

nerhalb von wenigen Sekunden, erledigt und beantwortet wird.

medianet: *Funktioniert das mit allen Sprachen?*

Fleischhacker: Theoretisch ja. Wir haben eine eigene Technik entwickelt, die völlig anders funktioniert als 99 Prozent der anderen Systeme, die auf neuronalen Netzwerken aufbauen. Wir haben eine semantische und pragmatische KI entwickelt, die nicht auf statistische Muster reagiert, sondern die tatsächlich versteht, worum es geht. Das System kann auch zwischen den Zeilen lesen. Diese Technik lassen wir derzeit für den amerikanischen Markt patentieren.

medianet: *Wo kann diese Art der KI eingesetzt werden?*

Fleischhacker: Vorwiegend im Kunden-, aber auch im Mitarbeiterservice. Gerade beim Kundenservice sind Kunden oft nicht in der Lage oder willens, exakt zu vermitteln, was sie wollen. Sie können ihr Anliegen oft nicht in Worte fassen, sondern etwa nur Symptome erklären oder reden um den heißen Brei herum. Hier stellt unser System Hypothesen auf, was der Kunde eigentlich mitteilen möchte. Das funktioniert nicht nur bei E-Mails, sondern wir machen auch Telefonerkennung in Realtime.

medianet: *Was im Normalfall ein empathisch begabter Mensch kann, kann auch die Maschine?*

Fleischhacker: Genau. Sie bereitet die Informationen vor, und ein Mitarbeiter kann danach proaktiv auf den Kunden zugehen. Das verbessert das Kundenerlebnis maßgeblich, wenn man bereits zuvor vom System erfahren hat, was der Kunde möchte, ohne dass er es gesagt hat.

medianet: *Führt Deepassist auch Dialoge oder gibt es nur Antworten?*

Fleischhacker: Wir führen keinen Dialog, aber wir können unser System mit einem Chatbot verbinden, der dialogfähig ist. Dazu verwenden wir Natural Language Understanding beim Chatbot.

medianet: *Wie hoch ist die Fehlerquote bei Deepassist?*

Fleischhacker: Es gibt eine Art gläserne Decke bei der Erkennung, das sind etwa 95 Prozent.

medianet: *Gibt es manchmal falsche Antworten?*

Fleischhacker: Wenn ein Telefonat nicht eindeutig ist, bedarf es oft einer Nachfrage. Aber wir haben etwa viele Ausdrücke aus dem Wiener Dialektwörterbuch ins System aufgenommen, denn wir müssen unsere Kunden verstehen, wie das Wort ‚Coloniakübel‘. Wir müssen auch verstehen, wenn jemand etwas anderes meint als er sagt. So sprechen viele Menschen bei Zahlungen

noch von einem Dauerauftrag, obwohl sie ein SEPA-Mandat meinen.

medianet: *Kann Deepassist die Lösung für den Mitarbeitermangel bei Callcentern sein?*

Fleischhacker: Ja, denn die Erwartungshaltung der Kunden wird immer größer, und die Aufgabenstellungen werden immer komplexer. Gerade bei hochfrequenten und hochrepetitiven Anfragen, besonders im Bereich E-Mail, bringt unser System große Vorteile. Das sind etwa Reklamationen, die Änderung von Kontonummern und Ähnliches. Ein manuelles Bearbeiten solcher E-Mails dauert zwischen sieben und neun Minuten, bei uns dauert es zwei CPU-Sekunden.

medianet: *Wie lange benötigt Deepsearch, um eine entsprechende Anwendung für einen Kunden nutzbar zu machen?*

Fleischhacker: Kunden wollen keine lang dauernden, teuren oder riskanten Projekte. Deshalb war von Beginn an eine der Grundprämissen bei der Entwicklung von Deepassist, dass es ganz einfach, ganz rasch zu implementieren und transparent ist. Das Kundenservice einer Bank ist gänzlich anders als das einer Investmentbank, eines Energieversorgers oder eines Online-Shops. Wir nennen das ‚Domain-Sprache‘. Also muss ich erkennen, was der Kunde sagt, die Domain-Sprache verstehen, und ich muss die Lösungsprozesse kennen, die bestimmte Anforderungen auslösen. Das liefern wir in Form von Branchenlösungen.

Wir haben vorprogrammierte Systeme, die nicht nur verstehen, was der Kunde sagt, sondern auch einen Lösungskatalog von Prozessvorlagen, der von Kunde zu Kunde variiert. Bei Plaut, einem Kunden in Deutschland, dauerte die Implementierung nur fünf Tage. Das schaffen andere Anbieter nur in Monaten. Es gibt also fixfertige Branchenlösungen wie für Facility Services für große Hausverwaltungen ab 15.000 Wohneinheiten und Public Transport, wie Bahnen oder Airlines. Aktuell arbeiten wir an Branchenlösungen für Insurance und Retail Banking.

medianet: *Welche Märkte sind im Fokus von Deepsearch?*

Fleischhacker: Heute ist das der D-A-CH-Raum. 2023 ist für uns das Vorbereitungsjahr, um aus dem D-A-CH-Raum hinauszugehen.

Facts

Deepsearch Gmbh („Deepassist“)

Die Wiener Firma wurde von Roland Fleischhacker im Jahr 1988 gegründet und spielt weltweit in der Oberliga bei Text- und Spracherkennung mittels KI mit.



© Gerald Kühner