

nzz.ch

17. März 2022

## Warum der Hund beim Gassigehen jault: Künstliche Intelligenz findet es heraus

Dienstleister hinken bei der Automatisierung der Industrie hinterher. Mittlerweile haben sie dank künstlicher Intelligenz aber eine Aufholjagd gestartet. Die Wiener Firma Deepsearch liefert die Software. Die Arbeit in den Büros wird sich wandeln.



In Callcentern übernehmen KI vermehrt kognitive Prozesse der Mitarbeiter.

Benjamin Manser / TBM

Die Organisation Wiener Wohnen ist ein Riese in Europas kommunalem Mietmarkt. Entsprechend spielt sich in ihren Siedlungen das pralle Leben ab. Immerhin 550 000 Einwohner von Österreichs Hauptstadt leben in einer städtischen Wohnung – mit allen Sorgen und Nöten, die das manchmal mit sich bringt. Um sie kümmern sich 200 Mitarbeiter eines Callcenters rund um die Uhr.

Sie kennen die ganze Bandbreite von gestressten Mietern, beispielsweise weil der Nachbar ständig den Grill anwirft oder Cannabisgeruch durch den Parkettboden dringt. Im Februar hatte ein Mieter aber ein ganz spezielles Problem: Der Hund jaule, wenn man mit ihm «Gassi gehe», meldete er dem Callcenter-Mitarbeiter, der die Nachricht wie üblich schriftlich erfasste. Innert Sekunden hatte er eine Lösung: Der Mieter solle dem Hund die Pfoten reinigen – er habe Schmerzen wegen des Streusalzes.

## **Schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter**

Der Mitarbeiter ist nicht selbst auf diese nicht gerade naheliegende Idee gekommen, geholfen hat ihm künstliche Intelligenz (KI). Wiener Wohnen schwört auf das Produkt des Unternehmens Deepsearch, ebenfalls aus Wien. Natural Language Understanding (NLU) nennt sich das Verfahren, das Deepsearch, aber auch weitere Firmen im Bereich KI anwenden. «Unsere Software analysiert auf semantische Weise, worum es in einem Text geht», sagt der Firmengründer Roland Fleischhacker (60).

Die Stichworte «Hund», «Gassi gehen», «jaulen» und der Umstand, dass es Februar war, haben das System gleichsam auf die richtige Spur gebracht. Und das Problem konnte rasch gelöst werden. Ohne NLU hätte sich, so Fleischhackers Überzeugung, ein langes Gespräch entsponnen.

Anders als die Industrie weist der Dienstleistungssektor erst einen geringen Automatisierungsgrad auf. Aber das wird sich in den kommenden Jahren wohl ändern. Personal wird knapp, gerade auch in Callcentern. Wer es täglich mit aufgebracht Kunden zu tun bekommt, benötigt eine dicke Haut.

Callcenter weisen daher Fluktuationsraten von rund 30 Prozent auf. Im Durchschnitt bleiben Mitarbeiter also nur drei Jahre, was bei den Unternehmen hohe Kosten verursacht. Die Callcenter bilden die Mitarbeiter aus, und kaum sind sie einigermaßen sattelfest, sind viele von ihnen schon wieder weg.

Mit ihnen verschwinden auch Fachwissen und Erfahrung. Know-how dagegen, das in KI steckt, bleibt in der Firma. Fleischhacker sagt daher: «Wir nehmen den Angestellten kognitive Prozesse ab.» Bei Wiener Wohnen habe es früher rund dreieinhalb Wochen gedauert, bis ein neuer Callcenter-Mitarbeiter eingearbeitet gewesen sei, nun reichen dafür vier Tage, sagt Stefan Wanner, Leiter Callservices von Wiener Wohnen. Auch die Nachschulung benötigt weniger Zeit als früher.



Roland Fleischhacker, CEO von Deepsearch.

PD



## Zehn Jahre Arbeit

Der Firmengründer Fleischhacker studierte in den 1980er Jahren in Wien und München Elektrotechnik. Danach gründete er Österreichs erste SAP-Beraterfirma. In den vergangenen zehn Jahren hat er mit Mitstreitern einen sogenannten Wissensgraph geschaffen: die Basis von Deepsearch und eine Art Fischernetz, das Wissensaspekte verknüpft.

Aber tönt NLU nicht etwas nach Science-Fiction oder gar Hokusfokus? NLU ist zumindest so weit in der Realität angekommen, dass daraus eine eigene Industrie entstanden ist.

Kleine Firmen wie Deepsearch arbeiten mit NLU, daneben bieten auch grosse Tech-Unternehmen wie Microsoft (Luis), IBM (Watson) und Google (Dialogflow) ähnliche Dienstleistungen an. Fleischhacker sagt, man kenne die Giganten zwar weltweit, im Bereich NLU seien sie aber nicht wirklich gut. Für Laien sind solche Aussagen kaum nachprüfbar: Handelt es sich um Eigenwerbung eines Unternehmers oder um ein Faktum? Zumindest die Beratungsfirma Gartner meint, Deepsearch zähle weltweit zu den Top 5 im Bereich NLU. Grosskonzerne sind nicht darunter.

Die Österreicher haben sich bereits einen kleinen Kundenstamm aufgebaut; darunter befinden sich ausser Wiener Wohnen die Deutsche Bahn (DB) oder Die Netzwerkpartner, eine Organisation von 130 deutschen Energieversorgern.

Skurriles trägt sich auch bei diesen Unternehmen hin und wieder zu. Was tun, wenn sich ein Kunde der DB mit der verwirrenden Meldung beklagt, er habe im Zugbistro einen Edamame-Salat bestellt, darin habe es aber keinen Käse gehabt? Im Nu leitet KI den Callcenter-Mitarbeiter auf die Speisekarte und den richtigen Abschnitt. Edamame ist ein Sojabohnengericht und hat nichts mit dem ähnlich geschriebenen niederländischen Käse zu tun.

## **Weniger Kosten**

So skurril Einzelbeispiele erscheinen, letztlich trachten Unternehmen immer danach, mit KI von Deepsearch und anderen Anbietern die Prozesse zu beschleunigen. Die Netzwerkpartner aus Deutschland etwa nutzen die österreichische Software seit Anfang Jahr, um die E-Mails von Kunden abzuarbeiten. Sie werden gleichsam automatisch gelesen und an den richtigen Ort weitergeleitet. Angestellte brauchen für diesen Vorgang ein paar Minuten, KI erledigt ihn in Millisekunden. Die Trefferquote von KI ist dabei nicht hundertprozentig, aber auch Mitarbeiter machen Fehler.

Gleichzeitig tun sich Firmen, die KI im Kundenkontakt oder intern nutzen, schwer damit, das auch zuzugeben: Sie fürchten den Vorwurf, KI diene bloss dem Ziel, Personal einzusparen. Ein grosses deutsches Pharmaunternehmen aus Deutschland sei Kunde von Deepsearch, sagt Fleischhacker, wolle das aber nicht öffentlich machen.

Wenn KI funktioniert, trägt sie dazu bei, Kosten zu sparen. Vehement bestreiten die Unternehmen aber, dass damit ein Stellenabbau verbunden sei. «Vielmehr streben wir eine bessere Beratung an», sagt Wanner von Wiener Wohnen.

Die Kunden seien heute eben verwöhnt, meint Claudio La Torre, Leiter digitale Produkte von Die Netzwerkpartner. Sie erwarteten stets möglichst rasch eine Antwort – KI helfe Unternehmen, diesen Anspruch zu erfüllen. «Wir wollen den Kundenservice von Routinearbeit entlasten.»

## **Unaufhaltsame Automatisierung**

Damit würde im Dienstleistungsbereich eine ähnliche Entwicklung stattfinden wie in den vergangenen Jahrzehnten in der Industrie. Das heisst aber auch: Traditionelle Stellen werden auf jeden Fall verschwinden, auch wenn die Firmen nicht gerne darüber reden.

Und wie im verarbeitenden Sektor werden die Dienstleister die Automatisierung vorantreiben. Noch erfassen die Callcenter-Mitarbeiter, die mit Deepsearch und anderen Anbietern arbeiten, die Anliegen der Kunden schriftlich. Bei Wiener Wohnen stehe aber auch Speech-to-Text auf der Zukunftsagenda, sagt Wanner. Was Anrufer sagten, würde also automatisiert in Text verwandelt. Dafür braucht es allerdings die Zustimmung der Kunden, um dem Datenschutz zu genügen.

Also geht es doch ein wenig in Richtung Science-Fiction? Nein, sagt Fleischhacker. Von Science-Fiction könnte man erst reden, wenn KI auch ein Bewusstsein hätte. «So weit sind wir noch nicht, und möglicherweise werden wir auch nie dorthin gelangen.»

Quelle: <https://www.nzz.ch/wirtschaft/kuenstliche-intelligenz-im-buero-firma-deepsearch-liefert-software-id.1674199>

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](mailto:office@melzer-pr.com)  
[www.melzer-pr.com](http://www.melzer-pr.com)