

Wiener Unternehmen mit einer der Top-Technologien weltweit



Roland Fleischhacker, CEO der Deepsearch GmbH

Das IT-Marktforschungsunternehmen Gartner Ltd. hat das Produkt 'Deep Assist' vom heimischen Unternehmen Deepsearch unter die fünf weltweit besten Technologien im Bereich Natural Language Technologies eingestuft.

Mit dem Produkt "Deep Assist" wird jede Art von Text aus jedem Kommunikationskanal verarbeitet und relevante Informationen werden extrahiert. Deep Assist bietet Echtzeit-Unterstützung für Servicecenter großer Unternehmen, indem es den Inhalt einer Nachricht oder eines Anrufes analysiert, die Information strukturiert, Antworten vorbereitet bzw. das Anliegen an die richtige Person weiterleitet oder einen anderen Prozess einleitet.

"Gerade bei Kundenservices und Helpdesks braucht es unterstützende Technologien, die in wenigen Millisekunden erkennen, was das Anliegen des Kunden ist: Ist der Anrufer bereits gereizt, weil er schon öfter das Unternehmen kontaktiert hat? Oder handelt es sich beispielsweise um einen akuten Schaden in der Wohnung, der repariert werden muss", erklärt Roland Fleischhacker, CEO der Deepsearch GmbH. "Unser Produkt Deep Assist ist als Handlungsunterstützung konzipiert, das den Mitarbeiter:innen von Servicecentern usw. Handlungsfreiräume verschafft und ihnen das passende Wording bzw. den passenden Prozess vorschlägt. Die Technologie kann Kundenanfragen aus unterschiedlichen Perspektiven interpretieren, die Ergebnisse zueinander in Bezug setzen und dementsprechend unterschiedliche Reaktionsprozesse auslösen."

Eingesetzt wird Deep Assist bei großen Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen und soll die Firmen dabei unterstützen, das Potential von Natural Language Understanding (NLU) zu nützen, um Informationen in unstrukturierten Dokumenten und Nachrichten automatisiert verarbeiten zu können. Kunden sind im deutschsprachigen Raum zum Beispiel Wiener Wohnen oder "Die Netzwerkpartner", ein Zusammenschluss von über 130 Energieversorgern in Deutschland: "Deep Assist hat nicht das Ziel, Menschen zu ersetzen, sondern, sie zu unterstützen und zu entlasten, indem monotone Routineaufgaben selbständig erledigt werden und bei komplexen Aufgabenstellungen Lösungsvorschläge anbietet", betont Fleischhacker.

Umso mehr freut man sich bei Deepsearch über das Top-Ranking im Gartner Cool Vendor Report 2021: "Die Analysten haben insbesondere die Nachvollziehbarkeit der KI-Entscheidungen, sowie die einfache Konfiguration durch wiederverwendbare, semantische Bausteine hervorgehoben und empfehlen Deep Assist allen Unternehmen, die sich im Bereich NLU von taktischen Tools hin zu strategischen Technologien weiterentwickeln wollen. Und das ist genau der Grund warum wir von Enterprise NLU reden", freut sich der Wiener IT-Unternehmer.

Quelle: <https://www.horizont.at/digital/news/deepsearch-wiener-unternehmen-mit-einer-der-top-technologien-weltweit-87182>

A-1010 Wien, Stubenbastei 12
Tel. +43/1/526 89 08-0, Fax +43/1/526 89 08-9
E-Mail: office@melzer-pr.com
www.melzer-pr.com