

brutkasten.com

25. Jänner 2022

Deep Assist: „Gartner Cool Vendor Report“ listet Wiener KI-Lösung als weltweit Top 5

Das IT-Marktforschungs-Unternehmen Gartner hat die Sprachverarbeitungslösung Deep Assist des Wiener Unternehmens Deepsearch unter die fünf weltweit besten Technologien im Bereich "Natural Language Technologies" eingestuft.



(c) Deepsearch - Gründer Roland Fleischhacker entwickelte AI-Lösung für Sprachverarbeitung.

Das österreichische KI-Unternehmen Deepsearch wurde 2010 gegründet, um dort anzusetzen, wo Chatbots die Erwartungen nicht erfüllen: bei der sinnvollen Unterstützung von Callcenter-Agents und Helpdesk-Mitarbeitern durch künstliche Intelligenz, so die Eigendefinition.

Konkreter gesprochen: Die eigene KI-Lösung verarbeitet jede Art von Text aus jedem Kommunikationskanal und extrahiert relevante Informationen. Dabei konzentriert sich Deep Assist auf die Echtzeit-Unterstützung von Servicecentern der Unternehmen, indem es den Inhalt einer Nachricht oder eines Anrufes analysiert, die Information strukturiert, Antworten vorbereitet bzw. das Anliegen an die richtige Person weiter- oder einen anderen Prozess einleitet.

Nun hat das renommierte IT-Marktforschungs-Unternehmen „Gartner Ltd.“ Deep Assist unter die fünf weltweit besten Technologien im Bereich „Natural Language Technologies“ (NLU) eingestuft.

Deep Assist als Supporter

„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“, erklärt Roland Fleischhacker, Co-Gründer und CEO der Deepsearch GmbH.

Und ergänzt: „Unser Produkt Deep Assist ist als Handlungsunterstützung konzipiert, das den Mitarbeitern von Servicecentern und Anderen 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.“

Automatismus

Eingesetzt wird Deep Assist bei großen Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen. Es soll die Firmen dabei unterstützen, das Potential von 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 und bei komplexen Aufgabenstellungen Lösungsvorschläge angeboten werden“, so Fleischhacker weiter.

„Die Analysten (Anm.: von Gartner) 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.“

Quelle: <https://brutkasten.com/deep-assist-gartner-cool-vendor-report-listet-wiener-ki-loesung-als-weltweit-top-5/>

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