

Wien Unternehmen

[Österreich \(/liste/oesterreich\)](/liste/oesterreich/) / [Wien \(/liste/wien\)](/liste/wien/) / [Unternehmen \(/liste/wien/unternehmen\)](/liste/wien/unternehmen/)

Wien Unternehmen

Optimierte Kundenservice-Prozesse: msg Plaut und deepsearch starten KI-Partnerschaft

Chapter Four Communications Consulting GmbH -- 10.09.2024 12:55 --



Dr. Georg Krause, CEO msg Plaut AG, sowie Robert Fleischhacker, CEO und Co-Founder Deepsearch GmbH

Wien (A) **Es ist ein Schulterschluss made in Austria: Der IT-Dienstleister msg Plaut und der Softwareentwickler deepsearch sind Anfang Juli eine strategische Partnerschaft eingegangen. Das Ziel der beiden Wiener IT-Spezialisten ist es, gemeinsam effiziente KI-gesteuerte Kundenservice-Lösungen für heimische Kunden anzubieten, die unter Berücksichtigung der Prinzipien des Digitalen Humanismus gleichzeitig Faktoren wie z.B. Diskriminierung im Vorfeld ausschließen. Im Mittelpunkt stehen dabei die revolutionäre Kundenservice-KI von deepsearch und professionelle Expertise der msg Plaut.**



„Die Kooperation mit deepsearch trifft genau den Wunsch unserer Kunden nach KI-getriebener Innovation und rot-weiß-roter Verlässlichkeit“, zeigt sich Dr. Georg Krause, CEO der msg Plaut AG, begeistert. Er verspricht sich viel von diesem Schulterschluss und ist überzeugt: Österreichische Kunden werden von dieser Partnerschaft nachhaltig profitieren – vom IT- und Branchen-Know-how der msg Plaut auf der einen und der innovativen KI-Technologie von deepsearch auf der anderen Seite.

Dem stimmt auch Roland Fleischhacker, CEO von deepsearch, zu: „Unsere Unternehmen ergänzen sich hervorragend und passen wie die sprichwörtliche Faust aufs Auge. Das fängt bei der Technologie und dessen Einsatzgebieten an und hört nicht zuletzt beim wertorientierten Entwicklungsansatz auf.“

So stellen beide Unternehmen den Menschen konsequent in den Mittelpunkt von Software-Entwicklungen. msg Plaut hat sich dabei als bewährter Digitalisierungspartner der heimischen Wirtschaft ganz den Prinzipien des Digitalen Humanismus verschrieben. Diese erweitern die technische Herausforderung von Kunden um ethische Fragestellungen. Am Ende entstehen effiziente Lösungen, die für den Menschen da sind, Sinn und Nutzen stiften und ihn nicht ausschließen oder diskriminieren.

deepassist – KI mit Transparenz

Dieser menschenzentrierte Ansatz wird auch bei deepassist verfolgt. Die KI-Technologie von deepsearch, die Anfragen mittels kausalem natürlichem Sprachverständnis (C-NLU) interpretiert, eignet sich speziell in der Interaktion zwischen Mensch und Maschine im Kundenservice. Dort ist sie in allen Kommunikationskanälen – vom Telefon über E-Mail und Chat bis hin zu Social Media – zentral integriert und fungiert als mehrsprachiger, digitaler Assistent. So extrahiert beispielsweise deepassist relevante Informationen aus unstrukturierten Kundenanfragen und leitet diese strukturiert an das CRM-System weiter. Die Folge: Mitarbeitende im Kundenservice werden entlastet und in Echtzeit unterstützt – und das wiederum steigert die Servicequalität.

Da deepassist auf vollständige Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen setzt, ist automatisch die Audit-Fähigkeit eingebaut. Damit berücksichtigt die Lösung die Vorgaben des EU-AI-Acts und gibt Unternehmen Investitionssicherheit für die Zukunft.

Weiterer bedeutender Vorteil von deepassist: Die Software-as-a-Service-Lösung, die sich dank offener Schnittstellen in unterschiedliche CRM-, ERP- oder Ticket-Systeme integrieren lässt, kommt mit vortrainierten Branchenlösungen. Das wiederum erlaubt in der neu

geschlossenen Kooperation eine rasche Implementierung beispielsweise bei Versorgungsunternehmen oder im Banken- und Versicherungsbereich – ausgewiesene Spezialbereiche, in der msg Plaut seit Jahren seine IT-Expertise im Markt tagtäglich bei zahlreichen Kunden unter Beweis stellt.

Gemeinsame Pläne

Die Partnerschaft „made in Austria“ verfolgt große Pläne. So soll die KI-Lösung von deepsearch nicht nur in konkreten Projekten dabei helfen, Kundenservice-Prozesse zu automatisieren bzw. zu optimieren, sondern auch neue, zusätzliche Innovationen vorwärtzutreiben, speziell beim kontrollierten und sicheren Einsatz generativer KI (GenAI). Darüber hinaus sorgt der enge Austausch über technologische Entwicklungen sowie Veränderungen am Markt, dass Unternehmen schnell und einfach eine individuell auf die jeweiligen Bedürfnisse zugeschnittene „Next Generation AI“ erhalten können.

„KI wird die Welt, wie heimische Unternehmen mit ihren Kunden interagieren, auf den Kopf stellen. Mit dieser Partnerschaft zeigen wir, dass IT-Exzellenz und Innovation nicht nur im Silicon Valley, sondern auch in heimischen Landen zu finden ist“, so Krause abschließend.

AUF SOCIAL MEDIA TEILEN:

f Facebook (<https://www.facebook.com/sharer/sharer.php?u=https://www.wirtschaftszeit.at/news/optimierte-kundenservice-prozesse-msg-plaut-und-deepsearch-starten-ki-partnerschaft/>)

in LinkedIn (<https://www.linkedin.com/shareArticle?mini=true&url=https://www.wirtschaftszeit.at/news/optimierte-kundenservice-prozesse-msg-plaut-und-deepsearch-starten-ki-partnerschaft/>)

X Xing (<https://www.xing.com/spi/shares/new?url=https://www.wirtschaftszeit.at/news/optimierte-kundenservice-prozesse-msg-plaut-und-deepsearch-starten-ki-partnerschaft/>)

t Twitter (<https://twitter.com/intent/tweet?url=https://www.wirtschaftszeit.at/news/optimierte-kundenservice-prozesse-msg-plaut-und-deepsearch-starten-ki-partnerschaft/>)

msg Plaut Austria GmbH

📍 Modecenterstraße 17, Unit 4 / 6.OG, 1110 Wien

📍 Österreich

📞 +43 1 2300012

Mehr erfahren... (/firmen/msg-plaut-austria-gmbh/)



Deepsearch GmbH

📍 Fleischmarkt 3-5/16, 1010 Wien

📍 Österreich

☎ +43 1 352 35 35

[Mehr erfahren...](/firmen/deepsearch-gmbh/) (/firmen/deepsearch-gmbh/)

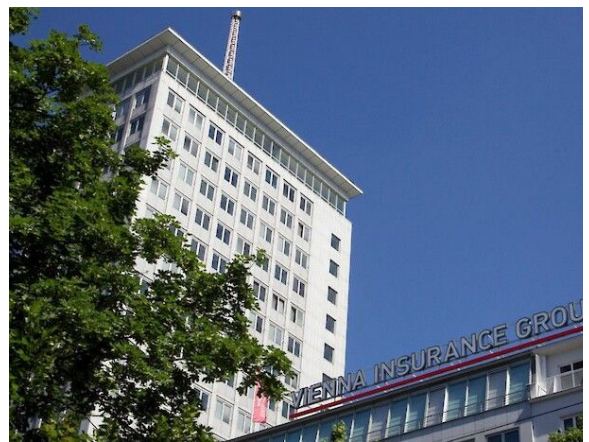
Könnte Sie auch interessieren



(/news/nespresso-bringt-innovative-heimkompostierbare-kafeeekapseln-nach-oesterreich/)

Nespresso bringt innovative heimkompostierbare Kaffeekapseln nach Österreich (/news/nespresso-bringt-innovative-heimkompostierbare-kafeeekapseln-nach-oesterreich/)

Wien -- 10.09.2024 12:04



(/news/great-place-to-work-vienna-insurance-guetesiegel-ausgezeichnet/)

"Great Place To Work": Vienna Insurance Group mit Gütesiegel ausgezeichnet (/news/great-place-to-work-vienna-insurance-group-mit-guetesiegel-ausgezeichnet/)

Wien -- 09.09.2024 10:40



(/news/merck-feiert-eroeffnung-des-neuen-standorts-in-wien-meidling/)

Merck feiert Eröffnung des neuen Standorts in Wien-Meidling (/news/merck-feiert-eroeffnung-des-neuen-standorts-in-wien-meidling/)

