

Künstliche Intelligenz

US-Konzern kauft Cognigy

Es ist die größte KI-Übernahme Europas: Der US-Softwarekonzern Nice übernimmt das Düsseldorfer Start-up. Beide Firmen betonen die Vorteile. Für den Standort Deutschland wirft der Deal aber Fragen auf.

Luisa Bomke Düsseldorf

Der Düsseldorfer KI-Anbieter Cognigy wird für 955 Millionen Dollar vom US-Softwarekonzern Nice übernommen. Den Deal haben beide Unternehmen am Montag bestätigt. Cognigy gilt als einer der führenden europäischen Entwickler von Sprach- und Chatbots für den Kundenservice und wird damit wohl zur bislang größten KI-Akquisition Europas. Die Übernahme soll im vierten Quartal 2025 abgeschlossen werden.

„Das ist ein Meilenstein“, sagte Nice-Chef Scott Russell in der Mitteilung auf der Unternehmensseite. Die Übernahme stärke die Innovationskraft des Konzerns und beschleunige die Einführung von Künstlicher Intelligenz in der Kundenkommunikation. Nice bedient mit seiner Plattform für digitalen Kundenkontakt „CXone Mpower“ Kunden wie Disney, Sony und Toyota in mehr als 150 Ländern – künftig mit KI-Technologie aus Düsseldorf.

Cognigy hat eine Software entwickelt, mit der Unternehmen automatisierte Sprachassistenten bauen können – sogenannte AI Agents. Sie beantworten Fragen, führen Dialoge und erledigen einfache Aufgaben. Anders als herkömmliche Chatbots arbeiten sie kanalübergreifend, in mehr als 100 Sprachen und lassen sich in bestehende Systeme integrieren. Während viele Start-ups ihre Plattformen direkt auf generativer KI aufbauen, verfolgt Cognigy einen anderen Ansatz: hohe Kontrolle, Datenschutz, Compliance. „Unsere Kunden arbeiten in regulierten Branchen“, sagte Chef Philipp Heltewig dem Handelsblatt. Deshalb kommt generative KI bislang nur gezielt zum Einsatz – ein Faktor, der insbesondere Versicherer, Banken und Energieversorger überzeugt.

US-Firma profitiert von europäischer Idee

Mit dem Deal erhält Nice nicht nur Technologiekompetenz, sondern auch eine wachstumsstarke Firma mit Präsenz in Europa und Asien.

Aus Sicht von Rafael Laguna de la Vera, Chef der Bundesagentur für Sprunginnovationen (Sprind), stehe der Deal dabei exemplarisch für ein strukturelles Problem. Während US-Konzerne jährlich bis zu 400 Start-ups übernehmen – oft auch aus Europa –, bleibe es in Deutschland bei Ausnahmen. „Größere Übernahmen durch deutsche Unternehmen lassen sich an wenigen Fingern abzählen“, schrieb Laguna in einem LinkedIn-Beitrag. Der Cognigy-Exit reiht sich in die Liste jener Start-ups ein, die nicht von deutschen Konzernen übernommen wurden. Die Folge: Wertschöpfung und technologische Wettbewerbsfähigkeit wandern ab. „Wenn die deutsche Industrie nicht systematischer und intelligenter Innovation von außen einkauft, wird sie technologisch weiter zurückfallen.“ Lagunas Appell: Die „Industrie-Goliaths“ müssten erkennen, welche „Davids“ zukunfts-fähige Technologien bauen – und gemeinsam mit ihnen neue Märkte erschließen.



Cognigy (2)

Rasmus Rothe, Mitgründer und General Partner bei Merantix Capital, sieht in der Übernahme aber auch ein positives Signal. „Sie zeigt wie viel KI-Talent und -Unternehmen es in Deutschland gibt“, sagte er. Da immer mehr Firmen auf sprach- und textbasierte Agentensysteme setzen, rechnet Rothe mit einer anhaltenden Übernahmewelle in diesem Bereich. Laut DN-Capital-Investorin Gülsah Wilke ist der Cognigy-Deal die bisher größte KI-Übernahme Europas. Für sie ist er der Beweis: „Europa – und insbesondere Deutschland – kann Weltklasse-KI-Führer hervorbringen und skalieren.“ Im Vorjahr hatte bereits mit Si-loAI ein europäisches KI-Start-up für Aufsehen gesorgt. Das finnische Unternehmen wurde für 665 Millionen Dollar vom US-Chiphersteller AMD übernommen – Cognigy liegt nun deutlich über dieser Summe.

Philipp Heltewig, K-Agentin:
„Das ist ein Meilenstein.“

Zu den bisherigen Kunden des Düsseldorfer Unternehmens gehören Konzerne wie Mercedes-Benz, Nestlé, DHL, Bosch, Lufthansa Group, Eon und Toyota. Mehr als 1000 Marken weltweit nutzen Cognigys Plattform, viele davon mit Millionen automatisierter Anfragen pro Jahr. Für den deutschen Versicherungskonzern Allianz verarbeitet das System laut Firmenangaben bis zu 25 Millionen Anrufe am Tag. Die Lufthansa kooperiert seit der Coronapandemie mit Cognigy. Kundinnen und Kunden können per Bot Flüge umbuchen, den Status abfragen oder Erstattungen anfordern – 2023 wurden allein bei der Fluglinie zehn Millionen Anfragen automatisiert abgewickelt. Lufthansa deckt damit vor allem Spitzen in seinen Call-Centern ab, die entstehen, wenn Stürme oder Schäden zu massenhaft Flugausfällen führen und Passagiere schnell Antworten wollen.

„Die Übernahme ist ein großer Schritt für uns, unsere Kunden und Partner“, schrieb Cognigy-Chef Heltewig in einer Rundmail an seine Kunden. „Mit Nice gewinnen wir Reichweite, Ressourcen und Know-how, um unser Wachstum zu beschleunigen.“ Die Software werde künftig direkt in Nices bestehende Plattform „CXone Mpower“ integriert, die den gesamten Kundenservice eines Unternehmens abbildet – vom Frontdesk bis zur internen Bearbeitung. Cognigy soll weiterhin als eigenständige Plattform bestehen – mit offener Architektur und Integrationen in gängige „Contact Center as a Service“-Systeme, sogenannte CCaaS-Systeme, wie Genesys, Amazon Connect oder Avaya.

Gegründet wurde Cognigy 2016 von Heltewig, Benjamin Mayr und Sascha Poggemann. Das Team formte ein Unternehmen mit einem Einsatz von inzwischen mehr als 170 Millionen Dollar an Wagniskapital – und einem

170

Millionen Dollar sammelte Cognigy bisher etwa an Wagniskapital ein.
Quelle: Handelsblatt



Millionenumsatz. Für das kommende Jahr erwartet das Unternehmen ein Umsatzplus von 80 Prozent im Bereich wiederkehrender Einnahmen (ARR). Vom Kaufpreis in Höhe von 995 Millionen Dollar sind etwa 50 Millionen Dollar an Bedingungen geknüpft und sollen über einen festgelegten Zeitraum teils bar, teils in Aktien nachgereicht werden, heißt es in der Mitteilung. Finanziert wird der Kauf aus Eigenmitteln. Die Transaktion wurde einstimmig vom Board of Directors, dem Aufsichtsgremium, genehmigt, die Zustimmung der Aufsichtsbehörden steht noch aus. Nice ist an der amerikanischen Technologiebörse Nasdaq gelistet. Für die Käuferseite betreibt die US-Investmentbank Jefferies. Die Verkäufer – darunter die Wagniskapitalgeber Eurazeo, Insight Partners, DTCF und DN Capital – wurden von Qatalyst Partners vertreten.

Die Macht ist in einzelnen Aufsichtsräten sehr stark konzentriert – und zwar auf den Aufsichtsratsvorsitzenden.

Michael Wolff
Professor für Management und Controlling



mauritus images / Maskot

Corporate Governance

„In Kontrollgremien fehlt ein zweites Korrektiv“

Nahezu alle Aufsichtsratschefs im Dax können über ihre eigene Nachfolge bestimmen. Experten kritisieren das und fordern eine Kontrolle der Kontrollleure.

Angleichung von Führungsstrukturen. Davon ist der Experte, der inzwischen selbstständig arbeitet und Aufsichtsräte und Vorstände besetzt, überzeugt. Ähnlich sieht die Lage Michael Wolff. Für den Professor für Management und Controlling der Universität Göttingen ist klar: „Die Macht ist in einzelnen Aufsichtsräten sehr stark konzentriert – und zwar auf den Aufsichtsratsvorsitzenden.“ Durch den Vorsitz des Nominierungsausschusses beherrsche er oder sie auch alle personellen Entscheidungen wie Vorstandsbesetzungen und die eigene Nachfolge.

Ein Beispiel für eine umfassende Dominanz der Vorsitzenden ist Mercedes: Der Aufsichtsrat des Autobauers wird seit 2024 von Martin Brudermüller geführt. Der frühere Chef von BASF ist zudem Vorsitzender des Nominierungs-, Vermittlungs- und Präsidialausschusses.

Anders sieht es bei Airbus aus. Der Flugzeugbauer ist eine SE. Der dem Aufsichtsratsvorsitzenden äquivalente

Chairman of the Board in dieser ebenfalls im Dax notierten europäischen Gesellschaftsrechtsform ist René Obermann. Der frühere Chef der Deutschen Telekom konzentriert sich auf diese Rolle. Er ist nicht einmal Mitglied des sogenannten „Remuneration, Nomination and Governance Committee“ von Airbus.

Nicht die alleinige Macht hat auch Bernd Scheifele, Chefkontrolleur bei Heidelberg Materials. Dem Nominierungsausschuss bei dem Baustoffhersteller steht nicht er selbst vor, sondern Ludwig Merckle. Dieser ist allerdings Vertreter der gleichnamigen Familie, die mit knapp 30 Prozent der größte Einzelaktionär ist. Er gilt damit zwar nicht als unabhängig, spiegelt so aber den moderaten Einfluss wider, den insbesondere Ankeraktionäre über die Nominierungsausschüsse ausüben.

Fakt ist aber auch: Bis dato ist der Nominierungsausschuss im Unterschied zum Prüfungsausschuss keine gesetzlich vorgeschriebene Instituti-

on. Lediglich der Deutsche Corporate Governance Kodex (DCGK) empfiehlt, dass der Aufsichtsrat einen Nominierungsausschuss bilden soll.

Über die konkrete Ausgestaltung des Nominierungsausschusses wie die Aufgaben, die Zusammensetzung und das Wahlverfahren entscheidet jedes Unternehmen selbst und informiert darüber in der Regel in der Geschäftsordnung des Aufsichtsrats oder in der Satzung des Unternehmens.

Wissenschaftler Wolff erklärt: Dass es hier keine klaren Vorgaben zur personellen Trennung und Unabhängigkeit gebe wie beim Prüfungsausschuss, sei eine „vertane Chance“. Schließlich gilt die Aufsichtsratsarbeit, insbesondere auch der Vorsitz des Gremiums, nicht mehr als Krönung einer Managerkarriere oder als Traumjob. Mehr Transparenz und Unabhängigkeit könnte sich da positiv auswirken.

Vorbild für einen institutionalisierten Nominierungsausschuss könnte der Prüfungsausschuss sein. Dessen Einrichtung und Ausgestaltung sind rechtlich geregelt und wurden nach dem Wirecard-Skandal noch einmal nachgeschärft. Den Vorsitz dieses Ausschusses darf nicht der Aufsichtsratschef übernehmen.

Der Prüfungsausschussvorsitzende muss zudem wie ein weiteres Mitglied des Aufsichtsrats über Sachverstand in Finanzthemen wie Rechnungslegung und Abschlussprüfung verfügen. Die Mitglieder des Prüfungsausschusses dürfen eigenständig den Wirtschaftsprüfer auswählen und kontaktieren.

„In Finanzthemen gibt es ein Korrektiv, in Personalentscheidungen nicht“, sagt Tomkos. Mit einem vor restlichen Gremium unabhängigen Nominierungschef könnte die Integrität und Qualität der Aufsichtsratsarbeit weiter gestärkt werden.

SUDOKU Zahlenspiele für Rätselfreunde

Sudoku (mittel)

5	3			1	6			
				9	3			
1	2			5	4			1
6			3				5	
	8		1	6	3	9	2	
	7							5
		1		2	8			
6	8				9	4		

Sudoku (schwer)

				8	9			
9				4				
		8	6				5	
		1						2
7	5	4						6
6				5	7	4		
8	4			3	1			
5			8	6			1	
		2				3	8	

Lösungen vom 28.07.

Das Kulturtsel Sudoku auch unter: www.handelsblatt.com/sudoku

So funktioniert es: Füllen Sie die Matrix mit Zahlen von 1 - 9. Jede Ziffer darf nur einmal in jeder Spalte, Reihe und in den 3x3 Feldern vorkommen. Doppelungen sind nicht erlaubt.

Sudoku (mittel)

6	8	7	4	2	9	3	1	5
5	1	3	8	7	6	9	4	2
4	2	9	3	1	5	7	8	6
7	4	5	2	9	1	6	3	8
2	9	8	7	6	3	4	5	1
1	3	6	5	8	4	2	9	7
3	7	4	1	5	2	8	6	9
9	5	2	6	4	8	1	7	3
8	6	1	9	3	7	5	2	4

Sudoku (schwer)

8	1	4	3	7	2	6	9	5
3	7	5	6	9	1	2	8	4
2	9	6	4	8	5	7	1	3
9	4	7	1	6	3	5	2	8
5	6	2	7	4	8	1	3	9
1	3	8	2	5	9	4	7	6
4	2	9	5	3	7	8	6	1
6	8	1	9	2	4	3	5	7
7	5	3	8	1	6	9	4	2