

Leitfaden mit Infografik

---

# Datengetriebenes Forderungsmanagement mit künstlicher Intelligenz



---

Die digitale Transformation schreitet voran: KI-gestützte Ansätze verbessern das Kundenerlebnis, datengetriebene Automatisierung erhöht die Effizienz. Im Forderungsmanagement der meisten Unternehmen ist diese Revolution allerdings noch nicht angekommen. Dort herrschen häufig noch dieselben Ansätze wie eh und je – Bürokratie, Standardmahnbriefe, starre Abläufe. Mitarbeiter haben großen Aufwand mit umständlichen manuellen Schritten, Endkunden müssen sich mit unflexiblen Prozessen abfinden. Und die sind nicht nur zeitraubend, sondern erzielen dabei meistens auch keine besonders hohen Zahlungsquoten.

---

collect.AI bietet eine Lösung für diese unbefriedigende Situation: eine digitale, KI-gestützte SaaS-Plattform für das Forderungsmanagement. Die ganzheitliche Konzeption potenziert den Mehrwert durch vielfältige Synergien. Smarte Assistenten unterstützen bei kundenzentrierter Individualisierung, Prozessoptimierung und -automatisierung. Smarte Insights erlauben datengetriebene Erkenntnisse entlang des gesamten Workflows. Kosten werden gesenkt, Mitarbeiter entlastet, Endkunden besser betreut.

In diesem Leitfaden erklären wir, wie KI dabei unterstützt, wie die verschiedenen digitalen Enabler ineinandergreifen und wie collect.AI für regulatorische Compliance beim KI-Einsatz sorgt.

# KI, Daten, Analytics: Optimierung und Synergien im Mahnwesen

Chatbots auf der Grundlage generativer KI (GenAI) und großer Sprachmodelle (Large Language Models, LLMs) haben seit Ende 2022 für eine regelrechte KI-Revolution gesorgt. Die öffentlich verfügbaren LLMs sind extrem mächtig und vielseitig, allerdings nicht für alle Einsatzzwecke gleich gut geeignet. So ist es schon aus Datenschutzgründen offensichtlich, dass Unternehmen sensible Daten aus dem Bereich des Forderungsmanagements keinesfalls in solche Chatbots einspeisen dürfen. Und auch bei der Leistungsfähigkeit im Spezialgebiet Mahnwesen und bei der Integration in bestehende Systeme stoßen diese Systeme schnell an ihre Grenzen. collect.AI setzt deshalb auf Eigenentwicklung und arbeitet seit 2016 fortlaufend an KI-Algorithmen, die genau auf das Forderungsmanagement zugeschnitten sind. Die KI-gestützte SaaS-Plattform von collect.AI ermöglicht Kundenzentrierung und Automatisierung, ist problemlos zu integrieren und komfortabel zu bedienen. Das digitale Zusammenspiel der verschiedenen Elemente potenziert den Nutzen zusätzlich. Die Prozesse im Mahnwesen werden mit Daten, die in den Workflows anfallen, kontinuierlich durch maschinelles Lernen (ML) weiter verbessert. Um den hohen regulatorischen Anforderungen an den KI-Einsatz zu genügen, wie sie beispielsweise mit dem neuen EU AI Act einhergehen, hat collect.AI die KI-Nutzung dabei in einen umfassenden Compliance-Ansatz eingebettet.

Zum Ansatz von collect.AI gehören drei Elemente:

## SMART INSIGHTS

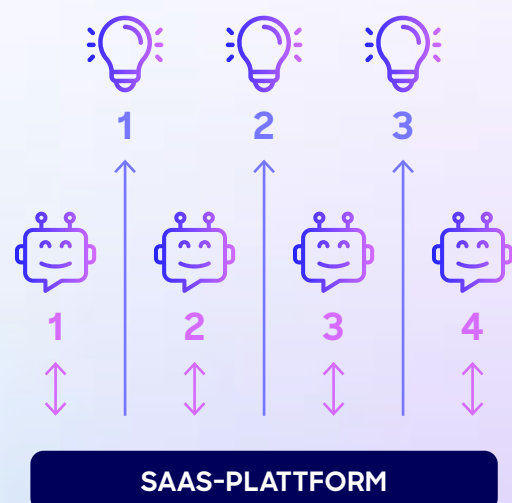
Die Insights-Tools bieten datengetriebene Erkenntnisse über verschiedene Schritte und Kennzahlen des Mahnprozesses, basierend auf den Daten der Plattform.

## SMART ASSISTANTS

Die modularen KI-gestützten Assistenten erlauben gezielte und automatische Optimierung von Prozessen, basierend auf den Daten der Plattform.

## SAAS-PLATTFORM FÜR DIGITALISIERTE WORKFLOWS

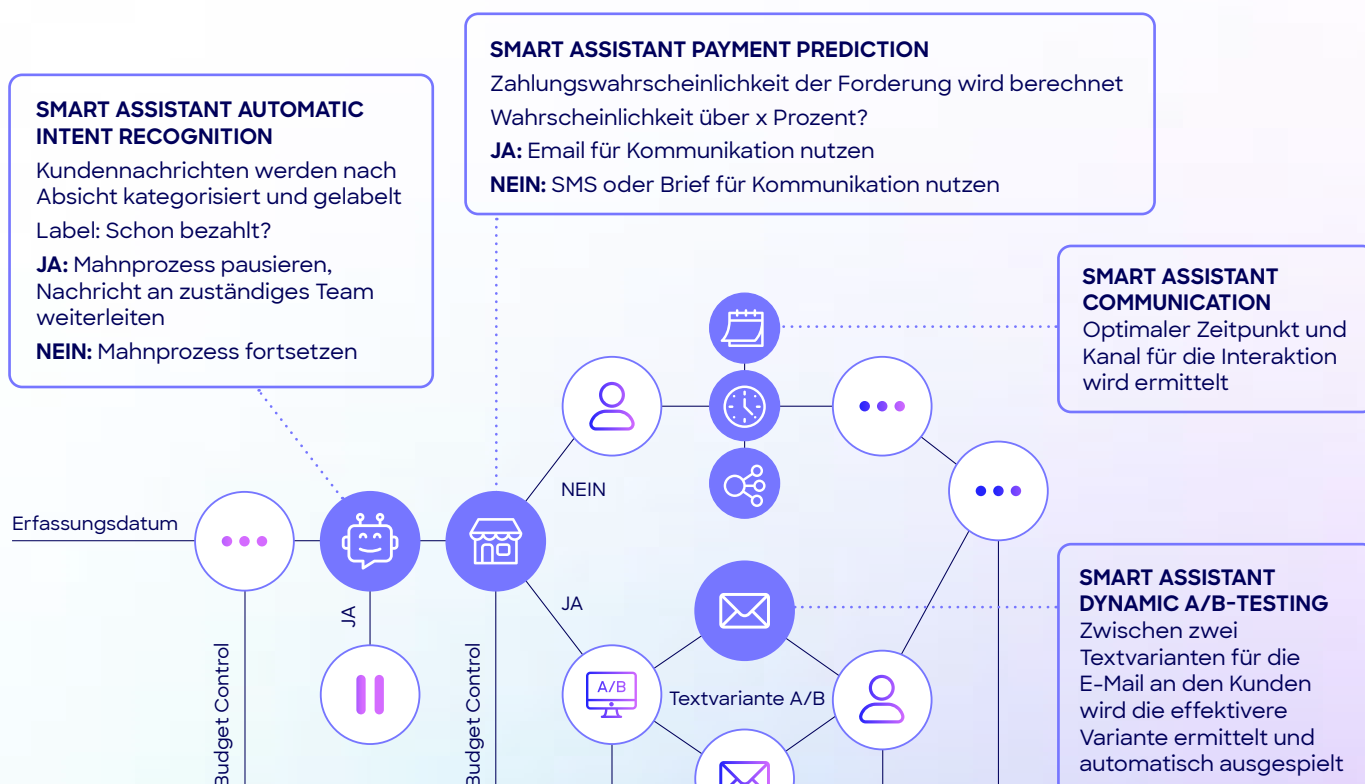
Durch digitale Prozessgestaltung mit einem Workflow Builder und grafischer Darstellung wird die Mahnstrecke transparent und effizient. Die Plattform ist problemlos an bestehende Systeme anzubinden.



# Smart Assistants: Modulare KI-Fähigkeiten für die ganze Mahnstrecke

Cleverere digitale Helfer, die bei der Automatisierung und Optimierung des Forderungsmanagements unterstützen: Das sind die Smart Assistants von collect.AI – modular und flexibel, skalierbar und einfach zu integrieren. Aktuell stehen Assistenten für vier Einsatzbereiche zur Verfügung: Dynamic A/B-Testing für die dynamische Optimierung von Prozessschritten (z. B. Performance-Vergleich von unterschiedlichen Emailtexten), Berechnung der Zahlungswahrscheinlichkeit von Forderungen, Optimierung von Zeitpunkt und Kanal der Kundeninteraktion, automatische Klassifizierung von Kundennachrichten. Auf den folgenden Seiten stellen wir die Assistenten vor und erklären dabei jeweils KI-Ansatz, Anwendungsbeispiele, Vorteile, Erfolgsfaktoren und Synergieeffekte. Wie ein beispielhafter Workflow mit den Assistenten aussehen könnte, zeigt das folgende Schaubild.

## Digitalisierte Mahnstrecke mit Smart Assistants



Sie möchten mehr über unsere Leitfaden KI erfahren? Dann klicken Sie auf den Link, um zum vollständigen Dokument zu gelangen.

[Zum Leitfaden KI](#)