

handelsblatt.com

04. April 2022

DEEPCSEARCH

KI im Kundenservice: Diese Software löst auch skurrile Probleme

Dienstleister holen dank Künstlicher Intelligenz bei der Automatisierung auf. Deepsearch liefert die Software dazu. Die Arbeit in den Callcentern wird sich wandeln.



Arbeit im Callcenter

KI soll die Mitarbeiter von Routineaufgaben entlasten.

(Foto: Getty Images)

Wien In den Siedlungen der Wiener Wohnen, immerhin Europas größter kommunaler Hausverwaltung, spielt sich das pralle Leben ab. 550.000 Einwohner der österreichischen Hauptstadt leben in einer der Wohnungen. Um deren Sorgen und Nöte kümmern sich 200 Mitarbeiter eines Callcenters rund um die Uhr. Sie kennen die ganze Bandbreite von gestressten Mietern, beispielsweise weil der Nachbar ständig grillt oder Cannabisgeruch durch den Parkettboden dringt.

Im Februar hatte ein Mieter aber ein ganz spezielles Problem: Der Hund jault, wenn man mit ihm „Gassi gehe“, meldete er dem Callcenter-Agenten, der die Nachricht wie üblich schriftlich erfasste. Innerhalb von Sekunden hatte er eine Lösung: Der Mieter solle dem Hund die Pfoten reinigen – er habe Schmerzen wegen des Streusalzes. Der Mitarbeiter ist nicht selbst auf diese nicht gerade naheliegende Idee gekommen. Geholfen hat ihm Künstliche Intelligenz (KI).

Die Wiener Wohnen setzt Software des Unternehmens Deepsearch, ebenfalls aus Wien, ein. Natural Language Understanding (NLU) nennt sich das Verfahren, das Deepsearch, aber auch weitere Firmen anwenden. „Unsere Software analysiert auf semantische Weise, worum es in einem Text geht“, sagt Gründer Roland Fleischhacker.

Die Stichworte Hund, Gassi gehen, jaulen und der Umstand, dass es Februar war, haben das System auf die richtige Spur gebracht. Und das Problem konnte rasch gelöst werden. Ohne NLU hätte sich, so Fleischhackers Überzeugung, ein langes Gespräch entsponnen.

Anders als die Industrie weist der Dienstleistungssektor erst einen geringen Automatisierungsgrad auf. Aber das wird sich in den kommenden Jahren ändern. Personal wird knapp, gerade auch in Callcentern. Wer es täglich mit aufgebracht Kunden zu tun bekommt, benötigt ein dickes Fell.

Mitarbeiter wechseln, das Know-how der KI bleibt

Callcenter weisen Fluktuationsraten von rund 30 Prozent auf. Die Betreiber bilden die Mitarbeiter aus, und kaum sind sie sattelfest, sind viele schon wieder weg. Mit ihnen verschwindet auch Erfahrung. Know-how dagegen, das in KI steckt, bleibt in der Firma. Fleischhacker sagt daher: „Wir nehmen den Angestellten kognitive Prozesse ab.“

Bei Wiener Wohnen habe es früher rund dreieinhalb Wochen gedauert, bis ein neuer Callcenter-Mitarbeiter eingearbeitet gewesen sei; nun reichten dafür vier Tag, sagt Stefan Wanner, Leiter Callservices bei Wiener Wohnen.

Der heute 60-jährige Fleischhacker studierte in den 1980er-Jahren in Wien und München Elektrotechnik. Danach gründete er Österreichs erste [SAP](#)-Beraterfirma. In den vergangenen zehn Jahren hat er mit Mitstreitern und eigenem Kapital einen sogenannten Wissensgraph geschaffen: die Basis von Deepsearch und eine Art Fischernetz, das Wissensaspekte verknüpft. Mittlerweile hat das Unternehmen 20 Mitarbeiter, über den Umsatz verrät Fleischhacker nichts.

NLU klingt etwas nach Science-Fiction, ist aber so weit in der Realität angekommen, dass daraus eine eigene Industrie entstanden ist. Kleine Firmen wie Deepsearch arbeiten mit der Technologie, aber auch Konzerne wie [Microsoft](#) (Luis), [IBM](#) (Watson) und [Google](#) (Dialogflow).

Fleischhacker sagt, man kenne die Techkonzerne zwar weltweit, im Bereich NLU seien sie aber nicht wirklich gut. Für Laien sind solche Aussagen kaum nachprüfbar: Handelt es sich um Eigenwerbung eines Unternehmers oder ein Faktum? Zumindest die renommierte Beratungsfirma Gartner zählt Deepsearch zu den fünf weltweit führenden Anbietern im Bereich NLU. Die Techriesen sind nicht dabei.



Roland Fleischhacker

Das Beratungsunternehmen Gartner zählt seine Firma Deepsearch zu den fünf weltweit führenden Anbieter von Natural Language Understanding.

(Foto: Deepsearch)

Die Österreicher haben sich bereits einen kleinen Kundenstamm aufgebaut; neben Wiener Wohnen sind darunter die [Deutsche Bahn](#) oder Die Netzwerkpartner, eine Organisation von 130 deutschen Energieversorgern.

Skurriles trägt sich auch bei diesen Unternehmen manchmal zu. Was tun, wenn sich ein Bahnkunde mit der verwirrenden Meldung beklagt, er habe im Bordbistro einen Edamame-Salat bestellt, darin habe aber der Käse gefehlt? Im Nu leitet die KI den Callcenter-Mitarbeiter auf die Speisekarte und den richtigen Abschnitt. Edamame ist ein Sojabohnengericht und hat nichts mit dem niederländischem Edamer Käse zu tun.

Viele Firmen verschweigen den Einsatz von KI

So lustig Einzelbeispiele erscheinen, letztlich streben die Unternehmen immer danach, mit KI von Deepsearch und anderen Anbietern die Prozesse zu beschleunigen. Die Netzwerkpartner aus [Deutschland](#) etwa nutzen die österreichische Software seit Anfang des Jahres, um die E-Mails von Kunden abzuarbeiten. Sie werden automatisch gelesen und an den richtigen Ort weitergeleitet.

Angestellte brauchen für diesen Vorgang ein paar Minuten, die KI erledigt ihn in Millisekunden. Die Trefferquote der Software ist dabei nicht hundertprozentig, aber auch Menschen machen Fehler.

Gleichzeitig tun sich Firmen, die Algorithmen im Kundenkontakt oder intern nutzen, schwer damit, das auch zuzugeben: Sie fürchten den Vorwurf, die KI diene bloß dem Ziel, Personal einzusparen. Ein großes deutsches Pharmaunternehmen sei Kunde von Deepsearch, sagt Gründer Fleischhacker, wolle das aber nicht öffentlich machen.

Wenn KI funktioniert, trägt sie dazu bei, Kosten zu senken. Vehement bestreiten die Unternehmen aber, dass damit ein Stellenabbau verbunden sei. „Vielmehr streben wir eine bessere Beratung an“, sagt Stefan Wanner von Wiener Wohnen.

Die Kunden seien heute eben verwöhnt, erklärt Claudio Latorre, Leiter digitale Produkte von Die Netzwerkpartner. Sie erwarteten stets möglichst rasch eine Antwort – KI helfe den Unternehmen, diesen Anspruch zu erfüllen. „Wir wollen den Kundenservice von Routinearbeit entlasten.“

Damit würde im Dienstleistungsbereich eine ähnliche Entwicklung stattfinden wie in den vergangenen Jahrzehnten in der Industrie. Das heißt aber auch: Traditionelle Stellen werden auf jeden Fall verschwinden, auch wenn die Firmen nicht gern darüber reden.

Und wie im verarbeitenden Sektor werden die Unternehmen die Automatisierung vorantreiben. Noch erfassen die Callcenter-Mitarbeiter, die mit Deepsearch und anderen Anbietern arbeiten, die Anliegen der Kunden schriftlich. Bei Wiener Wohnen stehe aber auch „Speech-to-Text“ auf der Zukunftsagenda, sagt Wanner. Was Anrufer sagen, würde also automatisiert in Text verwandelt. Dafür ist allerdings die Zustimmung der Kunden nötig, um dem Datenschutz zu genügen.

Also geht es doch ein wenig in Richtung Science-Fiction? Nein, sagt Fleischhacker. Davon könne man erst reden, wenn KI auch ein Bewusstsein hätte. „So weit sind wir noch nicht, und möglicherweise werden wir auch nie dorthin gelangen.“

Quelle: <https://www.handelsblatt.com/technik/it-internet/deepsearch-ki-im-kundenservice-diese-software-loest-auch-skurriile-probleme/28180606.html?share=mail>

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