



## **Die CCT Deutschland GmbH hat zur Realisierung von Lösungen mit künstlicher Intelligenz und Conversational Automation für Chat- und Sprach Bots eine Partnerschaft mit dem Hersteller Cognigy geschlossen**

Frankfurt/ Düsseldorf, im November 2019 – CCT, einer der Vorreiter für Omni-Channel Kunden Engagement Lösungen und Cognigy, führender Conversational AI Technologie-Anbieter, schließen eine strategische Partnerschaft. Mit der Partnerschaft erweitert die CCT ihr Portfolio rund um das Thema Conversational AI, um ihre Kunden auf dem Weg der Digitalen Transformation bei der Automatisierung der Kundenkommunikation und -interaktion zu unterstützen.

Heutzutage zählen Chatbots zu jeder Kunden Engagement Center Infrastruktur. Sie werden in das Contact Center mit Agenten integriert, um einen vordefinierten Fragenkatalog automatisiert abzuwickeln, während in definierten Fällen die Unterstützung eines Agenten angeboten wird. Die Softwareplattform Cognigy.AI geht einen Schritt weiter und deckt komplexe und integrierte Prozessautomatisierungen mit Unterstützung durch kognitive Agenten ab. Virtuelle Agenten sind in der Lage, Service-Mitarbeiter bei wiederkehrenden Anfragen intelligent zu unterstützen und Kunden kanalübergreifend 24/7 zu supporten. Cognigy.AI unterstützt dabei Eingabe- und Abfrage-Prozesse zu automatisieren, diese unkompliziert und optimal sowohl intelligent als auch personalisiert in Workflow-Prozesse zu integrieren, um schließlich operative Kosten signifikant zu reduzieren.

Die CCT GmbH bietet umfassende Omni-Channel Kunden Engagement- und Automatisierungslösungen für Kundeninteraktionen für große und mittelständische Unternehmen. Langjährige Erfahrung in der Systemintegration und die Erfüllung kundenindividueller Anforderungen, auch durch eigene Applikationsentwicklungen, sorgen für erhebliche Wert- und Effizienzsteigerung in der Kundenkommunikation. CCT hilft Unternehmen dabei, über traditionelle Kontaktkanäle zu kommunizieren und die neue Kundengeneration auch über Web- und Mobile-basierte Interaktionen, wie Web RTC, Chat, Co Browsing und Video, zu unterstützen.

Die Kundenservice Dialoge werden über Cognigy.AI's Low Code Editor aufbereitet und über beliebige Konversationskanäle inkl. Messaging (u.a. Twilio SMS, Facebook Messenger, Google RBM), Sprachassistenten (u.a. Amazon Alexa, Google Home, Google Assistant) und/ oder Telefonanlagen (u.a. Twilio Voice) ausgestrahlt. Das maschinelle Lernen – Natural Language Understanding – wird für mehrere Sprachen out-of-the-box gefördert und ermöglicht das Verstehen einer Logik, sowie das kontinuierliche Lernen von Absichten.

„Wir verfolgen den Markt sehr genau, um Produkte und Technologien zu finden, die unser Portfolio sinnvoll ergänzen, um auch automatisierte, KI-basierte Interaktionen in Dialogen, auf allen Konversationskanälen zu führen. Dass dabei auch die nahtlose Integration von Conversational AI (Künstliche Intelligenz) ermöglicht wird, ist unseren Kunden und uns wichtig, um das Kundenerlebnis optimal zu unterstützen. Z. B. können hierdurch laufende Kundenkontakte per Sprachassistent und Chatbot auch in das Contact Center mit Agenten integriert werden, um in definierten Fällen – neben der vollständigen Automatisierung der Kundenkommunikation - die Unterstützung durch einen Servicemitarbeiter anzubieten. Sprachassistenten und Chatbots können dabei auch Anrufe oder persönliche Chats durch Mitarbeiter im Service Center anbieten, welche z. B. über den Sprach/Chat Bot in den Workflow eingebaut werden können“, erläutert Stefan Kovacs, Director Sales & Marketing, CCT.

„Wir freuen uns, mit CCT einen erfahrenen Garanten für das Managen von Kundenbeziehungen in unserem Partner Portfolio begrüßen zu dürfen. Wir sehen genau wie CCT das immense Potential der automatisierten Kundenservice-Kommunikation in sowohl Mobile Engagement Lösungen als auch traditionellen Kommunikationskanälen wie bspw. Telefonie“, so Sascha Poggemann, Cognigy's COO.

Cognigy und CCT werden den partnerschaftlichen Ansatz im Webinar "Bots - Die Lösung für den kanalübergreifenden Kundenservice" live demonstrieren und verdeutlichen, wie Bot-Agenten sowohl die Agentenproduktivität als die Service-Zufriedenheit bei Kunden steigern. Über folgenden Link können Sie sich für das Webinar, das am Freitag, den 29. November 2019, von 11:00 - 11:30 Uhr stattfindet, registrieren: <https://hubs.ly/H0IT9rq0>

Über Cognigy:

Cognigy ist der global führende Conversational AI Software-Plattform-Entwickler. Mit Cognigy.AI hat das Unternehmen die am Markt fortschrittlichste Conversational AI Umsetzungslösung entwickelt, um komplexe und integrierte Self-Service-Automatisierungen mit der Unterstützung von kognitiven Bots voranzutreiben, mit dem messbaren wirtschaftlichen Erfolg von ROI und Loyalitätssteigerung. Ob als On-Premises oder SaaS Hosting, führende Unternehmen standardisieren über Cognigy.AI als orchestrierende Enterprise Plattform aufgrund von Skalierbarkeit, zentralisierter Sicherheitskontrolle, Nutzer Administration und Compliance.

Martina Yazgan  
Head of Marketing  
Speditionstr. 1  
40221 Düsseldorf  
Mail: [info@cognigy.com](mailto:info@cognigy.com)  
Phone: +49 (0) 211 54591991

Über CCT:

CCT hilft Unternehmen dabei, über existierende Contact Channels zu kommunizieren und die neue Kundengeneration auch über Conversational Automation für Chat- und Sprach Bots wie auch Web- und Mobile-basierte Interaktionen, wie Web RTC, Chat, Co Browsing und Video zu unterstützen. CCT sorgt dafür, dass Unternehmen ihre Kosten für die Kundeninteraktion senken und effiziente Kundenbeziehungen aufbauen können.  
[www.cct-solutions.com/de/](http://www.cct-solutions.com/de/)

Stefan Kovacs  
Director Sales & Marketing  
Mitglied der Geschäftsleitung  
Tilsiter Str. 1  
60487 Frankfurt  
Mail: [contact@cct-solutions.com](mailto:contact@cct-solutions.com)  
Phone: + 49 (0) 821 455 152 700