

Sematell GmbH – Daten und Fakten

Geschäftstätigkeit: Sematell mit Sitz in Saarbrücken ist führender Anbieter von hochskalierbaren Response-Management-Lösungen auf Basis von künstlicher Intelligenz. Die Sematell-Lösungen für den Einsatz in Contact-Centern analysieren präzise schriftliche Anfragen in 71 Sprachen und liefern dazu immer die richtige, individuelle Antwort. Die herausragende Sprach- und Themenerkennung wurde am Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) entwickelt und sorgt für maximale Produktivität, Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit.

Zu den namhaften Kunden der Sematell GmbH zählen unter anderem die Consors Bank, StepStone, FINANZCHECK.de, bonprix, EWE, die Deutsche Telekom AG und die Medion AG.

Mitarbeiter: 50

Geschäftsführer: Thomas Dreikauss

Zentrale: Sematell GmbH
Neugrabenweg 1
66123 Saarbrücken
Tel: +49 (0) 681 85767 0
Fax: +49 (0) 681 85767 99
E-Mail: info@sematell.com
Web: www.sematell.com

Die Sematell GmbH

Sematell mit Sitz in Saarbrücken ist führender Anbieter von hochskalierbaren Response-Management-Lösungen auf Basis von künstlicher Intelligenz. Die Sematell-Lösungen für den Einsatz in Contact-Centern analysieren präzise schriftliche Anfragen in über 70 Sprachen und liefern dazu immer die richtige, individuelle Antwort.

Der Name Sematell leitet sich von „semantic“ und „intelligence“ sowie „to tell“ ab. Damit spielt die Saarbrücker Softwareschmiede auf ihre Wurzeln an: Das Unternehmen hatte lange Jahre seinen Sitz am Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI). In Zusammenarbeit mit dem DFKI entstand auch der herausragende Kategorisierungsalgorithmus, der permanent weiterentwickelt wurde und in der Response-Management-Lösung ReplyOne zum Einsatz kommt.

Sematell ist mit dieser KI-basierten Technologie Teil eines dynamischen Wachstumsmarktes. Der europäische Markt für Künstliche Intelligenz wird von rund drei Milliarden Euro im Jahr 2019 auf bis zu 10 Milliarden Euro im Jahr 2022 anwachsen. Das geht aus der Studie AI in Europe – Ready for Take-off“ des European Information Technology Observatory (EITO) hervor.

Langjährige Erfahrung in einem spezialisierten Markt

Das Unternehmen wurde 2000 unter dem Namen Xtramind Technologies GmbH gegründet. Der Saarbrücker Standort firmierte nach einem Verkauf zunächst als Living-e AG, später nach einem Firmenzusammenschluss mit der Empolis GmbH und der Attensity Inc. zur Attensity Group als Attensity Europe GmbH. Im Januar 2016 löste sich das Unternehmen durch den Einstieg eines Investorenkonsortiums von der US-amerikanischen Muttergesellschaft Attensity Inc. und wurde eigenständig.

Sematell beschäftigt rund 50 Mitarbeiter. Neben der Vertriebsorganisation arbeiten eine ganze Reihe von hochspezialisierten Fachkräften aus den Bereichen künstliche Intelligenz, Soft- und Hardwareentwicklung an einer stetigen Optimierung der Sematell-Lösungen und innovativen neuen Ideen. Kundenspezifische Anpassungen und Projekte können durch das eigene Entwicklerteam sehr schnell und effizient umgesetzt werden.

ReplyOne – der Maßstab für Omni-Channel-Kundenkommunikation

Zentrales Produkt der Sematell GmbH ist ReplyOne, die europaweit führende Omni-Channel-Lösung für schriftliche Kundenkommunikation. Die hochskalierbare, mandantenfähige Lösung eignet sich sowohl für kleine Serviceeinheiten als auch für multinationale Contact-Center-Organisationen mit mehreren tausend Mitarbeitern. ReplyOne besteht aus sechs zentralen Systemkomponenten:

ReplyHub zentralisiert und verarbeitet sämtliche Eingangskanäle der schriftlichen Kundenkommunikation – E-Mail, Brief, Fax, SMS, Social Media, Chat oder auch Messenger-Dienste wie WhatsApp.

ReplyAnalytics beinhaltet die gemeinsam mit dem DFKI entwickelte Technologie für die Sprach- und Themenerkennung. Der herausragende Kategorisierungsalgorithmus sorgt für eine Themen-Erkennungsquote von über 95 % und ermöglicht so eine hohe Automatisierung der ein- und ausgehenden Kundenkommunikation. Eingehende Anfragen werden mit bis zu 3.000 Wörtern pro Sekunde in 71 Sprachen analysiert.

ReplyLink sorgt über definierte Schnittstellen für eine Anreicherung der im Schriftverkehr enthaltenen Informationen mit den Kundendaten und

Informationen aus weiteren Unternehmenssystemen, darunter z.B. ERP, CRM oder Wissensmanagementdatenbanken.

ReplyRouting ermöglicht die korrekte Mitarbeiterzuordnung anhand definierter Kriterien, darunter z.B. Zuständigkeit, Verfügbarkeit oder Priorität der Anfrage, und liefert parallel dazu gleich den passenden Antwortvorschlag.

ReplyDesk ist die zentrale Benutzeroberfläche für die Servicemitarbeiter. Die übersichtliche Struktur und intuitive Bedienung minimieren den Schulungsaufwand und erlauben den Mitarbeitern, alle Servicekanäle im Blick zu behalten und Anfragen nach Priorität abzuarbeiten.

ReplyControl ist das zentrale Analyse- und Steuerungscockpit für Contact-Center-Verantwortliche. Service-Center-Leiter oder Teamleiter können sämtliche operativen Servicevorgänge mit Abgleich aller für sie relevanten KPIs beobachten, auswerten und bei Bedarf sofort steuernd eingreifen – und das nicht nur vor Ort, sondern auch auf mobilen Geräten von unterwegs.

ReplyChat ist die erste vollständig in ReplyOne integrierte Chat-Lösung von Sematell. Sie setzt auf der leistungsstarken KI-basierten Themenerkennung von ReplyOne auf, erlaubt eine hocheffiziente Bearbeitung mehrerer paralleler Chats und erhöht die Transparenz im Kundenservice durch eine 360°-Sicht auf den Kunden.

Mit ReplyOne wird jede Kundenanfrage, unabhängig vom gewählten Kommunikationskanal, sofort auf einem einheitlich hohen Qualitätsniveau, spezifisch auf den jeweiligen Kanal zugeschnitten und mit dem gewünschten Automationsgrad beantwortet. Die schnellen und präzisen Antworten von ReplyOne eliminieren nicht nur mögliche Fehlerquellen und sorgen so für

eine deutlich höhere Kundenzufriedenheit, sondern tragen als integraler Bestandteil eines strategischen Customer Experience Managements zur Maximierung von Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen bei. ReplyOne basiert auf einer flexiblen Systemarchitektur und lässt sich leicht in vor- und nachgelagerte Systeme, darunter z.B. ERP-, CRM- oder Wissensmanagementsysteme integrieren – on premise, gehostet oder als SaaS-Lösung in der Cloud.

Zahlreiche namhafte Kunden wie die Consors Bank, StepStone, FINANZCHECK.de, bonprix, EWE, die Deutsche Telekom AG und die Medion AG vertrauen seit vielen Jahren auf die Kompetenz der Sematell GmbH.

Das Sematell Trusted Network

Sematell ist Initiator und Mitglied des Trusted Network für innovativen Omni-Channel-Kundenservice. Im Rahmen dieser Kooperation stehen für die Response-Management-Lösung ReplyOne Schnittstellen z.B. zu ACD-Lösungen, spezialisierten Wissensdatenbanken, Chatbots sowie Übersetzungslösungen marktführender Anbieter zur Verfügung.

Sematell – Management

Thomas Dreikauss, CEO



Thomas Dreikauss (*1964) ist Geschäftsführer und einer der Gesellschafter der Sematell GmbH.

Er kam 2009 als VP Sales zum Unternehmen und wurde 2012 zum Geschäftsführer des Saarbrücker Softwareanbieters ernannt, das zu

diesem Zeitpunkt noch unter dem Namen Attensity Europe firmierte. Mit der Ablösung vom US-amerikanischen Mutterkonzern im Januar 2016 rückte er zusätzlich in den Gesellschafterkreis der Sematell GmbH auf.

Thomas Dreikauss ist seit mehr als 20 Jahren im Vertrieb und Management für komplexe Unternehmenssoftware-Lösungen tätig. Er verfügt über große Erfahrung bei der Führung von Softwareunternehmen in Aufbau-, Wachstums- und insbesondere herausfordernden Umbruchsituationen – sowohl bei Start-Ups als auch bei Großkonzernen. Wegweisend in seiner Laufbahn war seine Position als EMEA-Vertriebsdirektor und Geschäftsführer der Inxight Software GmbH, einem führenden Anbieter von Software-Lösungen für die Informationsfindung in unstrukturierten Daten. Mehr als fünf Jahre lang verantwortete er dort alle Vertriebs- und Marketingaktivitäten für die Geschäftsbereiche Enterprise, Federal Government und OEM. Nach der Akquisition durch Business Objects und dann durch SAP war Thomas Dreikauss maßgeblich an der internationalen Integration des ehemaligen Xerox PARC Start-Up beteiligt. Management-Erfahrungen hat er zudem in Technologie- und Medienunternehmen wie ParcPlace Systems, ObjectShare, Valtech und nexx.tv gesammelt.

Jochen Bedersdorfer, CTO



Jochen Bedersdorfer (*1970) ist Chief Technology Officer der Sematell GmbH.

Seit November 2018 arbeitet er damit wieder für das Unternehmen, dessen Ausgründung aus dem Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz er im Jahr 2000 mitinitiiert hatte.

Schon während seines Studiums der Computerlinguistik begann der Technologie-Spezialist seine Karriere am Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) in Saarbrücken. Er war maßgeblich an der Entwicklung von Mailminder beteiligt, einer Vorgängerversion der heutigen Response-Management-Lösung ReplyOne. Nach der Ausgründung aus dem DFKI trieb er im neuen Unternehmen, der damaligen XtraMind, die Weiterentwicklung als Leiter der Softwareentwicklung weiter voran.

Nach der Akquisition des Unternehmens durch Attensity wechselte Bedersdorfer 2009 ins Mutterunternehmen in die USA, wo er zuletzt als Vice President of Engagement Solutions and Technology tätig war. 2014 übernahm er die Leitung der Softwareentwicklung von Saffron Technologies und gestaltete maßgeblich den erfolgreichen Verkauf des Unternehmens an Intel im Jahr 2015 mit. Bevor er Ende 2018 wieder zu Sematell stieß, war er stark in der Silicon Valley Start-up Community mit den Technologieschwerpunkten künstliche Intelligenz und Blockchain engagiert, darunter als Gründer und CTO von ContextSmith sowie als Director of Engineering von Cryptowerk.