

WHITEPAPER

Intelligentes Forderungsmanagement mit Conversational AI

Wie KI Contact Center entlastet, die Compliance verbessert und Zahlungsquoten erhöht.

Executive Summary

94 %

der Praktiker und Führungskräfte im Forderungsmanagement erwarten künftig einen Kundendialog über mehrere Kanäle in der **Kombination aus Mensch und KI**.

[Aryza Webinar 2026 › Dialogorientierte KI im Forderungsmanagement](#)

Conversational AI verändert die Art, wie Unternehmen mit Kunden im Forderungsmanagement interagieren. Klassische Contact Center-Strukturen geraten zunehmend unter **Kosten-, Compliance- und Personaldruck**. Parallel entstehen neue Erwartungen an die Erreichbarkeit und digitale Kommunikation – besonders spürbar in Organisationen mit großen Contact Centern und hohem Kommunikationsvolumen.

Aryza Engage ist eine Plattform, die KI-gestützte Kundenkommunikation, digitale und telefonische Interaktionen sowie intelligentes Forderungsmanagement in einer zentralen Lösung vereint. Von der ersten Kontaktaufnahme bis zur vollständigen Fallbearbeitung, von Grund auf **KI-basiert entwickelt** und über den gesamten Kreditlebenszyklus hinweg intelligent automatisiert.

Dieses Whitepaper zeigt anhand konkreter Praxisbeispiele und Markttrends, wie KI-gestützte Kommunikation eingesetzt werden kann – ohne Prozesse zu überautomatisieren oder dabei das Kundenerlebnis zu verschlechtern.

Warum sich Forderungsmanagement verändert

Viele klassische Prozesse basieren noch immer auf

- manuellen Outbound-Kampagnen
- starren Telefonskripten und begrenzten Servicezeiten
- fragmentierten Kommunikationskanälen
- aufwendigen, stichprobenbasierten Qualitätskontrollen

Kunden reagieren seltener auf Briefe und erwarten **flexible Kommunikation über digitale Kanäle** wie WhatsApp, SMS, Voice AI oder Chat.

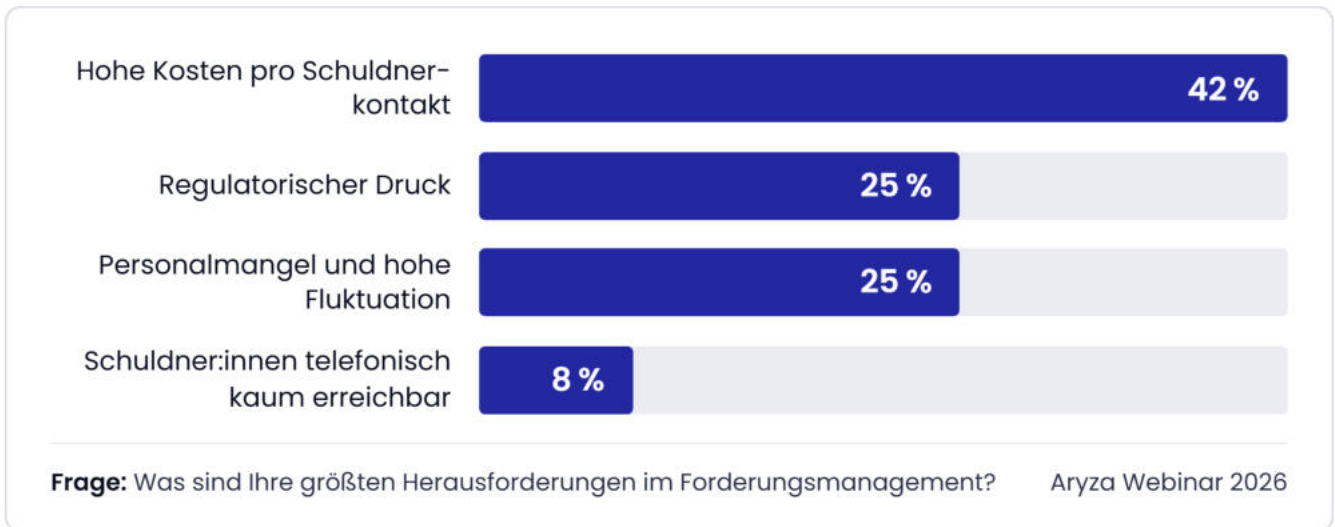
Parallel verschärfen Vorgaben zu Dokumentation, Identitätsprüfung und zum Umgang mit vulnerablen Kunden den Handlungsdruck.

Daraus entsteht ein Spannungsfeld: Unternehmen müssen mehr Gespräche führen, mehr Compliance sicherstellen und gleichzeitig effizienter arbeiten.



Die größten Herausforderungen im Collections-Bereich

Eine Webinar-Umfrage unter Teilnehmern aus Banken, Energieversorgung, Versicherungen und Inkasso zeigt ein klares Bild der drängendsten Themen:



Die Herausforderungen hängen meist direkt zusammen: Sinkt die Erreichbarkeit, steigen Bearbeitungskosten. Fehlen Mitarbeiter, steigt der Druck auf Qualität und Compliance.

Der eigentliche Engpass liegt nicht bei der Technologie

Die meisten Unternehmen verfügen bereits über etablierte Mahn- und Contact-Center-Systeme. Die Herausforderung liegt heute darin, Kommunikation intelligent zu *orchestrieren* – kanalübergreifend, konsistent in der Tonalität, regulatorisch sauber, wirtschaftlich skalierbar und gleichzeitig kundenfreundlich. Genau hier spielen moderne Conversational AI-Systeme ihre Vorteile aus.

Was Conversational AI heute leisten kann

Statt feste Entscheidungsbäume abzuarbeiten, führen moderne Systeme **kontextbezogene Dialoge in natürlicher Sprache**. Kunden können frei formulieren, Rückfragen stellen oder den Gesprächsverlauf verändern – ohne den Dialogfluss zu verlieren.

Beispielgespräch aus dem Forderungsmanagement

Aryza Engage



Guten Abend, Herr Müller. Es geht um eine offene Rate aus Ihrer Finanzierung. Passt es Ihnen, wenn wir jetzt kurz darüber sprechen?

Kunde

Ja, klar. Aber diesen Monat wird das knapp – wir hatten unerwartete Reparaturkosten.



Aryza Engage



Verstanden. Ich kann Ihnen die Rate dieses Mal auf zwei kleinere Teilbeträge im November und Dezember aufteilen. Wäre das für Sie machbar?

Kunde

Ja, das wäre sehr hilfreich.



Aryza Engage



Gerne. Ich richte das ein und schicke Ihnen die Bestätigung per SMS.
(*Vereinbarung dokumentiert · Compliance-Hinweise vollständig.*)

Im Gespräch werden Authentifizierung, die Kommunikation zu Ein- und Ausgaben, Einwandbehandlung und revisionssichere Dokumentation gleichzeitig abgebildet – kontextsensitiv und ohne Skript-Bruch.

KI und menschliche Mitarbeiter ergänzen sich

Conversational AI übernimmt vor allem standardisierte und repetitive Aufgaben. Dadurch verschiebt sich die Rolle menschlicher Mitarbeiter stärker in Richtung Beratung, Eskalation und individueller Lösungsfindung.

Besonders zeitintensiv sind heute Identitätsprüfungen, Standardanfragen, wiederkehrende Zahlungsvereinbarungen, Dokumentation und Erstkontakte. Genau diese Prozesse lassen sich sehr gut automatisieren. Bei emotional schwierigen Gesprächen oder komplexen finanziellen Situationen bleibt der persönliche Dialog dagegen unverzichtbar.

Echtzeit-Unterstützung im Gespräch

Sogenannte **Agent-Assist-Systeme** unterstützen Mitarbeiter:innen während laufender Gespräche:



Gesprächsvorschläge

Formulierungshilfen passend zum Gesprächskontext.



Compliance-Hinweise

Reminder zu Pflichtinformationen und Identifikationsschritten.



Live-Zusammenfassungen

Strukturierte Mitschriften – sofort dokumentationsfertig.



Eskalationsrisiken

Frühe Warnsignale bei emotional belasteten Kunden.

Dadurch sinken Einarbeitungszeiten zwischen erfahrenen und neuen Mitarbeitern, Kompetenzunterschiede in der Gesprächsführung gleichen sich an. Gleichzeitig reduziert sich der Druck auf Teams mit hoher Fluktuation.

Messaging – der unterschätzte Hebel

Ein erheblicher Teil des Forderungsmanagements verlagert sich von Telefon und Brief auf **asynchrone digitale Messaging-Kanäle**. Sie senken den Konfrontationsdruck, erhöhen die Erreichbarkeit und liefern jederzeit revisionssichere Dokumentation.

Aryza Engage orchestriert die wichtigsten Kanäle über einen einheitlichen Dialog, mit konsistenter Tonalität, KI-gestützter Antwortlogik und vollständiger Compliance-Prüfung im Hintergrund.



WhatsApp

Vertrauter Kanal, hohe Öffnungsrate – ideal für Erinnerungen, Authentifizierung und Zahlungsoptionen inklusive Opt-in-Verwaltung.



SMS

Universell erreichbar, ohne App-Installation – ideal für Reaktivierungskampagnen und einfache Zahlungsdialoge mit Deep-Link.



Live-Chat & In-App

Eingebettet in Kundenportale und Servicestrecken – mit nahtloser Übergabe zwischen KI-Agent und menschlichem Mitarbeitenden.



E-Mail

Strukturierte, schriftlich nachvollziehbare Kommunikation – KI-gestützt formuliert, mit Auto-Routing eingehender Antworten.



Voice AI

Inbound & Outbound – KI-Telefonate in natürlicher Sprache, mit Authentifizierung, Saldenkommunikation und nahtloser Übergabe an Mitarbeitende.

Ein Dialog · alle Kanäle

Aryza Engage führt den Gesprächsfaden über Voice und Messaging hinweg – ohne Kanalbruch, mit konsistenter Tonalität und revisionssicherer Dokumentation.

Entscheidend ist nicht der einzelne Kanal, sondern die **kanalübergreifende Orchestrierung**: Kund:innen wechseln zwischen SMS, WhatsApp und Voice – Aryza Engage führt den Gesprächsfaden nahtlos fort und dokumentiert jeden Schritt.

Compliance wird zum strategischen Thema

Regulatorische Anforderungen nehmen kontinuierlich zu – von Datenschutz über Identitätsprüfung bis zum Umgang mit vulnerablen Kunden. Gleichzeitig steigt die Erwartung an reversionssichere Prozesse.

Was im Hintergrund vor sich geht

Conversational AI analysiert **vollständige Gesprächsbestände** statt einzelner Stichproben, prüft auf Gesprächsleitlinien, Authentifizierung, Tonalität und Eskalationshinweise. Das schafft Transparenz über den gesamten Bestand.



Verbraucherkreditrichtlinie (CCD II) als Beschleuniger

Die EU-Verbraucherkreditrichtlinie (Directive 2023/2225, anwendbar ab November 2026) verschärft Anforderungen an Bonitätsprüfung und den Umgang mit vulnerablen Verbraucher:innen. Conversational AI macht diese Prozesse skalierbar – bei konsistenter Tonalität und nachvollziehbarer Prüfung.

Schutz vulnerabler Kunden

KI erkennt Gesprächsmuster, die auf finanzielle Überforderung oder persönliche Krisen hinweisen und eskaliert automatisiert an erfahrene Mitarbeiter. Regulatorische Anforderungen lassen sich nachhalten, Servicequalität bleibt gewährleistet.

Typische Einstiegsszenarien für Unternehmen

Erfolgreiche KI-Projekte starten selten mit einer vollständigen Transformation, sondern **schrittweise**. Drei Einstiegspunkte haben sich besonders bewährt, wählbar je nach Reifegrad, Volumen und Compliance-Lage. Sie können einzeln pilotiert oder schrittweise kombiniert werden.

01

Reaktivierung schwer erreichbarer Kunden

Einstieg über digitale Kanäle wie WhatsApp oder SMS — Kunden aus bestehenden Mahnprozessen werden direkt in digitale Dialoge überführt. Geringe technische Einstiegshürden, schnelle Implementierung und messbare Ergebnisse innerhalb weniger Wochen.

02

KI-gestützte Zahlungsvereinbarungen

Die KI führt Authentifizierungen durch, erfasst Zahlungsfähigkeit, schlägt Ratenmodelle vor, dokumentiert Vereinbarungen und leitet komplexe Fälle weiter. Geringere Bearbeitungskosten, höhere Erreichbarkeit, konsistente Gesprächsqualität.

03

Qualitätsmanagement und Auditierung

Die KI bewertet bestehende Gespräche automatisiert hinsichtlich Compliance, Gesprächsqualität, Eskalationsrisiken und Einhaltung interner Richtlinien und gewährt schnelle messbare Verbesserungen ohne tiefgreifende Prozessänderungen.

Erfolgreiche Implementierung

Worauf Unternehmen achten sollten – die wichtigsten Erfolgsfaktoren auf einen Blick.

Klein starten

Die erfolgreichsten Projekte beginnen mit klar abgegrenzten Pilotbereichen – einzelnen Portfolios, definierten Kundengruppen oder ausgewählten Kanälen. Ergebnisse lassen sich so schnell validieren.

Klare KPIs definieren

Vor Projektstart festlegen, welche Kennzahlen verbessert werden sollen: Kontaktquote, Promise-to-Pay-Rate, Einhaltungquote, Bearbeitungszeit, Eskalationsquote, Compliance-Quote.

Menschliche Eskalation sicherstellen

Nicht jeder Fall eignet sich für Vollautomatisierung. Klare Übergänge zwischen KI und Mitarbeitern sind entscheidend – besonders bei emotional belasteten Kunden, komplexen Verhandlungen und Beschwerden.

Compliance früh integrieren

Datenschutz, Auditierbarkeit und regulatorische Anforderungen sollten nicht nachträglich ergänzt werden. Erfolgreiche Projekte berücksichtigen Compliance bereits in der Konzeptionsphase.



Ergebnisse aus der Praxis

Unternehmen berichten bereits heute von deutlichen Effizienzsteigerungen durch den Einsatz von Conversational AI. Drei Vergleichswerte verdeutlichen die Größenordnung:

5–10%

Outbound Phone Calls*

Typische Kontaktquote klassischer Outbound-Anrufe – das Baseline-Niveau heute.

~15%

Multi-Channel-Strecke*

Kontaktquote über WhatsApp, SMS, E-Mail und Voice orchestriert – deutlich über der Telefon-Baseline.

bis zu

30%

Vulnerable Customers*

Kontaktquote mit maßgeschneiderten Aryza-Kampagnen für vulnerable Kund:innen.

* Quelle: Case Study mit Capital on Tap

Hinter den Zahlen stehen typische Effizienz- und Qualitätsgewinne, die Unternehmen über alle Kanäle hinweg beobachten:

Erreichbarkeit

Höhere Quoten – vor allem außerhalb klassischer Geschäftszeiten.

Reaktionszeit

Antworten und Vereinbarungen in Minuten statt Tagen.

Bearbeitungskosten

Reduziert durch Automatisierung repetitiver Vorgänge.

Mitarbeiterbelastung

Entlastung durch Reduzierung von Routineaufgaben und bessere Tools.

Dokumentation

Vollständig, strukturiert und revisionsicher direkt aus dem Dialog.

Skalierbarkeit

Volumenspitzen ohne lineare Personalaufstockung.

**Inkasso**

Kommunal · Schottland

Ausgangslage

Walker Love unterstützt rund ein Drittel der 32 schottischen Kommunalverwaltungen bei der Beitreibung kommunaler Forderungen – Council Tax, gewerbliche Abgaben, Mietrückstände, Strafzettel. 135 Mitarbeitende an sechs Standorten, 30 davon im Contact Center. Seit der Pandemie reagieren immer weniger Menschen auf Briefe oder E-Mails.

Lösung

KI-gestützter bidirektionaler Dialog über SMS und WhatsApp via Aryza Engage. Die Plattform übernimmt die Erstkommunikation, beantwortet Standardfragen und priorisiert Anliegen, die vorqualifiziert an Agent:innen übergeben werden. Live-Chat-Automatisierungen lassen sich ad hoc auslösen, etwa für Lastschriftmandate.

Ergebnis

Rund 70 % der schriftlichen Kommunikation läuft über Engage. Die Engagement-Raten sind seitdem stabil oder besser, die Customer Experience flexibler und reaktionsstärker, Kund:innen kommunizieren rund um die Uhr. Komplexe Anliegen werden automatisch für den nächsten Werktag vorgemerkt.



„Der Unterschied ist wie Tag und Nacht. Das System übernimmt die Schwerstarbeit, so können sich unsere Agent:innen auf die Gespräche konzentrieren, bei denen wirklich ihre fachliche Kompetenz gefragt ist.“

Becca Mullen · Operations & Projects Manager, Walker Love



Konsumkredit

Kurzzeit-Lending · UK

Ausgangslage

Cashfloat (Endkundenmarke von Western Circle) vergibt monatlich rund 1.500 Kurzzzeitkredite und betreut Hunderttausende Antragsteller:innen über eine Vermittlungsplattform. Das Unternehmen hat 30 Mitarbeitende, darunter 11 Agent:innen im Contact Center, die mehrere Tausend Kundengespräche pro Monat führen. In der Vergangenheit wurden SMS manuell und einzeln versendet.

Lösung

Aryza Engage fungiert als zentrale Plattform für ausgehende SMS, bald folgt eine Implementierung von WhatsApp mit OTP-first-Verifizierung. Das ermöglicht strukturierte Automatisierung statt Einzelnachrichten. Über 70 % aller ausgehenden SMS laufen heute systemseitig über Workflows. An einem typischen Tag verarbeitet das Contact Center 100+ automatisierte und agentengesteuerte Gespräche.

Ergebnis

Reduzierter manueller Aufwand, konsistente Ansprache trotz steigenden Volumens, zuverlässige Übersicht über Kommunikationsmuster. Agent:innen haben mehr Kapazität für Fälle, die persönliche Einschätzung erfordern. Versandzeitpunkte und Formulierungen werden datenbasiert iteriert.



„Wir sind mitten in der WhatsApp-Implementierung und freuen uns sehr darauf. Viele unserer Kund:innen bevorzugen app-basierte Kommunikation, daher erwarten wir einen spürbaren Effekt auf Engagement und Reaktionsbereitschaft.“

Esther Lizmi · Business Optimisation, Cashfloat

Branchen, in denen Aryza Engage wirkt

Conversational AI hat ihren größten Hebel überall dort, wo Kundenkommunikation hochvolumig, regulatorisch sensibel und kanalübergreifend stattfindet. Aryza Engage ist in den folgenden Branchen produktiv im Einsatz.



Banken & Finanzdienstleister

Skalierbare Kundenkommunikation in Mahn-, Affordability- und Service-Prozessen – mit auditierbarer Dokumentation für interne Revision und Aufsicht. Engagement-Strecken werden konsistent über Voice, Chat und E-Mail orchestriert; sensitive Fälle landen automatisch bei erfahrenen Mitarbeitenden.



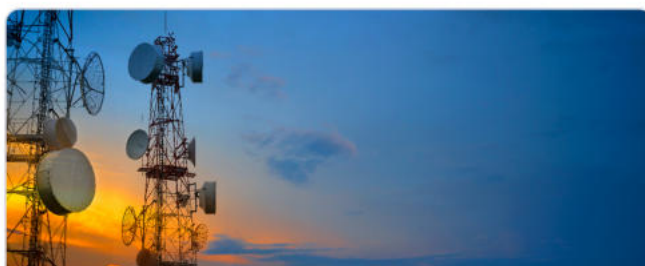
Energieversorger

Hohe Kontaktvolumen rund um Abrechnung, Stundungsanfragen, Sperrandrohungen und Wechsel. Conversational AI hält Servicequalität konstant – auch in Spitzenzeiten – und nimmt Druck aus Hotlines, ohne die persönliche Bearbeitung schwieriger Fälle zu ersetzen.



Versicherungen

Sensible Kundendialoge bei Beiträgen, Leistungsfällen und Vertragsänderungen. Automatisierter Erstkontakt mit klarer Übergabe an die Sachbearbeitung; Tonalität und Pflichthinweise werden in jedem Gespräch revisionssicher dokumentiert.



Telekommunikation

Großvolumige Service- und Forderungsprozesse mit hoher Multichannel-Erwartung. Flexibler Wechsel zwischen Voice, SMS und Messaging – Kund:innen wählen den Kanal, Aryza Engage führt den Gesprächsfaden nahtlos weiter, rund um die Uhr.

Branchen, in denen Aryza Engage wirkt

Fortsetzung — drei weitere Schwerpunktbranchen sowie das verbindende Muster.



Inkasso & Forderungsmanagement

End-to-End-Beitreibung mit KI-getriebenem Engagement, automatisierter Authentifizierung und Quality-Monitoring über den vollständigen Gesprächsbestand. Reaktivierung schwer erreichbarer Schuldner:innen über digitale Kanäle steigert Kontakt- und Promise-to-Pay-Raten messbar.



Gesundheitswesen

Patientenkommunikation, Rechnungs- und Forderungsprozesse sowie administrative Dialoge — sensibel im Ton, regulatorisch sauber, jederzeit erreichbar. Anonymität und Datenschutz werden in jedem Kontaktpunkt strikt eingehalten.



Serviceindustrien & Hotellerie

Hochfrequente Gästekommunikation rund um Buchungen, Lieferservice, Rechnungen und Service-Anfragen. Voice und digitale Kanäle bedienen Gäste auch außerhalb klassischer Servicezeiten — international und in mehreren Sprachen.

Das verbindende Muster

Hoher Kommunikationsdruck, viele Kund:innen, hohe Service-Erwartung und enge regulatorische Vorgaben sowie das wachsende Bedürfnis, jederzeit erreichbar zu sein. Genau hier wirkt Aryza Engage.

Wo wir Mehrwert schaffen

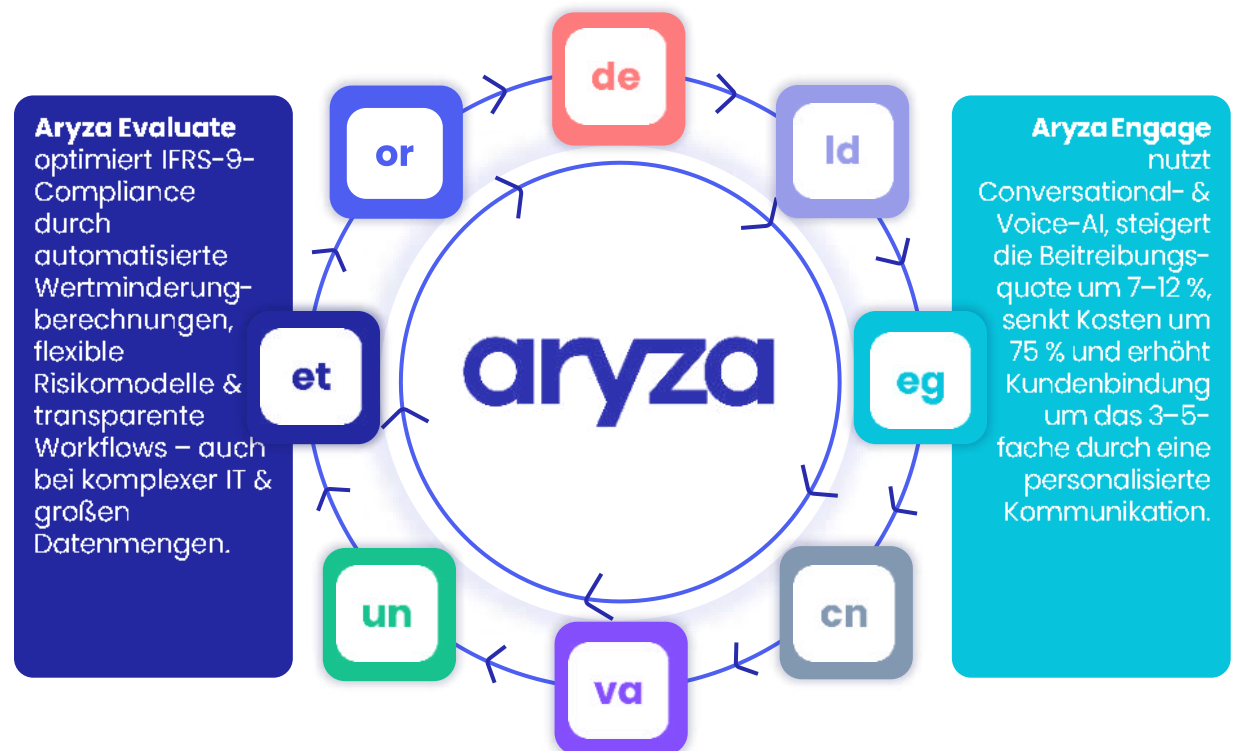
Aryza Originate
vereinheitlicht die Kreditaufnahme, skaliert Anträge um 80–400 %, verarbeitet derzeit ein Volumen von + 1 Mrd. Euro jährlich, senkt die Betriebskosten und passt sich an Produkt-, Risikoveränderungen an.

Aryza Decide
automatisiert Kreditentscheidungen, ermöglicht Inhouse-Kontrolle über Risiken, schnelle Regel- & Scorecard-Anpassungen sowie effiziente Produktbearbeitung ohne zusätzliche Komplexität.

Aryza Lend
automatisiert den Kreditlebenszyklus, unterstützt die Skalierung des Kredit-Portfolios – vom Management von mehr als 100 Mrd. aktiver Kredite bis zu rund 120 Mio. Zahlungen monatlich.

Aryza Evaluate
optimiert IFRS-9-Compliance durch automatisierte Wertminderungsberechnungen, flexible Risikomodelle & transparente Workflows – auch bei komplexer IT & großen Datenmengen.

Aryza Engage
nutzt Conversational- & Voice-AI, steigert die Beitreibungsquote um 7–12 %, senkt Kosten um 75 % und erhöht Kundenbindung um das 3–5-fache durch eine personalisierte Kommunikation.



Aryza Unite
vereinfacht Governance, Risk & Compliance (GRC): Reporting -75 %, Due Diligence -70 %, manuelle Aufgaben -40 % – bei höherer Resilienz & Compliance-Kontrolle.

Aryza Validate
automatisiert AML/KYC mit No-Code-Onboarding & Echtzeit-Risikosteuerung, senkt Compliance-Kosten um 50 %, verkürzt Time-to-Revenue um 90 % und ermöglicht eine sichere Skalierung.

Aryza Control
optimiert die Steuerung externer Inkassounternehmen inkl. Benchmarking – steigert Brutto-Recovery um 3 %+ und reduziert Dauer & Kosten um 20 %+.

Vom Mahnprozess zum intelligenten Kundendialog Krisen.

Forderungsmanagement steht unter wachsendem Druck. Viele Kundinnen und Kunden reagieren seltener auf Briefe oder klassische Telefonanrufe, erwarten aber schnelle, flexible Kommunikation über digitale Kanäle. Gleichzeitig müssen Unternehmen sensible Zahlungssituationen regulatorisch sauber bearbeiten, jeden Kontakt nachvollziehbar dokumentieren und ihre Teams trotz steigender Volumina entlasten.

Conversational AI schafft hier konkrete Entlastung. Standardisierte Kontakte, Identitätsprüfungen, Zahlungsvereinbarungen, Erinnerungen und Dokumentation lassen sich automatisiert abbilden – über SMS, WhatsApp, E-Mail, Chat und Voice. Mitarbeitende werden nicht ersetzt, sondern gezielter eingesetzt: dort, wo Empathie, Erfahrung oder individuelle Entscheidungen erforderlich sind.

Aryza Engage führt diese Kanäle in einem durchgängigen Dialog zusammen. Die Plattform orchestriert Kundenkommunikation kanalübergreifend, unterstützt Agentinnen und Agenten während laufender Gespräche, dokumentiert jeden Schritt revisionssicher und berücksichtigt Compliance-Anforderungen direkt im Prozess. So entstehen höhere Erreichbarkeit, schnellere Reaktionszeiten und skalierbare Abläufe ohne Bruch im Kundenerlebnis.

Sprechen Sie mit uns darüber, wie sich Conversational AI in Ihrem Forderungsmanagement konkret einsetzen lässt.

KONTAKTIEREN SIE UNS



Stefan Schetter

Regional Head of Sales DACH

stefan.schetter@aryza.com

+49 172 757 3853