



An der Weltspitze der Sprachverarbeitung angekommen. (1/2)

New BusinessAusgabe 05/2022 | Seite 136, 138 | 12. Mai 2022
Auflage: 55.000 | Reichweite: 159.500

Melzer PR Group

WIEN

Das IT-Marktforschungsunternehmen Gartner Ltd. hat das in Wien entwickelte Produkt „Deep Assist“ unter die fünf weltweit besten Technologien im Bereich Natural Language eingestuft.
An der Weltspitze der Sprachverarbeitung angekommen.

Der österreichische KI-Spezialist Deepsearch setzt dort an, wo Chatbots die Erwartungen nicht erfüllen: bei der sinnvollen Unterstützung von Callcenter-Agents und Helpdesk-Mitarbeitern durch künstliche Intelligenz. 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.

Wiener Softwarehaus revolutioniert die Welt des Kundendialogs

„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 beispiels-



weise 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, die den Mitarbeitern von Servicecentern usw. Handlungsfreiräume verschafft und ihnen das passende Wording bzw. den passenden Prozess vorschlägt. Die Technologie kann Kun-

denanfragen aus unterschiedlichen Perspektiven interpretieren, die Ergebnisse zueinander in Bezug setzen und dementsprechend unterschiedliche Reaktionsprozesse auslösen. Deep Assist ist deshalb so einzigartig, weil wir in zehn Jahren Forschung und Entwicklung auch einen Wissensgraphen mit ‚Weltwissen‘ aufgebaut haben, der über 200.000 Konzepte und deren Verbindungen zueinander abbildet. Es muss zum Beispiel in Wien andere Dialektausdrücke erkennen können als in München oder Nordrhein-Westfalen.“

Top-Ranking im Gartner Cool Vendor Report 2021

Eingesetzt wird Deep Assist bei großen Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen und soll die Firmen dabei >>



Intelligente Handlungsunterstützung

»Unser Produkt Deep Assist ist als Handlungsunterstützung konzipiert, die den Mitarbeitern von Servicecentern usw. Handlungsfreiräume verschafft und ihnen das passende Wording bzw. den passenden Prozess vorschlägt.«

Roland Fleischhacker, CEO Deepsearch GmbH

Fotos: Freepik (1), Deepsearch (2)

An der Weltspitze der Sprachverarbeitung angekommen. (2/2)

New BusinessAusgabe 05/2022 | Seite 136, 138 | 12. Mai 2022
Auflage: 55.000 | Reichweite: 159.500

Melzer PR Group

WIEN



» unterstützen, das Potenzial 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 angeboten werden“, 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.

Erfahrung bei SAP und Plaut gesammelt

Gegründet wurde Deepsearch 2010 von Roland Fleischhacker (CEO) gemeinsam mit Reinhard Pötz (CTO). Fleischhacker

ist seit mehr als 30 Jahren in der IT-Branche tätig. 1988 gründete er bereits den ersten österreichischen SAP-Partner und fusionierte das Unternehmen schließlich mit dem IT-Beratungsunternehmen Plaut. Dort vergrößerte er das Team auf über 500 Mitarbeiter in fünf Ländern und entwickelte das Geschäftsmodell mit, das Plaut zum Börsengang führte. Mit Deep Assist möchte das Team rund um Roland Fleischhacker Unternehmen dabei unterstützen, das Potenzial von Natural Language Understanding zu nützen, um in ihren Digitalisierungsbestrebungen einen neuen Level erreichen zu können.

Neuer „Vice President Sales“ für DACH-Raum

Mit dem 36-jährigen Steirer Joseph Hotter hat man einen international erfahrenen Sales-Manager an Bord geholt. Er ist fortan dafür zuständig, die KI-Lösung Deep Assist zu vermarkten. „Deep Assist hat unglaublich viel Dynamik und ist sicher ein Vorreiter in Sachen KI, das hat mich von Anfang an sehr gereizt“, sagt Joseph Hotter, der unter anderem schon

in der Schweiz und in Kanada im Sales-Bereich tätig war. „Das Produkt hat großes Potenzial und ich sehe es als meine Kernaufgabe, die Komplexität hinter der Lösung so herunterzubrechen, dass jedem CIO und CEO die Vorzüge des Systems klar werden.“

Der Vater einer dreijährigen Tochter hat sich unter anderem wegen der Person des Gründers von Deepsearch für das Unternehmen entschieden: „Roland Fleischhacker ist ein Urgestein in der heimischen IT-Szene, der bereits 1988 den ersten SAP-Partner in Österreich gegründet hat“, betont Hotter. „Diese jahrzehntelange Erfahrung in der IT-Branche und die damit verbundene Ruhe, die er ausstrahlt, hat mich überzeugt, dass Deepsearch das richtige Unternehmen für mich ist. Deep Assist steht kurz vor einer starken internationalen Expansion. Wir haben schon jetzt ein großartiges Partnernetzwerk, das wir in den nächsten Monaten in Europa noch weiter ausbauen werden.“ **BO**

Kriterien der Gartner-Analysten

»Die Analysten haben insbesondere die Nachvollziehbarkeit der KI-Entscheidungen sowie die einfache Konfiguration durch wiederverwendbare semantische Bausteine hervorgehoben.«

Roland Fleischhacker, CEO Deepsearch GmbH



Fotos: Freepik (1+2), Deepsearch (3)