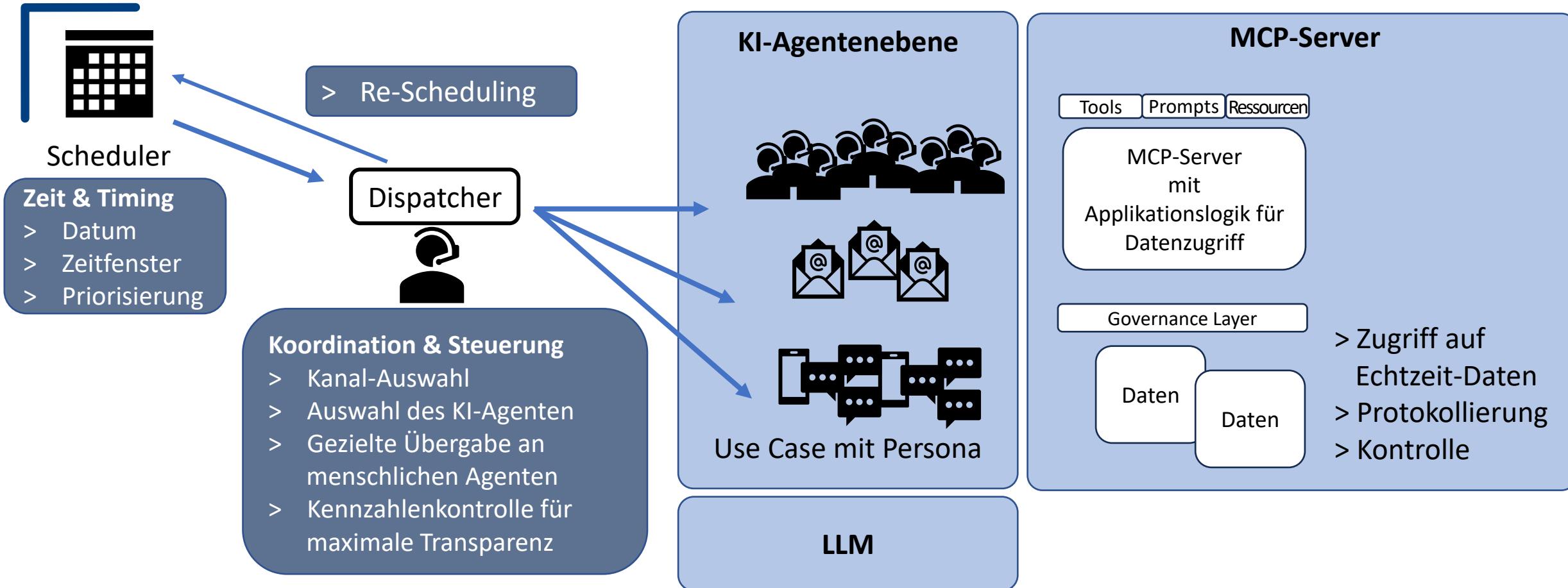
- > Sofortzahlung
- > Ratenvereinbarung
- > Tarifwechsel
- > Gespräch mit einem Berater
- > ....Up- / Cross-Selling

## Kanäle

- > Voice
  - Bekannte Nummer und Stimme
  - Rückrufoption
- > E-Mail
  - Bekanntes Medium
  - Bekannter Absender
- > RCS
  - Zertifizierter Absender
  - Corporate Design
  - Links, Dokumente
  - Empfangsbestätigung

Souveräne KI-Architektur mit Nachvollziehbarkeit  
Datenverfügbarkeit über MCP

# Die Architektur – mit Sicherheit



## CreaLog KI-Plattform:

- > Orchestrierung der Kanäle, Agenten und des LLM-Zugriffs
- > Nutzung und Bereitstellung der Datenzugriffe über MCP (kontrolliert über CreaLog KI-Plattform)
- > Volle Datensouveränität

# Demo



## Ratenzahlung + Zweiter Anruf

- > KI-Agent Use Case:  
Außenstand - Anruf beim Kunden
- > Kunde möchte Ratenzahlung
- > Agent befragt MCP-Server und  
schlägt Zahlungsoptionen vor
- > Kunde möchte zusätzliches Telefonat
- > Übergabe an Rückruf-Agent
- > Scheduler/Dispatcher regeln Rückruf
- > Bestätigung per E-Mail

# Vom Mahnverfahren zur intelligenten Kundenbeziehung

## ► Moderne Kundenkommunikation statt klassische Mahnverfahren

- Empathische, automatisierte Dialoge statt Eskalation
- Reduktion von Zahlungsausfällen und Servicekosten
- Vielfältige Use Cases, inkl. flexiblem Medienwechsel
- Outbound-Kanäle wie Voice, E-Mail, SMS/RCS:  
Immer im Corporate Design für maximale Wiedererkennung

## ► Hybrides Kommunikationsmodell:

**KI, wo sie stark ist – Menschen, wo es darauf ankommt.**

- KI-Agent übernimmt einfache, klar definierte Aufgaben – inkl. Potenzial für Up-/Cross-Selling
- Komplexe Vorgänge werden nahtlos an menschliche Agents übergeben

# CreaLog KI-Plattform: Sicher, steuerbar, skalierbar

## ► Sicherheit & Datensouveränität mit der CreaLog KI-Plattform

- Volle Kontrolle über Daten und KI-Zugriffe (u.a. mit offener MCP-Architektur)
- LLM-Zugriff nur auf Agentenebene – keine Datenweitergabe
- Flexible Betriebsmodelle: On-Premises, Managed Services oder Private Cloud

## ► Intelligente Kampagnensteuerung & Low-Code Design

- Kampagnendesign direkt über die CreaLog Plattform
- Dispatcher & Scheduler: präzise Planung nach KI-Agent, Kanal, Zeitpunkt und Zielgruppe
- Transparente Kennzahlenkontrolle für maximalen Kampagnenerfolg

# Fakten

## Kontakt- & Reaktionsraten

- > 70 % Reaktionsquote auf digitale Nachrichten
- 90 % der Schuldner innerhalb von 90 Tagen erreicht
- 84 % Zufriedenheit

## Klärung & Reduktion offener Forderungen

- Steigerung der Recovery-Rate bis zu 30 %
- 23 % der überfälligen Konten Regulierung im ersten KI-Gespräch

## Kosten- & Effizienzgewinne

- Digitale Verfahren -> Operative Kosteneinsparung bis zu 50 %
- KI-Outbound-Calls -> Kostensenkungen 30 – 70 %
- Natürlich klingende KI-Stimmen -> 68 % höhere Engagement-Raten als klar synthetische Stimmen

Quellen: Studien von PAIR Finance, Accenture, McKinsey, CallIn

# Fazit

- > Automatisierte Kommunikation = **vorausschauender Service**
- > **Skalierbare** und **sichere** Outbound-Kampagnen
- > Unternehmen behalten volle **Datenhoheit**
- > CreaLog als **Plattformanbieter und Integrator**:  
Brücke zwischen Kommunikation, KI und Datensouveränität

*Besuchen Sie uns am Stand F01*

## CreaLog – Communication Made Smart!

Michael Kloos, Gründer & Geschäftsführer  
[michael.kloos@crealog.com](mailto:michael.kloos@crealog.com)  
+49 89 324 656 – 11  
<https://www.linkedin.com/in/michael-kloos/>

