

## Pressemitteilung

1. September 2022

### **Nächste Stufe der Interaktion zwischen Mensch und KI**

## **Cognigy und MHP schließen strategische Partnerschaft**

**Ludwigsburg/Düsseldorf** – Den Kundenservice mit künstlicher Intelligenz auf ein neues Level bringen und die Customer Experience signifikant steigern: Mit diesen Zielen haben Cognigy, ein führender Anbieter für Customer Service Automation, und die internationale Management- und IT-Beratung MHP eine strategische Partnerschaft besiegelt. Auf Basis der Conversational AI Plattform Cognigy.AI wird MHP fortan virtuelle Agenten der neusten Generation in die Prozesse seiner Kunden integrieren und so die Kunden- / Mitarbeiterkommunikation an allen Kontaktpunkten und in über 100 Sprachen automatisieren. Dabei teilen Cognigy und MHP eine gemeinsame Vision: Technologie bereichert die menschliche Interaktion.

„Unser gemeinsamer Anspruch und Wille, das Potenzial von Conversational AI für signifikante Verbesserungen für Kunden, Mitarbeitern und Anwendern zu nutzen, ist unser Antrieb für diese strategische Partnerschaft. Die Experience im Kontakt mit Unternehmen ist heute extrem wichtig: für Neukunden, für das Geschäft mit Bestandskunden und auch intern für die Zufriedenheit der Mitarbeitern. Exzellenter Service kann bei dem heutigen Interaktionsvolumen nur mit Conversational AI und Automatisierung sichergestellt werden. Die automatisierte Klärung wiederkehrender Anfragen und die Vorqualifizierung entlasten die Contact Center und steigern die Zufriedenheit bei jeder Interaktion. Die Fluktuation sinkt, die Experience steigt“, sagt Oliver Kiper, Associated Partner Customer Experience bei MHP. „Cognigy.AI ist bei vielen Konzernen weltweit im Einsatz und überzeugt durch Time-To-Market und

durch ihre flexible Integration. Conversational AI stellt einen elementaren Baustein jeder smarten Customer und Employee Experience dar und wir freuen uns sehr darüber, unseren Kunden damit einen weiteren strategischen Impuls für ihren globalen Erfolg zu bieten.“

„Das Tagesgeschäft, aber auch Transformation, Wandel und Krisen führen bei Kunden, Mitarbeitern und Geschäftspartnern zu immer mehr Fragen und Problemen, für die sie von den Unternehmen schnell Antworten und Lösungen erwarten. Cognigy.AI steigert die Leistungsfähigkeit von Contact Centern erheblich. Unternehmen können damit intern wie extern an jedem Kontaktpunkt, zu jeder Zeit und auch bei enormen Kontakt-Peaks ein herausragendes Serviceerlebnis bieten. Wir freuen uns, mit MHP einen starken, etablierten Automationspartner zu gewinnen, der unsere Vision von „Power up your Contact Center“, also eines besseren, smarteren Services, teilt. MHP steht wie wir für Exzellenz, ist personell, fachlich und international bestens aufgestellt und hat strategisch den erforderlichen Weitblick, um Selfservices und Sprache als neue Interaktionsform an vielen Stellen im Unternehmen einzuführen“, erklärt Philipp Heltewig, CEO von Cognigy.

*Umfang: ca. 2.800 Zeichen (inkl. Leerzeichen)*

**[Bild]** Philipp Heltewig, CEO von Cognigy (links), Oliver Kiper, Associated Partner Customer Experience bei MHP

**Weitere Informationen:** [www.mhp.com/newsroom](http://www.mhp.com/newsroom)

## **Kontakt**

### **MHP Management- und IT-Beratung GmbH**

Benjamin Brodbeck

Senior PR Specialist

Tel.: +49 (0) 152 3314 5809

E-Mail: [Benjamin.Brodbeck@mhp.com](mailto:Benjamin.Brodbeck@mhp.com)

## **Über Cognigy**

Cognigy ist ein weltweit führender Anbieter für Customer Service Automation. Mit der Conversational AI Plattform Cognigy.AI können Unternehmen intelligente Sprach- und Chatbots in der gesamten Organisation einsetzen und so ihre Kunden- / Mitarbeiterkommunikation an allen Kontaktpunkten automatisieren. Unternehmen verbessern mit Cognigy ihren Service, unterstützen ihr Contact Center Team und sparen signifikant Kosten.

Die Cognigy KI erkennt Nutzerabsichten präzise und führt natürlich gesprochene Dialoge in über 100 Sprachen – 24/7 und leicht skalierbar auf jedem Kanal (Telefon, Webchat, SMS, Apps etc.). Die low-code Plattform automatisiert Business-Prozesse durch einfache Integration in Backend-Systeme, steht als SaaS und On-Premises zur Verfügung und ist DSGVO-konform. Zu den Kunden des deutschen KI-Anbieters zählen zählen Bosch, Mercedes-Benz, E.ON, Henkel, Lufthansa, Tchibo uvm.

Weitere Informationen: [cognigy.com](https://cognigy.com)

## **MHP Management- und IT-Beratung GmbH**

### **Enabling You To Shape A Better Tomorrow.**

Als Technologie- und Businesspartner digitalisiert MHP die Prozesse und Produkte seiner Kunden und begleitet sie bei ihren IT-Transformationen entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Als Digitalisierungspionier in den Sektoren Mobility und Manufacturing überträgt MHP seine Expertise in unterschiedlichste Branchen und ist ein Premium-Partner für Thought Leader auf dem Weg in ein Better Tomorrow. Weltweit betreut MHP über 300 Kunden: führende Konzerne und innovative Mittelständler. MHP berät sowohl operativ als auch strategisch und liefert ausgewiesene IT- und Technologie-Expertise sowie spezifisches Branchen Know-how. Als OneTeam agiert MHP international, mit Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in den USA, UK, Rumänien und China. Seit über 25 Jahren gestaltet MHP gemeinsam mit seinen Kunden die Zukunft. Über 3.300 MHPlerinnen und MHPler vereint der Anspruch nach Excellence und nachhaltigem Erfolg. Dieser Anspruch treibt MHP weiter an – heute, morgen und in Zukunft.

### **MHP: DRIVEN BY EXCELLENCE.**

[www.mhp.com/newsroom](http://www.mhp.com/newsroom)