

trendingtopics.eu

24. Jänner 2022

WELTWEIT

Deepsearch: Wiener KI-Spezialist in Top-5-Unternehmen bei Sprachverarbeitung



ROLAND FLEISCHHACKER, CEO VON DEEPSEARCH. © DEEPSEARCH

Großer Erfolg für den österreichischen KI-Spezialist Deepsearch: Gartner Ltd., eines der „bedeutendste IT-Marktforschungsunternehmen der Welt“, hat das Deepsearch-Produkt „Deep Assist“ unter die fünf weltweit besten Technologien im Bereich „Natural Language Technologies“ eingestuft. Mit „Deep Assist“ soll „jede Art von Text“ aus jedem Kommunikationskanal verarbeitet werden können. Die KI kann daraus relevante Informationen extrahieren.

Deepsearch: Textanalyse für Unternehmen

Eingesetzt wird die KI etwa in Callcentern und bei Helpdesk-Mitarbeitern: „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“, heißt es von Deepsearch.

Roland Fleischhacker, CEO des Unternehmens, erklärt weiter: „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 beispielsweise um einen akuten Schaden in der Wohnung, der repariert werden muss? Unser Produkt ist als Handlungsunterstützung konzipiert, das den Mitarbeitern von Servicecentern usw. Handlungsfreiräume verschafft und ihnen das passende Wording bzw. den passenden Prozess vorschlägt. Die Technologie kann Kundenanfragen aus unterschiedlichen Perspektiven interpretieren, die Ergebnisse zueinander in Bezug setzen und dementsprechend unterschiedliche Reaktionsprozesse auslösen.“

Wiener Wohnen setzt auf KI

Eingesetzt werde Deep Assist bei großen Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen. Kunden sind im deutschsprachigen Raum zum Beispiel Wiener Wohnen oder „Die Netzwerkpartner“, ein Zusammenschluss von über 130 Energieversorgern in Deutschland. Im „Gartner Cool Vendor Report 2021“ wurden die Erfolge nun honoriert. „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 Fleischhacker.

Quelle: <https://www.trendingtopics.eu/deepsearch-wiener-ki-spezialist-in-top-5-unternehmen-bei-sprachverarbeitung/>

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