co//ect.AI

# KI-Assistenten im Daily Business einfach und wirkungsvoll implementieren:

## Anwendungsfälle aus dem Forderungsmanagement

Ein Unternehmen der **Aareal Bank Group**

# Das ist Raphael.

© 2025 collect.AI - an **Aareal Bank Group** company

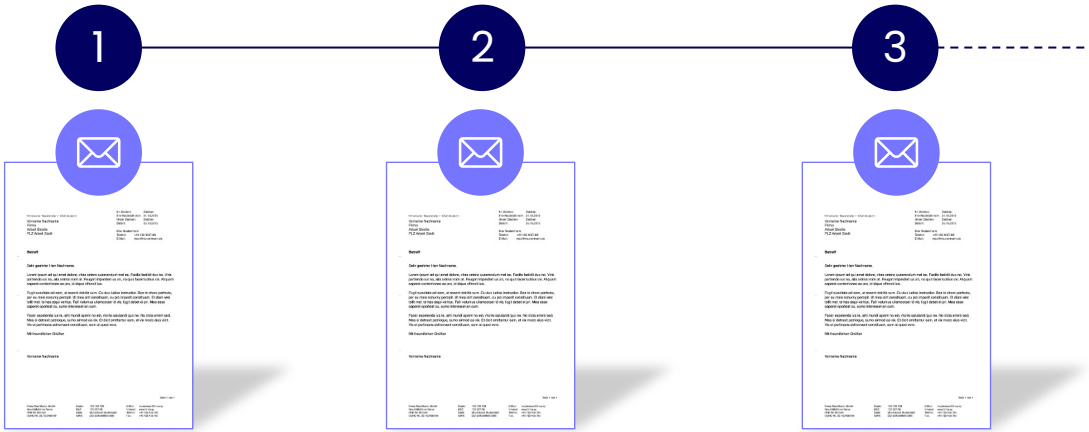
Trefferwahrscheinlichkeit:

# NIEDRIG

# Wie sieht eine traditionelle Mahnstrecke aus?

Briefe immer gleichen Look mit dem immer gleichen Tonfall…

**Oft schon nach 3 Briefen:**




© 2025 co//ect.AI - an **Aareal Bank Group** company

# Wie sieht eine traditionelle Mahnstrecke aus?

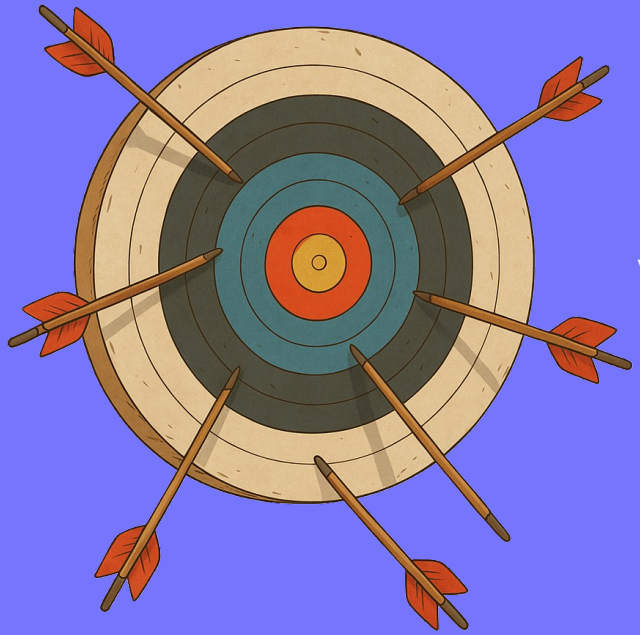
Briefe immer gleichen Look mit dem immer gleichen Tonfall…

**Oft schon nach 3 Briefen:**

© 2025 collect.AI - an Aareal Bank Group company

# Was passiert im klassischen Mahnverfahren?

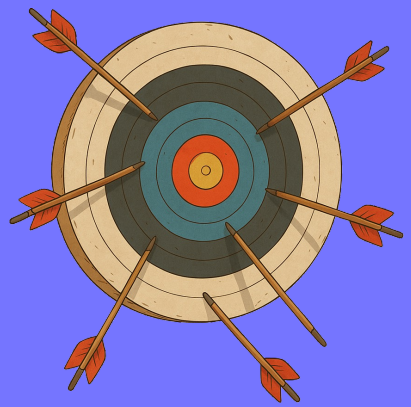
Streuverluste,



verbunden mit hohen Kosten

# Was passiert im klassischen Mahnverfahren?

Streuverluste,
verbunden mit hohen Kosten

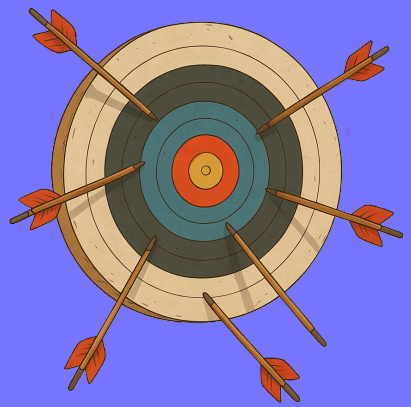


Lange Laufzeiten und
geringe Zahlquoten

© 2025 co//ect.AI - an **Aareal Bank Group** company

# Was passiert im klassischen Mahnverfahren?

Streuverluste,
verbunden mit hohen Kosten

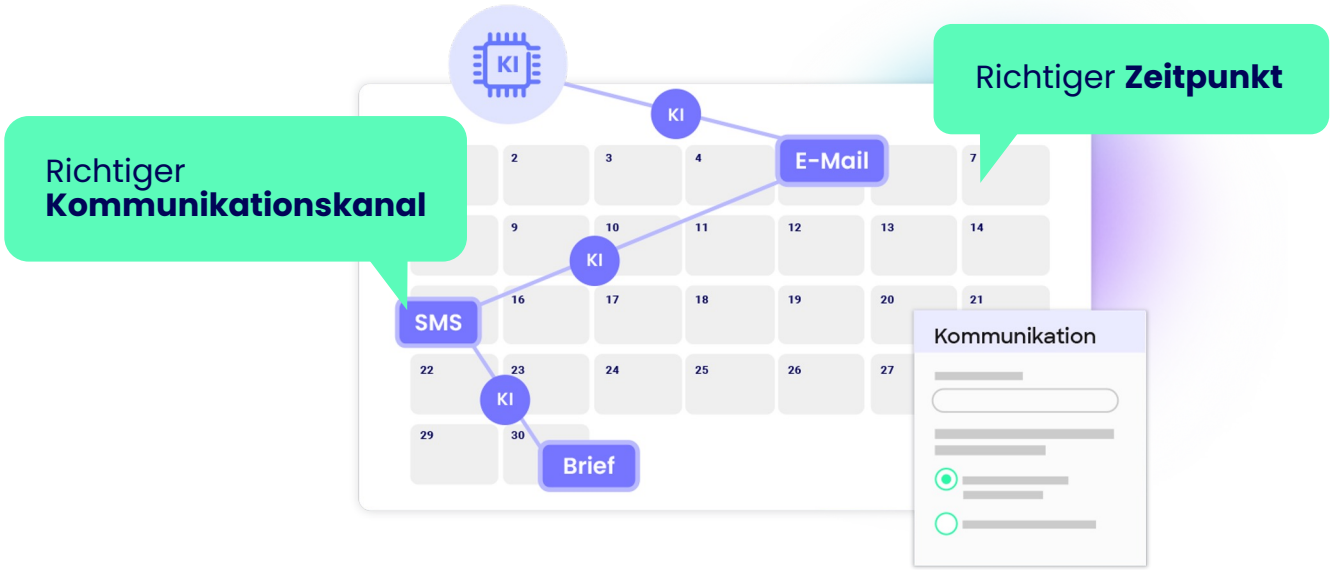


Lange Laufzeiten und
geringe Zahlquoten

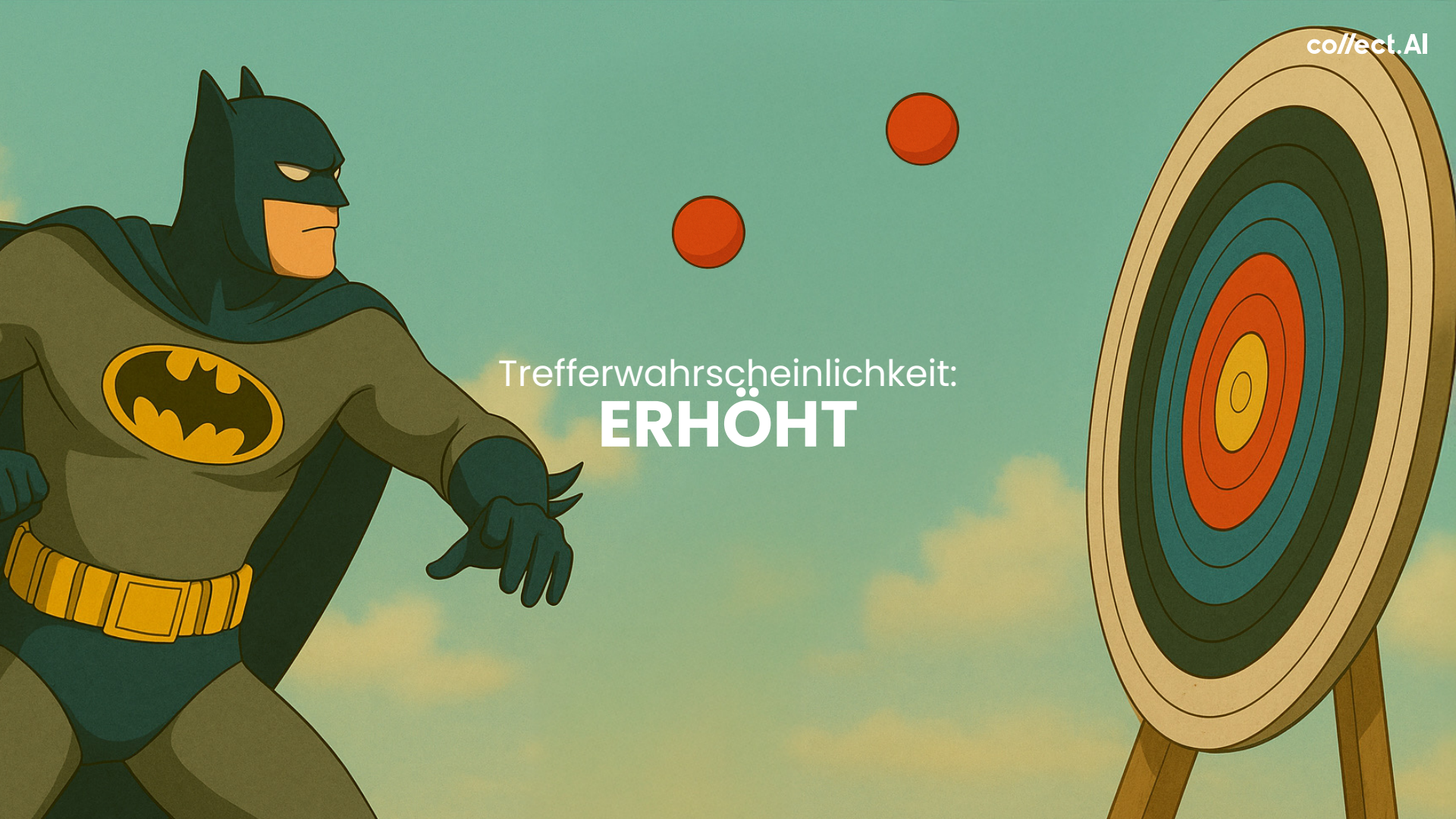
Unzufriedene
(Ex-)Kunden

© 2025 co//ect.AI - an **Aareal Bank Group** company

# **Smart Communication Assistant:**
Kanal und Zeitpunkt smart wählen

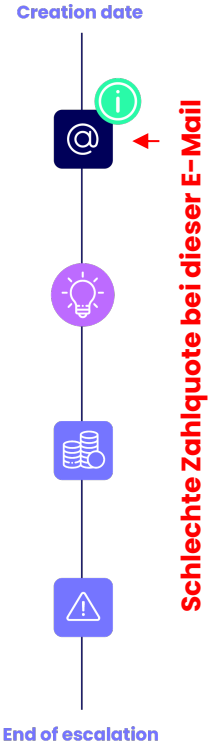



© 2025 co//ect.AI - an **Aareal Bank Group** company


Trefferwahrscheinlichkeit:
ERHÖHT

# Dynamisch-kontextuelles A/B-Testing

**Analysen zeigen eine schlechte Performance** in einem speziellen, linearen Anwendungsfall:

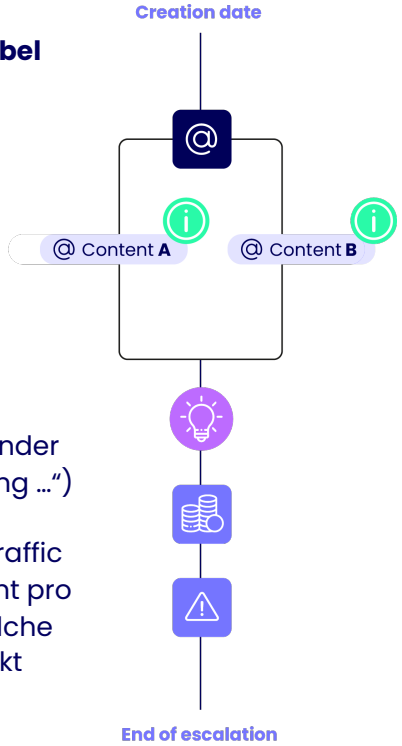



**Variantentest – Wortwahl als Hebel**

**Content A:** nutzen- & lösungs-orientierte Sprache („2-Minuten-Direktzahlung“)

**Content B:** klassischer Reminder („Offene Rechnung …“)

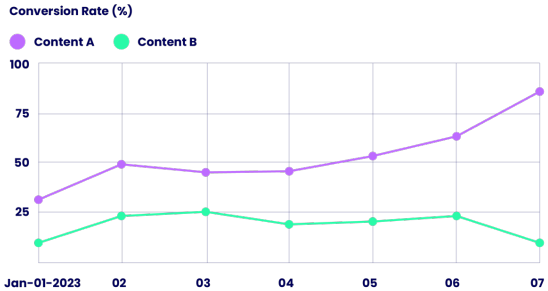
System verteilt Traffic dynamisch & lernt pro Kundenprofil, welche Formulierung wirkt



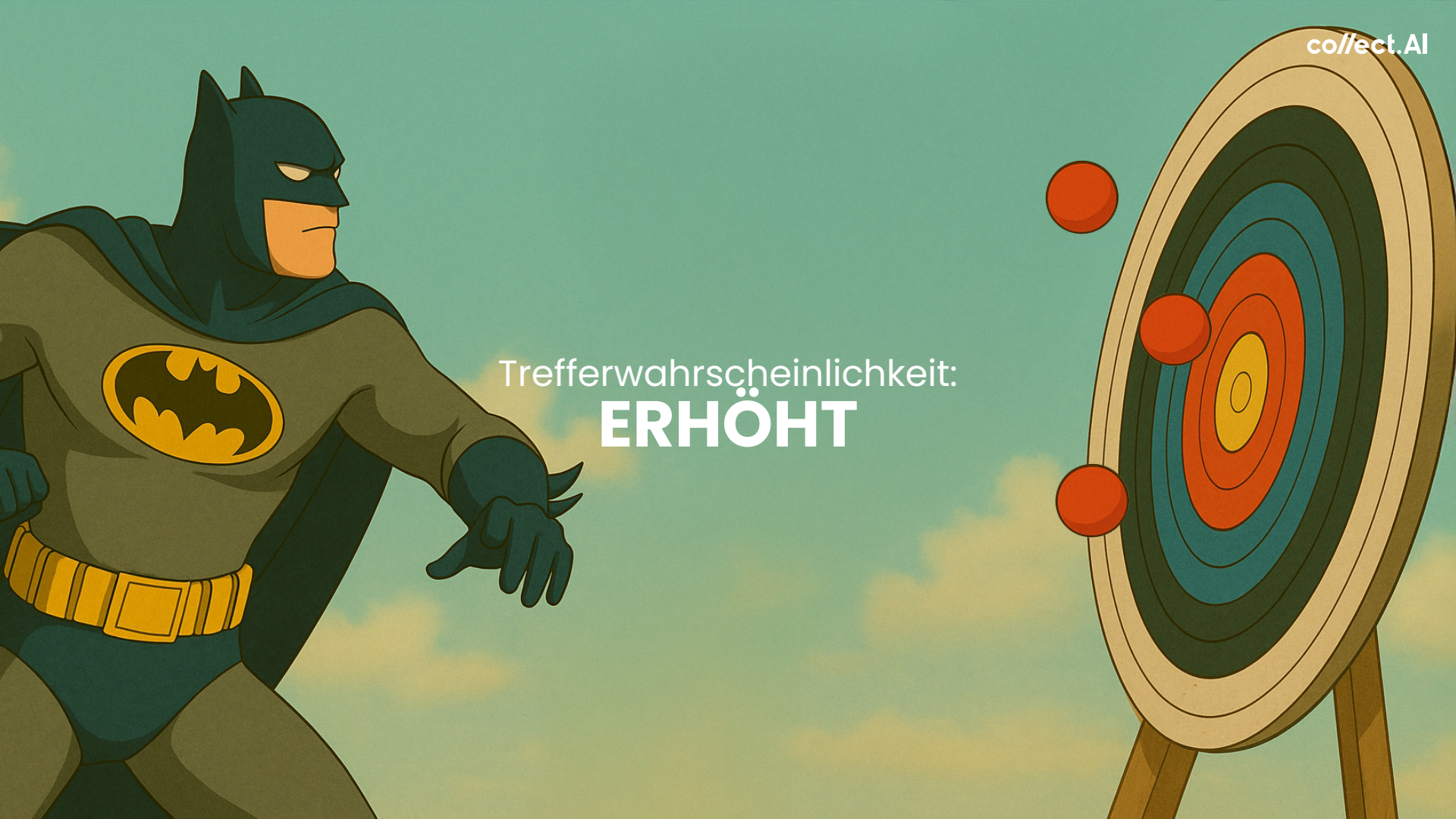

**Optimierte Sprache zahlt sich aus**

Öffnungsraten steigen
**40 %** → **60 %**

Bei konstanter Pay-Rate ⇒
bis zu **50 %** mehr Zahlungen




© 2025 co//ect.AI – an **Aareal Bank Group** company


collect.AI
Trefferwahrscheinlichkeit:
ERHÖHT

# Zahlungswahrscheinlichkeiten von Kundengruppen berücksichtigen

## Zahlungswahrscheinlichkeit bestimmen

- Kundengruppe 1: Hoch
- Kundengruppe 2: Mittel
- Kundengruppe 3: Niedrig

## Maßnahmen wählen , die zu den Zahlungswahrscheinlichkeiten passen

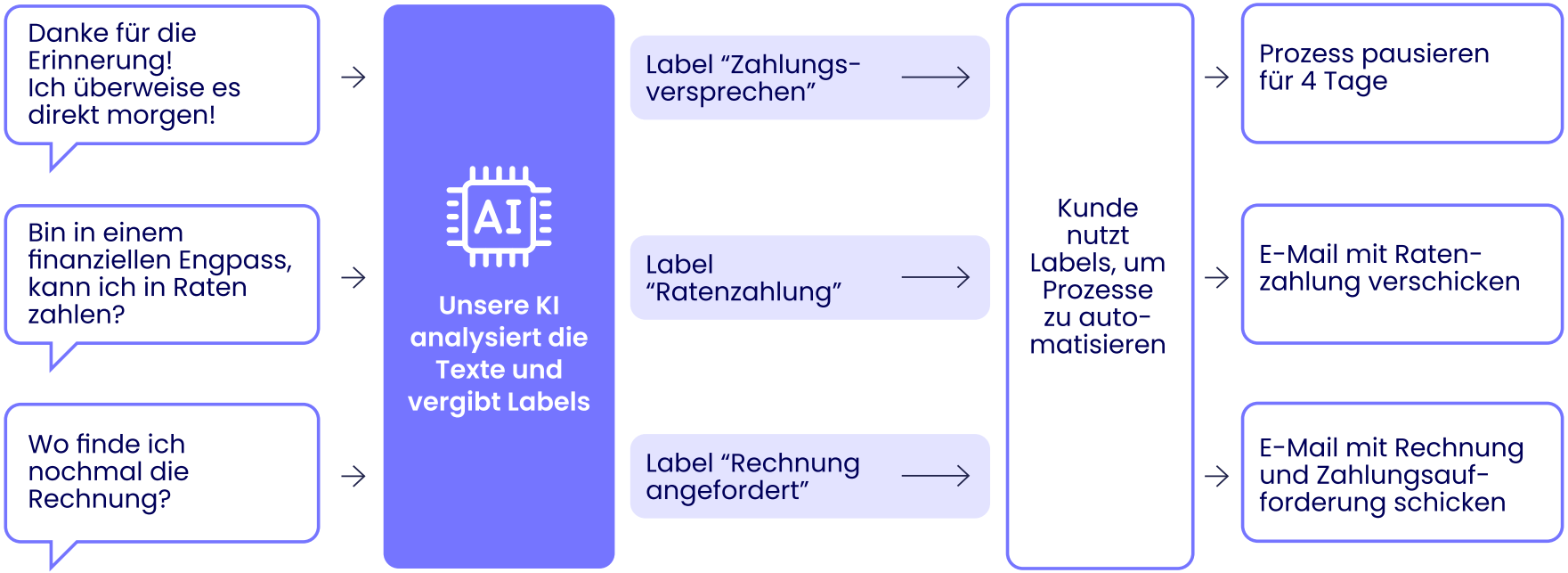
- E-Mail
- Brief & SMS
- Outbound Call

**Ergebnis:**
Die Kosten-effizienz wird verbessert

© 2025 co//ect.AI - an Aareal Bank Group company

collect.AI
TREFFER VERSENKT!
(zu operativen Kosten, die nicht nur Batman, sondern auch Robin kann!)
R

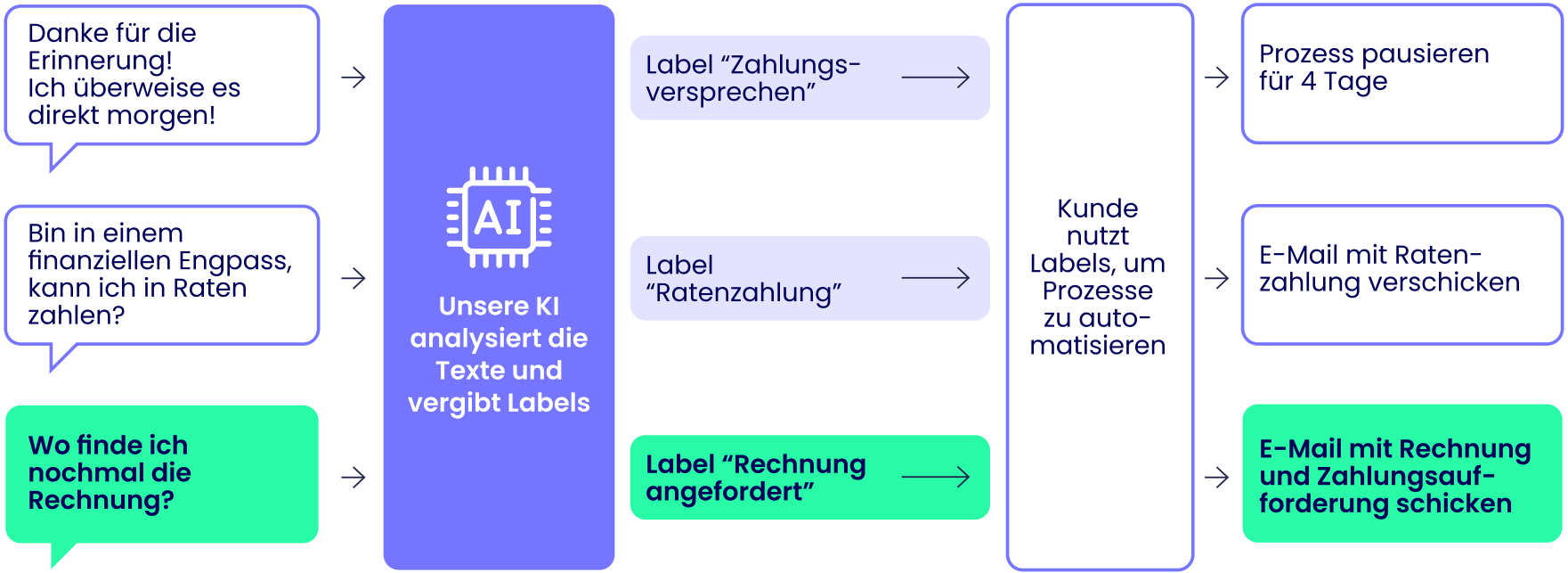
# Auf Kundenfeedback reagieren




© 2025 co//ect.AI - an Aareal Bank Group company

collect.AI

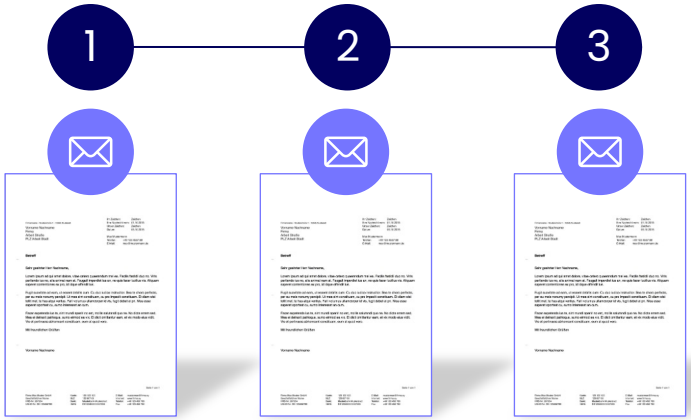
# Auf Kundenfeedback reagieren



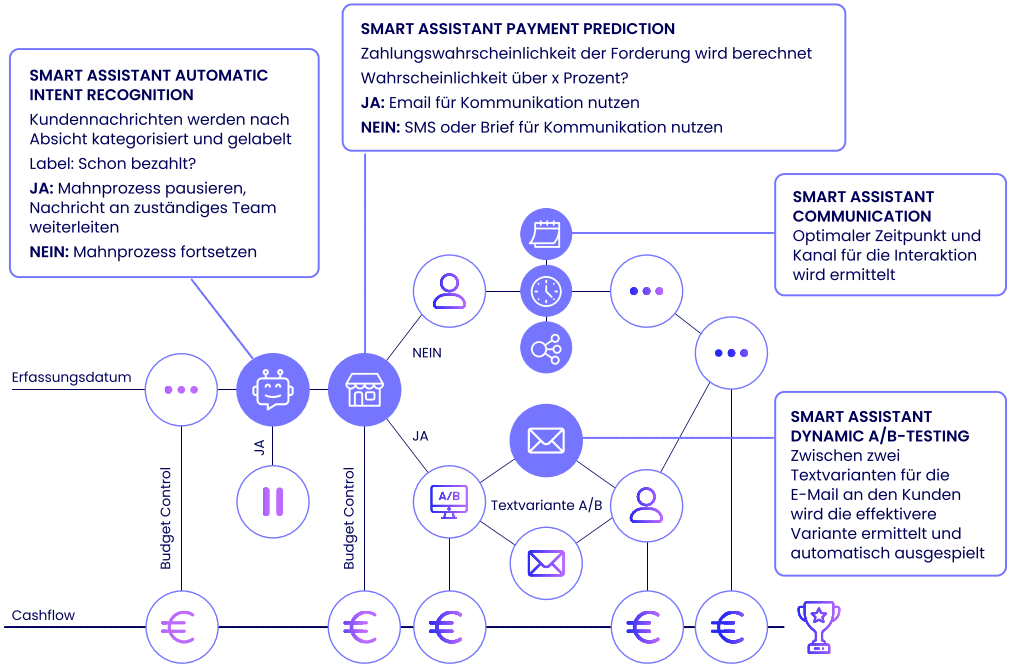

© 2025 collect.AI - an Aareal Bank Group company

collect.AI

# Klassisch




# KI-optimiert




© 2025 collect.AI - an Aareal Bank Group company

# Wieso eine SaaS-Lösung dafür nutzen?

© 2025 co//ect.AI - an **Aareal Bank Group** company

# Unternehmen stoßen bei eigenen KI-Lösungen oft auf Hürden, die den geschätzten Mehrwert minimieren

**Theoretische Vorteile** einer Inhouse-Lösung

**Training mit Klardaten → äußerst feingranulare Personalisierung (Reaktionshistorien, Cluster nach PLZ, Sparte usw.)**

**Volle Kontrolle über Modelllogik, IP und Datenhoheit**

**Theoretische Nachteile** einer Inhouse Lösung

**Hoher Entwicklungs- und Wartungsaufwand, Mangel an Expert:innen**

**Datenbasis bleibt häufig unterkritisch, begrenzte Netzwerkeffekte**

**Implikation für MAKE:** Klardaten-Training ⇒ Hoch-Risiko ⇒ massiver Compliance-Aufwand & Kosten

**Theorie trifft Regulierung!**

**DSGVO würde einen Graubereich offen lassen**

**Rechtliche Grundlage & Transparenz der Verarbeitung**

**Zweckbindung & Speicherbegrenzung → Anonymisierung**

**Integrität & Vertraulichkeit (TOMs)**

**EU AI Act – Risikoklassen wirken als Regulierungs-Keule wonach lediglich Modelle auf anonymisierter Datenbasis ohne massiven Compliance-Effort rational wären**

**Minimal → Gering → Erhöht → Hoch**

**Ab Erhöhtes Risiko strenge Dokumentations-, Audit- & Governance-Pflichten**

**Mahn-/Inkasso-KI kann bei Klardaten in Hochriskant, bei anonymisierten Daten in Gering landen**

**Implikation für BUY:** Anbieter liefern vorgeprüfte Low-Risk-Modelle & geteilte Compliance

© 2025 collect.AI - an **Aareal Bank Group** company

# Low-Risk ≠ Low Impact – Datenmasse entscheidet

Anonymisierte Low-Risk-Modelle enthalten zwar weniger & anonymisierte Signale pro Kunde, aber:

**starke Vorhersagen sind trotzdem möglich durch:**

- Sehr große, heterogene Datensätze (≥ zweistellige Mio. Endkund:innen)
- Kontinuierliches Retraining, Monitoring & Drift-Handling

**Netzwerkeffekte verbessern die Ergebnisse kontinuierlich für alle Beteiligten:**

- Jeder neue Kunde verbessert das Modell für alle Teilnehmer durch anonymisierte Daten
- SaaS-Plattformen bündeln Daten & Best Practices → signifikant bessere Mahn-KPIs

**Time to Value / Compliance Aufwendungen:**

- Sofort einsatzbereit („Time-to-Value"), kontinuierliche Updates
- Betrieb & Compliance beim Anbieter

## Fazit:

Für das Mahnwesen lohnt **MAKE** nur mit einzigartiger Datenhoheit & hohen Ressourcen; meist liefert **BUY** schneller, günstiger und regulatorisch sicher Mehrwert.

© 2025 co//ect.AI - an **Aareal Bank Group** company

# Eine KI-Lösung, die gezielt für das Forderungsmanagement entwickelt wurde

## 2016

Seit 2016 ein **Pionier der KI-Entwicklung** im Bereich Forderungsmanagement.

**Hohe Compliance** durch Bankzugehörigkeit + ISO Audit im Sommer

## 50

Mehr als **50 Kunden** vertrauen uns, darunter:

N·ERGIE EWE
M·net eprimo der energiediscounter
enterprise OTTO
dentolo

## 20 Mrd. €

Alleine in den letzten 3 Jahren über **20 Mrd € Forderungsvolumen** auf über **250 Mio. Forderungen** verteilt verarbeitet.

© 2025 collect.AI - an **Aareal Bank Group** company

co//ect.AI

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Ein Unternehmen der **Aareal Bank Group**