Persönlich, ohne persönlich zu werden.

AI-Agents im Outbound: Vom Dialog zum Ergebnis



CreaLog | Philipp Meier zu Eissen | Head of Sales

CreaLog in einem Bild

Your Systems. Your Channels. Your Rules.



Kommunikation

Telefon

WebChat

SMS / RCS

E-Mail

Messenger

WebRTC

RTT
(RealTimeText)

Video

Kundensysteme

CRM

ERP

Billing

Ticketing

Datenbanken

APIs /
Fachsysteme

CTI

SDP2024

Plattform / Runtime

Telefonie

Media

SIP

STT/TTS

Serverprozesse

Standard & Kundenspezifische Lösungen

Der AI Agent Builder: Was macht den Unterschied?



HERAUSFORDERUNG

Das Problem ist nicht die Mahnung. Sondern das unangenehme Gespräch danach.

Das Problem entsteht, wenn eine Mitteilung keine Klärung ermöglicht.

1

Mahnung verschickt

Der offene Betrag wird mitgeteilt.

2

Rückfragen entstehen

Was ist offen? Welche Möglichkeiten habe ich? Wie kläre ich dies am Besten?

3

Service wird belastet

Hotline, Rückruf, Eskalation oder Inkasso.

Die eigentliche Chance: Anliegen beim ersten Kontakt klären – statt Folgekontakte auszulösen. Das Tabuthema schnellstmöglich klären.

LÖSUNG

Ein KI-Outbound-Agent ist mehr als eine Ansage. Sondern Klärung

Bekannter Absender, intelligenter Dialog und kontrollierte Folgeaktionen.

VOICE

Natürliches Gespräch mit Klärung von Rückfragen, Barge-in und fallabschließender Bearbeitung

E-MAIL SMS / RCS Drittsystem

Bestätigung und Dokumentation des Ergebnisses

Kanalwahl + Timing + Kontext + Datenzugriff + Übergabe

Hören wir dem KI-Agenten zu.

Mahnfall: Ratenvereinbarung + zweiter Anruf

DEMO

Vom Außenstand zur Ratenzahlung ohne Mahnverfahren



Worauf Sie achten sollten:

1 Unterbrechbarer Dialog

2 Individuelle Zahlungsoptionen

3 Rückruf und Bestätigung

4 Weitere Beratung möglich

Heute Mahnverfahren. Morgen Kundenbindung.

Dieselbe Orchestrierungslogik kann weitere geeignete Servicefälle unterstützen.

Kündigerrückgewinnung - Churn-Prevention

Kündigungsgrund klären, passendes Angebot prüfen

Proaktiver Service

Frühzeitig reagieren, pro aktiv statt reaktiv

Beratungsansatz

Aktuellen Bedarf verstehen und beraten

Cross- und Upsell

Rechtzeitig informieren, zusätzliche Option anbieten

Geeignete Einstiegsfälle sind wiederkehrend, strukturierbar und fachlich sauber begrenzt.

Welchen Prozess würden Sie morgen als Erstes einem solchen KI-Agenten anvertrauen?

Your Systems. Your Channels. Your Rules.

AI Can Talk.
MCP Lets It Act.
CreaLog Makes It Work.



Philipp Meier zu Eissen
Head of Sales
Philipp.MeierzuEissen@CreaLog.com