



„Unser System ist das Hirn“

Die Presse/Gesamt | Seite 61 | 27. Januar 2024
Auflage: 64.024 | Reichweite: 258.000
Artikel gleichlautend erschienen in allen Ausgaben.
Melzer PR Group

„Unser System ist das Hirn“

Porträt. Roland Fleischhacker, Gründer von Deepsearch, zählt zu den führenden Köpfen Österreichs, wenn es um künstliche Intelligenz und Natural Language Understanding geht.

VON MICHAEL KÖTTRITSCH

Er sei jetzt seit weit mehr als zehn Jahren im Geschäft. Und in dieser Zeit habe nur ein Betreiber eines Callcenters, in dem 300 Agenten gearbeitet haben, gesagt: „Können Sie mit Ihrem Produkt den Raum leer machen?“ Das Nein von Roland Fleischhacker war klar und deutlich. Sein Unternehmen Deepsearch, das er 2010 mit Reinhard Pötz gegründet hat, habe schließlich „deep assist“ zum Ziel, und nicht „deep replace“. Die Deepassist-Software, die sein Haus entwickelt, habe „nicht das Ziel, Menschen zu ersetzen, sondern, sie zu unterstützen und zu entlasten“, sagt Fleischhacker.

Die Idee ist, mithilfe von Natural Language Understanding die Tätigkeit von zum Beispiel Servicecentern zu digitalisieren. Das soll den Mitarbeitenden „wiederkehrende, banale, öde Tätigkeiten ersparen und ihnen Kapazitäten geben, sich um die anspruchsvolleren, wichtigen Aufgaben im Kundenkontakt kümmern zu können“. Handlungsbedarf in diese Richtung besteht: Denn in Servicecentern erleben Betreiber im Schnitt 40 Prozent Fluktuation, sagt Fleischhacker, „in zweieinhalb Jahren dreht sich das Team“. Das ist zweifellos ein enormer Stressfaktor für jedes Unternehmen.

Der 61-jährige Spezialist für künstliche Intelligenz (KI) setzt dort an, wo Chatbots die Erwartungen nicht erfüllen. „Bei Natural Language Understanding wird jede Nachricht in Echtzeit übersetzt.“ Und zwar nicht mithilfe von Mustern, sondern über Kausalitäten. Mit einem Wissensgraphen, der im Hintergrund arbeitet, werden die Nachrichten analysiert, Assoziationen hergestellt, relevante Informationen extrahiert und strukturiert. Danach werden Antworten vorbereitet bzw. wird das Anliegen an die richtige Person weiter- oder ein anderer Prozess eingeleitet. Zentraler Punkt ist, dass Informationen in unstrukturierten Dokumenten und Nachrichten automatisiert verarbeitet werden können. Je nach Kunden, beispielsweise Wiener Wohnen oder Die Netzwerkpartner,



Roland Fleischhacker: „Ich bin begeistert von Sprache und vom Programmieren.“ [Gerald Kührer]

ein Zusammenschluss von über 130 Energieversorgern in Deutschland, wird die „semantische Wolke“ so zugeschnitten, dass sie zu den Prozessen der Kunden passt.“

Die Fortschritte, sagt er, seien in den vergangenen drei Jahren enorm gewesen, doch „die Sprachsteuerung ist noch immer nicht perfekt. Aber: Unser System ist das Hirn. Es ist der Übersetzer zwischen der Sinneswahrnehmung und der Aktivität.“

ZUR PERSON

Roland Fleischhacker (61) ist Geschäftsführer von Deepsearch. Das Unternehmen hat er 2010 gemeinsam mit Reinhard Pötz (CTO) gegründet. Fleischhacker ist seit mehr als 30 Jahren in der IT-Branche tätig. 1988 gründete er den ersten österreichischen SAP-Partner, fusionierte später mit dem IT-Beratungsunternehmen Plaut. Dort vergrößerte er das Team auf über 500 Mitarbeitende und entwickelte das Geschäftsmodell mit, das Plaut zum Börsengang führte.

Das IT-Marktforschungsunternehmen Gartner hat Deepassist jedenfalls 2021 unter die fünf weltweit besten Technologien im Bereich Natural Language Technologies eingestuft.

Auf die KI-Anwendung war Fleischhacker gekommen, weil das SAP-Umfeld mit der Zeit uninteressant geworden war. Zuvor, 1988, hatte er das erste österreichische SAP-Partner-Unternehmen gegründet und später mit der IT-Beratung Plaut fusioniert. Dort vergrößerte er das Team auf über 500 Mitarbeitende in fünf Ländern und entwickelte das Geschäftsmodell mit, das Plaut zum Börsengang führte.

Das war auch die Zeit, in der er anfangs intensiv über Sprache nachzudenken: „Ich bin begeistert von Sprache und vom Programmieren.“ Und: „Es ist mehr unstrukturiertes Wissen gespeichert als strukturiertes“, sagt er. „Das unstrukturierte Wissen ist das Interessante.“ Was letztlich auch zum Gründungsdenken von Deepsearch geführt

hatte. Man müsse die Probleme und auch Fehlerquellen verstehen, um sie in Software gießen zu können. Stichwort Fehler und Fehler-toleranz: Das System muss Inhalte aus dem Kontext verstehen. Allein das Konzept des „Elektromotors“ versteht Deepassist in 239.000 verschiedenen Schreibweisen.

Freiheit und Zusammenhalt

Heute arbeitet Fleischhacker mit einem Team von rund 30 Mitarbeitenden, rund 90 Prozent sind angestellt und betreiben Softwareentwicklung, Marketing und Vertrieb. Knowledge-Consultants trainieren das System und docken die Software an die Prozesse der Kunden an. „Wir haben uns gegen Near- oder Offshoring entschieden, denn wir müssen so schnell wie möglich auf die Kundenwünsche reagieren können.“ Allerdings gilt das Prinzip „Remote first“. „Das verlangt, dass wir Eigenverantwortung ermöglichen und gleichzeitig als Team agieren. Unser Motto ist: ‚We win and we lose as a team.‘“