



MELZER PR GROUP

since 1989

CORPORATE COMMUNICATIONS

aktiencheck.de

26. Jänner 2022

Junger KI-Spezialist stieg zur Weltspitze bei Sprachverarbeitung auf

Gartner Cool Vendor Report rankt Wiener Deepsearch GmbH Top 5 im Bereich Natural Language Technologies

Der österreichische KI-Spezialist Deepsearch setzt dort an, wo Chatbots die Erwartungen nicht erfüllen: bei der sinnvollen Unterstützung von Callcenter-Agents und Helpdesk-Mitarbeitern durch künstliche Intelligenz. Mit dem Produkt „Deep Assist“ wird jede Art von Text aus jedem Kommunikationskanal verarbeitet, und relevante Informationen werden extrahiert. 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. Das bedeutendste IT-Marktforschungs-Unternehmen der Welt, Gartner Ltd., hat Deep Assist nun unter die fünf weltweit besten Technologien im Bereich Natural Language Technologies eingestuft. (Gartner Cool Vendor 2021)

„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, CEO der Deepsearch GmbH. „Unser Produkt Deep Assist 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.“

Weitere Details und Bildmaterial finden Sie hier (<https://www.ots.at/redirect/melzer-pr9>).

Quelle: <http://www.aktiencheck.de/news/Artikel-Junger-KI-Spezialist-stieg-zur-Weltspitze-Sprachverarbeitung-auf-14094251>

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