



Kundenanfragen mit KI beantworten

„Deepassist“ nennt sich eine KI-Lösung, die viel Zeit und Manpower spart. medianet sprach mit dem Firmengründer.

© PantherMedia/PeopleImages.com

••• Von Oliver Jonke und Alexander Haide

Weltweit unter die Top Five bei Natural Language Technologies eingestuft zu werden – ein großer Erfolg für „Deepassist“. Gegründet von Roland Fleischhacker, spielt die Deepsearch GmbH in der Oberliga mit, was Künstliche Intelligenz (KI) bei der Text- und Spracherkennung betrifft. CEO Roland Fleischhacker erklärt, was hinter der Technik steckt und wo sie bereits erfolgreich angewendet wird.

medianet: Was genau macht Deepsearch?

Roland Fleischhacker: Wir haben ein Produkt, das sich ‚Deepassist‘ nennt, wobei der Name Programm ist. Der Begriff ‚Deep‘

steht seit einiger Zeit für Anwendungen von Künstlicher Intelligenz. Als wir 2010 den Namen Deepsearch erfunden haben, gab es diese Metapher allerdings noch nicht. Unsere Zielsetzung ist, dass eine Maschine auf menschlichem Niveau Texte interpretieren kann. Sprache im weitesten Sinn, ob geschrieben oder gesprochen, ist im privaten wie auch geschäftlichen Umfeld ein omnipräsentes Phänomen.

Wenn man Sprache automatisiert interpretieren kann, ergeben sich eine Menge Anwendungen. Dokumente können besser klassifiziert und wiedergefunden werden. Das gilt für E-Mails, aber auch für Telefongespräche. Damit wird die Kommunikation unterstützt und gegebenenfalls auch automatisiert. ‚Deep‘ steht für KI und ‚assist‘ dafür, dass wir Unternehmen helfen wollen, Prozesse damit zu unterstützen.

medianet: Wobei können Sie Unternehmen unter die Arme greifen?

Fleischhacker: Auf vielfältige Art. Etwa bei E-Mails, die von der KI gelesen und verstanden und an die richtige Person zur Bearbeitung weitergeleitet werden. Das ist unser einfachster Anwendungsfall.

medianet: Wie erkennt das Deepassist?

Fleischhacker: Der Text wird gelesen, und wir transformieren die wichtigsten Elemente – worum es geht und die wichtigsten Informationen – in ein definiertes Format. Damit wird es für andere Systeme ebenfalls lesbar und verstehbar, die es danach verarbeiten.

Ein Beispiel: Möchte jemand seinen Mobiltelefonvertrag kündigen, dann ist eine Kundennummer, eine Vertragsnum-

mer und das Datum der gewünschten Vertragsauflösung vorhanden. Danach werden die Informationen an ein Mail- oder Ticketing-System übergeben. Dieses System nimmt diese Informationen in strukturierter Form auf und startet einen bestimmten Workflow.

Weiterführend ist, wenn genau erkannt wurde, worum es geht und alle benötigten Informationen bereits vorhanden sind. Diese werden dann nicht an eine Person weitergeleitet, sondern automatisiert verarbeitet.

medianet: Eingehende Texte werden also automatisch beantwortet?

Fleischhacker: Ja. Wir müssen oft sogar eine verzögernde Zeitschleife einbauen, da der Kunde es nicht verstehen würde, weshalb sein Anliegen sofort, in-