



## Edamame statt Edamer (1/2)

Format (hist. Bestand)/Premium TrendAusgabe 13/2024 | Seite 40, 41 | 11. Oktober 2024  
Auflage: 29.360 | Reichweite: 84.000

Melzer PR Group

TREND  
WIRTSCHAFT  
↓  
ÖSTERREICH

**ROLAND  
FLEISCHHACKER.**  
Der Serial Entrepreneur ist Gründer und CEO von Deepsearch, einem Scale-up in Wien, das mithilfe von KI den Kundenservice von Unternehmen automatisiert.



# Edamame statt Edamer

Die Privatstiftung des vor einigen Jahren verstorbenen Unternehmers **ERWIN BERNECKER** investiert in Hightech- und Biotech-Firmen. Zum Portfolio gehört auch die Wiener KI-Firma **Deepsearch**, die vor ihrem nächsten Wachstumsschritt steht.

Nochmals ein Unternehmen zu gründen und erfolgreich hochzuziehen, hatte Roland Fleischhacker eigentlich nicht geplant. Doch als er vor vielen Jahren in einer Computerzeitschrift über das wirtschaftliche Potenzial unstrukturierter Daten las, ließ ihn die vielversprechende Analyse nicht mehr los. Er rief seinen Bekannten, den Softwareexperten Reinhard Pötz, an und erzählte ihm begeistert davon. „Wir haben dann spontan Deepsearch gegründet mit der Idee, eine Technologie zu entwickeln, die in der Lage ist, umgangssprachlichen Text zu verstehen und die Verarbeitung zu automatisieren.“

VON VANESSA VOSS

40

TREND | 11. 10. 2024





## Edamame statt Edamer (2/2)

Format (hist. Bestand)/Premium TrendAusgabe 13/2024 | Seite 40, 41 | 11. Oktober 2024  
 Auflage: 29.360 | Reichweite: 84.000

Melzer PR Group

Etwas Derartiges gab es damals noch nicht“, erzählt Fleischhacker.

Wie vermessen die Idee tatsächlich war, ahnte der KI-Visionär zu dem Zeitpunkt noch nicht. Tatsächlich brauchte es mehrere Jahre an klassischer Grundlagenforschung, bis ein marktfähiges Produkt vorlag. Leisten konnte er sich diese lange Entwicklungsphase nur dank seiner früheren beruflichen Erfolge: Gestartet als erster SAP-Partnerunternehmer in Österreich, fusionierte er die Firma später mit der IT-Beratung Plaut, die Ende 1999 in Frankfurt an die Börse ging.

Fleischhacker, seitdem finanziell unabhängig, agiert heute als CEO des Scale-ups Deepsearch mit Sitz im ersten Bezirk in Wien. In den modernen, großzügigen Büroräumlichkeiten arbeitet ein 30-köpfiges Team, darunter viele Entwickler, an der KI-Technologie, mit der Unternehmen aus dem D-A-CH-Raum heute ihren Kundenservice automatisieren. Ziel ist es laut Fleischhacker aber nicht, die Mitarbeitenden zu ersetzen, sondern dabei zu unterstützen, effizienter zu arbeiten. Das sei in Zeiten des Fachkräftemangels und der hohen Fluktuation in Callcentern ein wichtiges Thema.

**WISSENSGRAPH IM HINTERGRUND.** Zu den Kunden zählen etwa die Deutsche Bahn, Boehringer Ingelheim und der Verbund. Diese stehen alle vor ähnlichen Herausforderungen im Kundenservice: Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen erhalten über Telefon, E-Mail, Chat oder Social Media pro Tag Hunderte umgangssprachlich formulierte Anfragen und Beschwerden. Durch die Software von Deepsearch können diese unstrukturierten Daten mittels kausalen natürlichen Sprachverständnisses interpretiert und in Millisekunden Antworten für die Mitarbeiter aufbereitet werden. „Die Basis bildet unser selbst entwickelter Wissensgraph, der im Hintergrund arbeitet und mit dessen Hilfe relevante Informationen extrahiert und strukturiert an die Systeme der Kunden weitergeleitet werden“, erklärt der studierte Elektrotechniker.

Dass die in Wien entwickelte Technologie selbst bei skurrilen Anfragen nicht aufgibt, freut den Gründer besonders. So beklagte sich mal ein Kunde der Deutschen Bahn, dass beim im Bordbistro bestellten Edamame-Salat der Käse gefehlt habe. Die Software von Deepsearch leitete den Callcenter-Mitarbeitenden kurzerhand auf die Speisekarte. Danach

FOTO: LUKAS ILGNER

war klar, dass es sich um ein Missverständnis handelte: Edamame sind Sojabohnen und kein holländischer Käse. Die Antwortmail auf die Beschwerde war im Handumdrehen geschrieben.

**ERSTER GELDGEBER AUS OBERÖSTERREICH.** Finanzierte sich Deepsearch im ersten Jahrzehnt aus eigener Kraft, stieg vor drei Jahren mit der AVV Investment mit Sitz in Ried ein kaum bekannter, aber sehr potenter Investor ein. Hinter der Beteiligungsgesellschaft, die den Kontakt zu dem Wiener KI-Unternehmen gesucht hatte, steht laut Fleischhacker die Privatstiftung des vor einigen Jahren verstorbenen Unternehmers Erwin Bernecker, der durch den Verkauf des Automatisierungsspezialisten Bernecker & Rainer reich geworden ist. Seine Familie gehört zu den 100 reichsten Österreichern (siehe trend-Ausgabe vom 12. Juli 2024).

Ein Teil der Exit-Erlöse wird seit einigen Jahren über die AVV Investment in österreichische Hightech- und Biotech-Unternehmen investiert. Aktuell besteht das Portfolio aus mehr als einem Dutzend Beteiligungen (siehe rechts). An Deepsearch hält AVV Investment 42,3 Prozent der Anteile.

**ZWEISTELLIGE MILLIONENRUNDE.** Der durch ChatGPT ausgelöste KI-Hype ist für das Wiener Unternehmen ein Segen. „Unsere Nachfrage wächst sehr stark, auch weil wir heute nicht mehr lang und breit erklären müssen, dass wir eine zukunftssträchtige Technologie haben“, sagt der 62-jährige CEO.

Dabei wurde Deepsearch bereits 2021 eine wichtige Auszeichnung verliehen, die aber vor allem in der Branche wahrgenommen wurde. Das IT-Marktforschungsunternehmen Gartner stuft das Wiener Unternehmen damals unter die fünf weltweit besten Technologien im Bereich Natural Language Technologies ein.

Hat sich Deepsearch bisher vor allem auf den D-A-CH-Raum konzentriert, will man nun den nächsten Expansionsschritt setzen. Geplant ist, zunächst nach Großbritannien zu gehen und in weiterer Folge in die USA. Das Geld dafür will man in einer Series-A-Runde einsammeln, die Anfang nächsten Jahres über die Bühne gehen soll.

Ob die Geldgeber aus Oberösterreich dann auch mitziehen werden, steht noch nicht fest. Das Kapital dafür wäre aber vorhanden. **I**