

# ROUTINEANFRAGEN IM CONTACT-CENTER AUTOMATISIEREN

**H**ohe Erwartungen an den Service, Personalmangel, Kostendruck – Contact-Center sind großen Herausforderungen ausgesetzt. Digitalisierung und Automatisierung können helfen, die Produktivität zu steigern. Besondere Fortschritte versprechen spezialisierte KI-Tools, die echte End-to-End-Automatisierung von Routinevorgängen ermöglichen.

Automatisierung ja bitte, aber welche Lösung verspricht den größten Produktivitätsfortschritt? Gemäß einer Benchmark-Studie der Energieforen Leipzig GmbH entfallen mehr als 80 Prozent aller Serviceanfragen im Contact-Center auf wenige Routinevorgänge: Umzugsmeldungen, Zählerstandsmitteilungen, Vertragsänderungen. Die Studie bezieht sich auf Energieversorger; in anderen Branchen wie Telekommunikation oder Inkasso dürfte die Verteilung nicht viel anders sein. Daraus folgt: Wer Routineanfragen vollständig automatisiert, kann mit vergleichsweise geringem Aufwand deutliche Prozess- und Qualitätsvorteile erzielen. Teure, gut geschulte Mitarbeiter werden entlastet und können sich wieder echtem Kundenservice und der Beantwortung schwieriger Anfragen widmen, statt Daten manuell in Bestandssysteme zu übertragen.

## Der schlanke Automat erledigt die Arbeit

Das Unternehmen Cognotekt hat dies erkannt und bietet mit seiner Software Eloquent® eine KI-Lösung für die „intelligente Mailroom-Automatisierung“ an. Dabei setzt Cognotekt auf das Prinzip Effizienz: Statt eine weitere Multikanal-fähige 360-Grad-Lösung für alle möglichen Kundenserviceprozesse zu entwickeln, konzentriert sich

Cognotekt mit Eloquent® auf die perfekte Beherrschung nur einer einzigen Aufgabe: Die häufigsten Routineanliegen fallabschließend zu bearbeiten und so wertvolle Ressourcen freizusetzen.

## Eine Sprachtechnologie, die wirklich versteht

Damit dies gelingt, müssen eine Reihe von Qualitätsanforderungen erfüllt sein. So muss die KI relevante Anliegen nicht nur erkennen, sondern darf sich bei der Klassifikation so gut wie keine Fehler erlauben. Der Grund liegt auf der Hand: Sind in einer klassifizierten Menge viele „false positives“ enthalten (also Vorgänge, die zu Unrecht als relevant klassifiziert wurden), wird die nachgelagerte Fachdatenextraktion schwierig bis unmöglich. Der Prozess scheitert oder – noch schlimmer – die Software überträgt falsche Daten in die Bestandssysteme. Im zweiten Schritt, der Datenextraktion, muss die Software sicher feststellen, ob alle Daten richtig extrahiert wurden. Zweifelsfälle muss sie sicher aussteuern. Beide Aufgaben erfordern eine KI, die Texte tatsächlich „versteht“, anstatt Annahmen über den Inhalt zu treffen.

Cognotekt setzt für Eloquent® seine Sprachtechnologie Wernicke® ein, die sich durch exaktes semantisches Sprachverständnis auszeichnet. Während die meisten am Markt verfügbaren KI-Systeme auf das Prinzip der neuronalen Netze und wahrscheinlichkeitsbasierte Methoden setzen, verfolgt Cognotekt ein Konzept, das weltweit einzigartig ist: Die KI wird linguistisch trainiert und versteht Textinhalte nicht aufgrund von Wahrscheinlichkeiten, sondern durch präzisen mathematischen Vergleich. Das Ergebnis: Selbst komplexe Sätze („ich widerrufe meinen Vertragsrücktritt“), Fehler und umgangssprachliche Wendungen werden

sicher bewältigt. So können zum Beispiel Zuschriften selbst dann automatisch verarbeitet werden, wenn im Text eine ausdrückliche Datumsangabe fehlt (so genannte deiktische Datumsangaben – „Ich werde die Forderung zum Monatsende begleichen“). Eine Aufgabe, an der geringer spezialisierte Algorithmen regelmäßig scheitern. True-Positive-Raten von über 99 Prozent in der Klassifikation und Automatisierungsraten von 60 bis 80 Prozent je Anliegenklasse sind mit Eloquent® erzielbar.

## Zügige Integration in bestehende Systeme

Die Integration von Eloquent® in die bestehende Systemlandschaft ist einfach. Die Software ist eine reine Backend-Komponente, die ihre Daten über Standardformate (XML, JSON) mit CRM-, Ticket- oder ERP-Systemen (SAP) austauscht. API-gestützte Anbindungen, zum Beispiel von Mailservern oder Individualsystemen, sind darüber hinaus unproblematisch möglich. Vom ersten PoC über die kundenindividuelle Konfiguration bis zum Produktivbetrieb müssen nicht mehr als sechs Monate vergehen und nur wenige IT-Manntage investiert werden. Seine Praxistauglichkeit hat das System in mehreren Referenzinstallationen bereits unter Beweis gestellt.

Mehr Informationen unter [cognotekt.com/eloquent](http://cognotekt.com/eloquent)

## Über Cognotekt

**Cognotekt GmbH**  
Bonner Straße 209  
50968 Köln  
[cognotekt.com](http://cognotekt.com)

# Cognotekt

Cognotekt ist Spezialist für die Automatisierung von Geschäftsprozessen mithilfe von Künstlicher Intelligenz. Auf Basis unserer Sprachtechnologie Wernicke® entwickeln wir mit über 30 Mitarbeitern Anwendungen, die Produktivität und Profitabilität unserer Kunden nachhaltig steigern; zum Beispiel in den Bereichen Kundenservice, Vertragswesen, Rechnungsprüfung und Schadenabwicklung.



**Kontakt:**  
Christoph Lieck  
Leiter Marketing & Sales

[sales@cognotekt.com](mailto:sales@cognotekt.com)  
(0221) 643 065 10