



Die KI mit dem Weltwissen

HorizontAusgabe 11/2022 | Seite 14 | 18. März 2022
Auflage: 11.250 | Reichweite: 32.625

Melzer PR Group

HORIZONT N° 11

Die KI mit dem Weltwissen



Das Wiener Unternehmen Deepsearch hat eine KI entwickelt, die bei Kundenanfragen in Millisekunden Lösungsvorschläge anbietet – und dabei sogar Dringlichkeiten und Emotionen erkennen kann.

© panuwat/stock.adobe.com

Bericht von **Sarah Wagner**

Siri, Alexa und der hilfsbereite Chatbot im Onlineshop – denkt man an künstliche Intelligenzen, sind das wohl die naheliegendsten Beispiele. Natürlich geht da noch viel mehr, aber wie sehr unser Alltag tatsächlich von KIs durchzogen ist, ist wohl den wenigsten wirklich bewusst. Ein gewisses Zukunftspotenzial- oder Szenario sehen viele aber heute schon in der Anwendung bei bestimmten Berufsgruppen: Kassierer:innen, Fahrer:innen, Übersetzer:innen, Kundendienstmitarbeiter:innen und sogar Kellner:innen werden „am ehesten“ durch KIs automatisiert, so eine Studie von Tidio in den USA im Jänner 2022.

Nicht ersetzen, aber unterstützen will das österreichische Unternehmen Deepsearch Callcenter-Agents und Helpdesk-Mitarbeiter:innen. Seine KI-Lösung „Deep Assist“, „ist in der Lage, Texte in geschriebener oder gesprochener Form zu interpretieren. Mit nahezu derselben Präzision wie ein Mensch, aber circa 2.000 Mal schneller“, erklärt CEO **Roland Fleischhacker**. Das Ziel: Die Flut an Nachrichten und Dokumenten, mit denen Unternehmen vielleicht konfrontiert werden, „automatisch zu lesen, den Inhalt zu verstehen und automatisiert Folgeschritte einleiten zu können, sodass der manuelle Arbeitsaufwand minimiert wird.“ Zu solchen Unternehmen beziehungsweise Einsatzgebieten gehören Banken, Versicherungen, Energieversorger und Telekommunikationsanbieter. Deep Assist „liest“ also E-Mails und Nach-

richten und „hört“ bei Telefonaten zu, die Mitarbeiter:innen im Kundenservice erreichen und gibt diesen direkt Anweisungen für die Lösung des Kundenanliegens – und kann dabei zudem die Emotionen der Kund:innen erkennen.

Positives Kundenerlebnis steigern

„Deep Assist ist grundsätzlich in der Lage, einen Text aus unterschiedlichen Perspektiven zu interpretieren“, berichtet Fleischhacker. „Schon wieder“, „wann wird endlich“ – Redewendungen und Formulierungen wie diese lassen die KI beispielsweise auf die Verärgerung des:der Kund:in schließen. Ebenso können Dringlichkeiten in den Nachrichten unterschieden werden: „Wenn beispielsweise bei einem Verkehrsunternehmen gemeldet wird, dass ein vereinsamter Koffer am Bahnsteig steht, dann kann unsere KI das genauso als dringend klassifizieren wie wenn ein Kunde schreibt, dass er nun schon drei Mal angerufen hat und sein Problem noch immer nicht gelöst ist“, beschreibt der Deepsearch-CEO. Mit so einer multiperspektivischen Interpretation könne man präzise Aussagen über die Situation machen, in der sich die Kund:innen befinden, darauf eingehen und somit das positive Kund:innenerlebnis steigern.

Fleischhacker betont aber, dass es nicht das Ziel sei, Mitarbeiter:innen mit Deep Assist abzulösen, sondern ihnen eben zu assistieren: „Die automatische Erledigung von eingehenden E-Mails entlastet die Mitarbeiter:innen von langweiligen Routineaufgaben und ermöglicht ih-

nen mehr Zeit für komplexe Aufgaben, wo menschliches Einfühlungsvermögen und Empathie gefordert sind“, so Fleischhacker. Ein Beispiel: Für Callcenter-Agents sei es keine Herausforderung eine Frage, die sie mehrmals am Tag gestellt bekommen, rasch und kompetent zu beantworten. Kund:innen wollen aber auch eine schnelle Lösung für Anliegen, mit denen die Mitarbeiter:innen seltener konfrontiert werden. Auch hier könne Deep Assist in Millisekunden eine passende Lösung vorschlagen.



Die KI-Lösung von Deepsearch verfüge über eine Art ‚Gedächtnis‘, erklärt CEO **Roland Fleischhacker**. © Melzer PR Group

Viele KIs müssen mit sogenannten neuronalen Netzen „eingeschult“ werden, wie Fleischhacker es nennt. Algorithmen erkennen dabei in großen Datenmengen bestimmte Muster und erzeugen dadurch Regeln. Nur fehlt Unternehmen oft die benötigte Datenmenge oder es bestehen Datenschutzbedenken. Die KI von Deepsearch aber verfüge über „eine Art Speicher für Weltwissen“. „Diese Wis-

sensdatenbank kennt aktuell schon über 200.000 Begriffe aus unserer Welt und wie sie zueinander in Beziehung stehen.“

So wisse die KI beispielsweise, „dass Tesla ein Mensch, ein Physiker war, dass es sich dabei auch um eine physikalische Messgröße handelt und dass es einen Autohersteller mit diesem Namen gibt, der Elektroautos baut und diese Elektroautos verwenden einen Elektromotor und dieser besteht aus einem Rotor und einem Stator und der Stator ist ein Permanentmagnet und ein Permanentmagnet ist eine Form eines Magneten, und so weiter“, veranschaulicht Fleischhacker. Mit dieser Wissensdatenbank habe die Deep Assist auch ein „Gedächtnis“, müsse also nicht bei jedem Einsatz von null auf eingeschult werden.

Einsatz bei Wiener Wohnen

In Österreich setzt Wiener Wohnen auf Deep Assist, wo man im Callcenter rund eine Million Anrufe im Jahr abwickle, sagt Stefan Wanner, Leiter des Callcenters. „Die KI-Lösung von Deepsearch hat es uns ermöglicht, Geschäftsfälle aus Kund:innenperspektive zu erfassen“, sagt er auf HORIZONT-Nachfrage. Das führe letztendlich zu einer Beschleunigung des Gesprächsverlaufs und somit zu einer Zeitersparnis. „Gleichzeitig stellt die KI-Lösung eine zentrale, einheitliche Wissensdatenbank bereit, kurzfristige Prozessaktualisierungen stehen den Mitarbeiter:innen in Echtzeit zur Verfügung.“ Dadurch seien die Einarbeitungszeiten signifikant verkürzt worden. •