

## Neue Power für den Kundenservice

### Sematell und authensis starten gemeinsam eine Software-Plattform

Saarbrücken/München, 25. Mai 2020. Sematell und authensis, die Spezialisten für professionelle Contact-Center-Software, starten eine strategische Partnerschaft. Das Ziel: Expertenwissen und Produktportfolios in einer Plattform bündeln, um Kundencentern nun noch bessere individuelle Lösungen anzubieten.

Die authensis AG ist Produkt- und Technologieführer im europäischen Markt der herstellerunabhängigen Kommunikationslösungen. Schwerpunkt ihres Portfolios sind On Premises- und Cloud-Lösungen für den In- und Outbound. Ihre individuell konfigurierbare Contact-Center-Software ACHAT bedient jegliche Kommunikationsvorgänge über verschiedene Medien grundsätzlich gleichartig und sorgt somit für einen smarten Kundendialog.

Sematell, Experte für KI-basierte Contact-Center-Software für den schriftlichen Kundenservice, baut mit der Kooperation sein Leistungsspektrum weiter aus. „Mit der authensis ACHAT haben wir eine weitere Voice-Plattform im Portfolio, die gerade für On-Premises Kunden einen optimalen Funktionsumfang bietet“, freut sich Carsten Fiegler, Senior VP Corporate Development bei Sematell.

Die neue Software-Plattform für intelligente Kundenkommunikation ist ein weiterer wichtiger Schritt in der Entwicklung von Sematell. Carsten Fiegler über die künftige Zusammenarbeit: „Langfristig entwickeln wir gemeinsam mit authensis Lösungen, um Kunden und Interessenten schneller und flexibler Pilotierungen und Testate zu ermöglichen. Sie profitieren vor allem davon, dass wir auch ad hoc eine passgenaue Basisinfrastruktur für den Kundenservice aufbauen können.“ Auch Stephan Schopf, Vorstand bei der authensis, setzt auf die Synergieeffekte der Kooperation: „Ich freue mich außerordentlich über die Partnerschaft mit Sematell. Gemeinsam können wir dem Markt eine neuartige Plattform für smarten Kundendialog zur Verfügung stellen.“

Als erstes gemeinsames Projekt steht die Entwicklung eines passgenauen Mailbots für den Kundenservice des international tätigen Schmierstoffherstellers Klüber Lubrication, ein Geschäftsbereich der Freudenberg Gruppe, im Vordergrund. Die smarte Lösung für den Kundendialog des Chemie-Spezialisten vereinfacht es unter anderem, E-Mails schneller inhaltlich auszulesen, zu kategorisieren und an das richtige Serviceteam zu routen. Dank der KI-gesteuerten Software verkürzt sich die Bearbeitungszeit von Kundenanfragen per Mail. Der Kundenservice kann mit dem intelligenten Mailbot auch ein hohes Servicevolumen inhouse problemlos bearbeiten.

Pressekontakt:

vom stein. agentur für public relations gmbh  
Steffen Klinge/Julia Schulte  
Hufergasse 13  
45239 Essen

Tel.: 0201/29881-13/-17  
Fax: 0201/29881-18  
skl@vom-stein-pr.de/jus@vom-stein-pr.de  
www.vom-stein-pr.de

## Über Sematell

Die Sematell GmbH mit Sitz in Saarbrücken ist mit 20 Jahren Erfahrung einer der Pioniere im Bereich KI-basierter Contact Center Software. Die hochskalierbare Sematell-Lösung ReplyOne für Multi- bzw. Omnichannel-Response Management analysiert präzise Anfragen aus allen schriftlichen Kommunikationskanälen und liefert dazu immer die richtige, individuelle Antwort. ReplyOne erhöht die Qualität und Effizienz von Servicecentern jeder Größenordnung, ist in über 70 Sprachen einsetzbar und unterstützt mit mehr als 120 Installationen die Kundenkommunikation in der DACH-Region. Die herausragende Sprach- und Themenerkennung wurde am Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) in Saarbrücken entwickelt und sorgt für maximale Produktivität, Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit. Zu den langjährigen Kunden zählen unter anderem Deutsche Telekom AG, Consorsbank, EWE AG, bonprix, FINANZCHECK.de und StepStone.



Carsten Fiegler, Senior VP Corporate Development bei Sematell

Weitere Infos unter: [www.sematell.com](http://www.sematell.com)

## Über authensis

Die authensis AG ist Produkt- und Technologieführer im europäischen Markt der herstellerunabhängigen Kommunikationslösungen. Das authensis Team ist bereits seit über 20 Jahren in Projektierung, Inbetriebsetzung, Service und Entwicklung von Kommunikationslösungen in Europa und den USA aktiv. Mit der ACHAT Suite bietet authensis eine systemunabhängige, maßgeschneiderte, modular erweiterbare Software für smarten und zukunftssicheren Kundendialog. authensis ACHAT ist in mehr als 300 Installationen in Europa und den USA im Einsatz. Eine offene, partnerschaftliche Zusammenarbeit, ein engagierter Service sowie die ständige Weiterentwicklung der ACHAT Suite entlang der Kunden- und Marktanforderungen formen das Kundenverständnis von authensis.



Stephan Schopf, Vorstand bei der authensis

Nähere Infos unter: [www.authensis.de](http://www.authensis.de)

### Pressekontakt:

vom stein. agentur für public relations gmbh  
Steffen Klinge/Julia Schulte  
Hufergasse 13  
45239 Essen

Tel.: 0201/29881-13/-17  
Fax: 0201/29881-18  
skl@vom-stein-pr.de/jus@vom-stein-pr.de  
www.vom-stein-pr.de