

Intelligente Kommunikation & Forderungsmanagement für Energieversorger – nahtlos integriert mit SAP

Einleitung

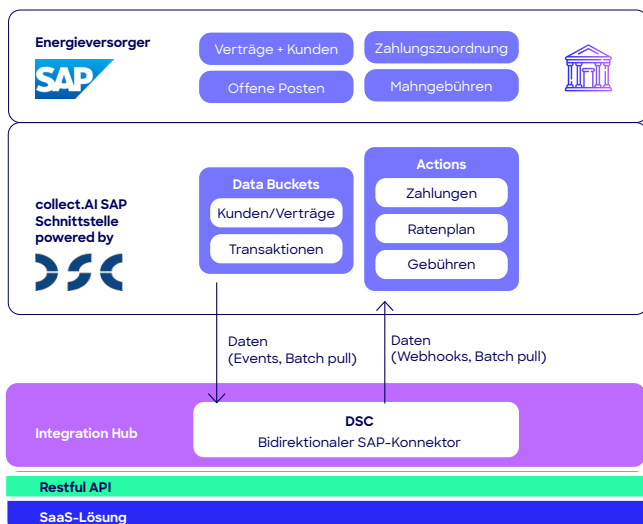
collect.AI ist als Teil der Aareal Bank Gruppe Technologiepartner für Energieversorger und gestaltet die Endkundenkommunikation neu – intelligent, datenbasiert und kundenzentriert.

Steigende Zahlungsausfälle, überlastete Service-Center und starre SAP-Prozesse – Energieversorger stehen unter massivem Effizienzdruck.

Die SaaS-Lösung von collect.AI schafft einen zentralen digitalen Kommunikationspunkt zwischen dem ERP-System von EVUs und deren Kunden. Über diesen werden relevante Prozesse entlang der gesamten Customer Journey effizient gesteuert – von der Erfassung und Validierung von Kontaktdaten über die Terminvereinbarung bis hin zu modernen, digitalen Zahlungslösungen und der Optimierung des Debitoren- und Forderungsmanagement. Statische, sequenzielle Verfahren verhindern echte Kunden-zentrierung und verlieren zunehmend an Effektivität.

Statt standardisierter Abläufe ermöglicht eine intelligente Logik einen individuellen, situationsgerechten Dialog zur richtigen Zeit und über den passenden Kanal – automatisiert und skalierbar.

collect.AI ist für die Anbindung an SAP IS-U sowie SAP S/4 Utilities optimiert und bietet eine bidirektionale Standardschnittstelle („SAP Connector“), gemeinsam entwickelt mit der DSC GmbH. Dadurch lassen sich Daten, Prozesse und Ergebnisse zuverlässig zwischen SAP und collect.AI synchronisieren – ohne Medienbrüche und ohne aufwändige Eigenentwicklungen.



KI & integrierte Zahlungsanbieter

Der Einsatz bewährter KI-Agenten wie Smart Communication, Smart Intent Recognition und Payment Prediction in Kombination mit e-Payment-Lösungen (z.B. Apple Pay, Google Pay, Barzahlen, PayPal uvm.) steigert nachweislich die Zahlquoten (Menge an DSOs), damit die direkte Liquidität und reduziert zugleich das Aufkommen an Kundeninteraktionen im Kundencenter.

Smart Communication:

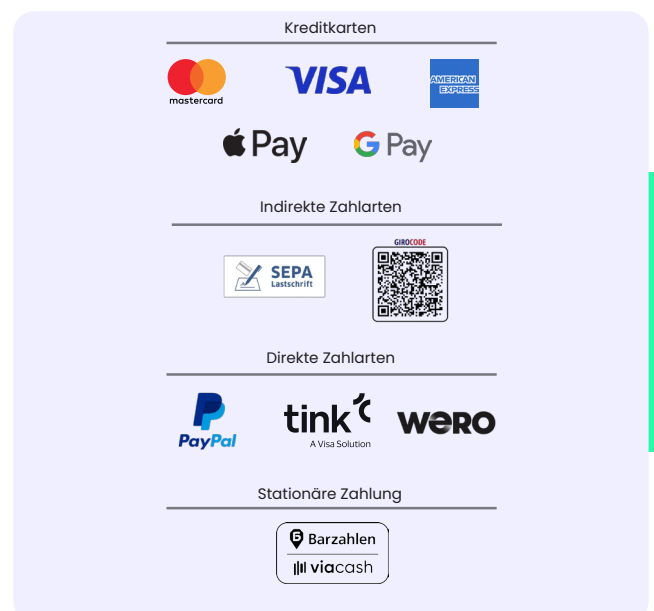
Wählt automatisch den optimalen Zeitpunkt, Kanal und Tonalität für die Kommunikation aus, basierend auf Präferenzen des Kunden.

Smart Intent Recognition:

Analysiert Kundenrückmeldungen, ordnet sie in Kategorien, leitet sie dem richtigen Team weiter oder startet direkt einen automatisierten Folgeprozess – damit mehr Zeit für Servicefälle bleibt, die eine individuelle, menschliche Interaktion erfordern.

Payment Prediction:

Trifft präzise Vorhersagen über die Zahlungswahrscheinlichkeit von Forderungen, zukünftig auch über den Zeitraum. Dies ermöglicht eine datenbasierte Vorhersage der Liquiditätsplanung und reduziert Zahlungsausfälle.



Überblick zentraler Produkt-Features



Effizienz und Automatisierung

- KI-gesteuerte Kommunikation und hoher Automatisierungsgrad: Intelligente Ansprache der Endkunden und vollautomatisierte Massenprozesse steigern die Zahlungsquote bei gleichzeitig geringem Aufwand.
- End-to-End Prozessautomatisierung: Vom Datenexport bis zur SAP-Zahlungsverbuchung – alles läuft reibungslos und automatisiert im Hintergrund.



Flexibilität und Anpassungsfähigkeit

- Workflow-Builder: Prozesse lassen sich durch den Workflow-Builder schnell und flexibel an interne Anforderungen und Szenarien anpassen.
- Framework-Ansatz der SAP-Anbindung: Abgabe-Szenarien und Folgeprozesse sind auf Basis kundenindividueller Kriterien flexibel anpassbar.



Volle Transparenz und Kontrolle in SAP

- Die SAP-Integration ermöglicht volle Transparenz über Datenflüsse, (Folge-)Prozesse und Endkundenkommunikation – inklusive direktem Zugriff auf Einzelvorgänge und manuelle Einflussmöglichkeiten im Bedarfsfall.



Nahtlose Systemintegration mit geringem Implementierungsaufwand

- Vorgedachte Integrations- und Abgabeszenarien gewährleisten eine schnelle und reibungslose SAP-Integration – keine Eigenentwicklungen seitens des Auftraggebers notwendig.
- Investitionssicherheit: Die Lauffähigkeit und Weiterentwicklung wird durch eine Servicevereinbarung sichergestellt.

INFORMATION

Smart Assistant & Insights

Mit der collect.AI-Software optimieren EVUs die Kommunikation mit ihren Endkunden, vollständig digital, **automatisiert und individualisiert** – entlang der gesamten Customer Journey auch im Debitoren und Forderungsmanagement bis zur Inkassoabgabe.

Die ganzheitliche Konzeption potenziert den Mehrwert durch vielfältige Synergien. Smarte Assistenten unterstützen bei kundenzentrierter Individualisierung, Digitalisierung und Automatisierung. Smarte Insights erlauben datengetriebene Erkenntnisse entlang des gesamten Workflows. Kosten werden gesenkt, Mitarbeiter entlastet, Endkunden besser betreut.

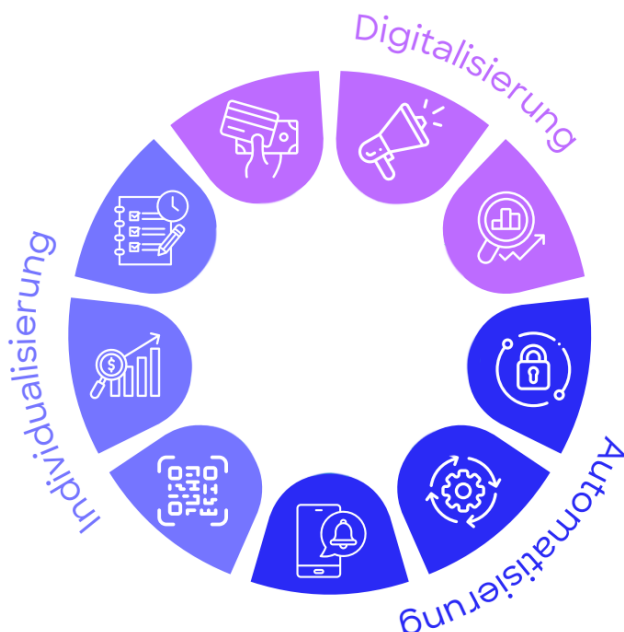
Use-Cases

Ob im Mahnwesen, beim strukturierten Erfassen fehlender Kontaktdaten wie E-Mail-Adressen oder Telefonnummern, bei der Terminvereinbarung oder zur Unterstützung der Zahlungsabwicklung: Die Plattform deckt vielfältige Use Cases der digitalen Kommunikation ab.

Gleichzeitig ermöglicht collect.AI kundenfreundliche Lösungen wie Ratenzahlungen oder Stundungen, um Zahlungsausfälle zu reduzieren und die Liquidität nachhaltig zu sichern.

collect.AI & Energieversorger

Seit 10 Jahren am Markt ist collect.AI nicht nur ein KI-Pionier im deutschen EVU-Markt, sondern beweist die Praxistauglichkeit Tag für Tag bei zahlreichen Integrationen und Projekten. Im Fokus stehen neben der signifikanten Senkung von Prozesskosten die messbare Verbesserung der Kundenzufriedenheit und damit die Reduktion von Churn-Rates.



Nehmen Sie Kontakt auf mit:

Martin Konrath

martin.konrath@aareal-bank.com

Tel. +49 171 866 7262



collect.AI – an Aareal Bank Group company