

Auditfähige KI für Prozessautomatisierung im Kundenservice

Zuverlässig. Beständig. Präzise



Ergebnisse mit deepsearch

-21%

E-Mail
Bearbeitungszeit



Versicherung

-24%

Bearbeitungszeit am
Telefon mit Voicebot



Energieversorgung

+40%

Automatisierte
Anrufverarbeitung mit
Voicebot



Wasserversorgung

-30%

Average Handling Time am
Telefon



Wohnungswirtschaft

Verstehen ist die Grundlage für erfolgreiche Automatisierung

► Anwendungsfälle:

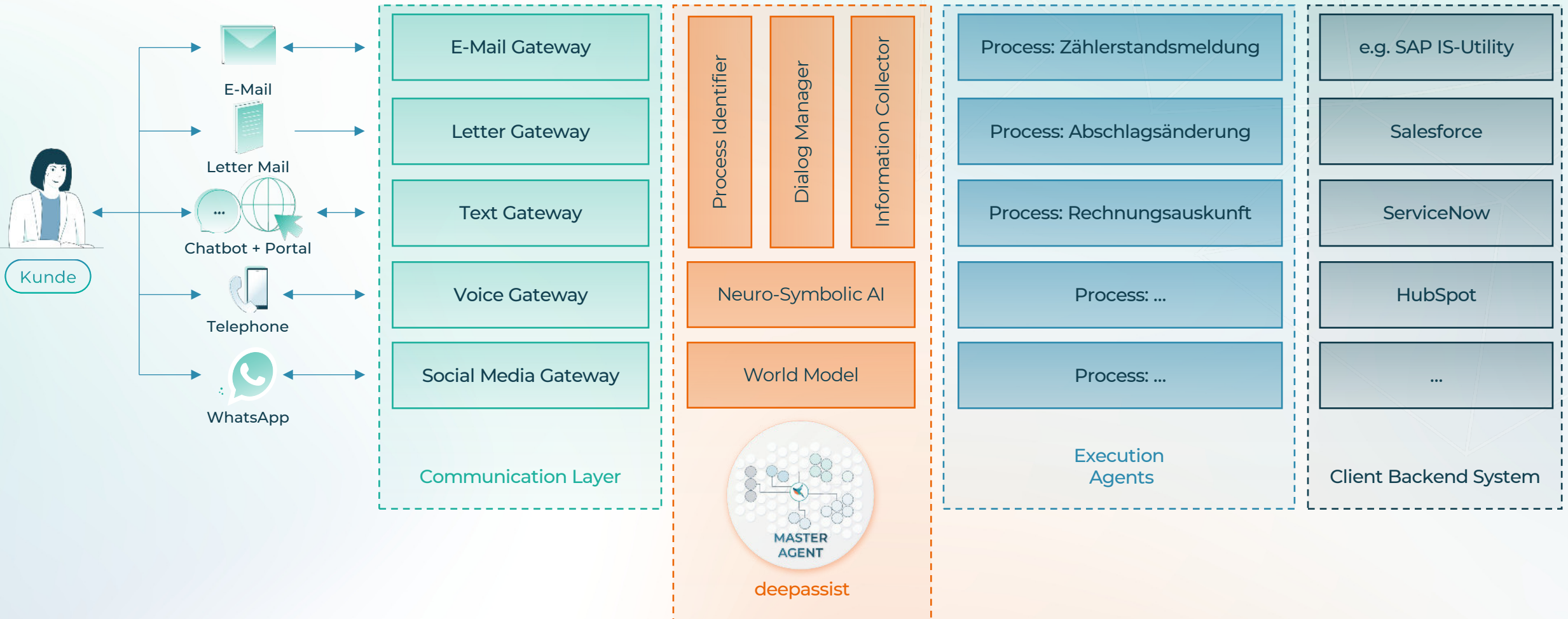
- Dunkelverarbeitung von Freitexten (E-Mails inkl. Anhänge, Chat, Formulare)
- Echtzeit-Agentenunterstützung am Telefon (Identifikation, Anliegen-Erkennung, Skill-basiertes Routing)
- Grounding für kontext-spezifisches Prompting von LLMs

► Differenzierungsmerkmale:

- Vortrainierte Branchenlösung
- 100%ige Nachvollziehbarkeit (EU AI Act-konform)
- Einfache Anpassung und Verwaltung durch **No-Code-Ansatz**
- Ein Modell für **alle Kanäle und Applikationen** (via REST)
- Technologie: [Neuro-symbolische KI](#) (proprietär)
- Hosting: SaaS auf Microsoft Azure in der EU
- DSGVO-konform
- Preismodell: Pay-per-Use



Architektur deepassist connect



Anwendungsszenarien

E-Mail-Routing



Call-Routing



Voicebot



Dunkelverarbeitung



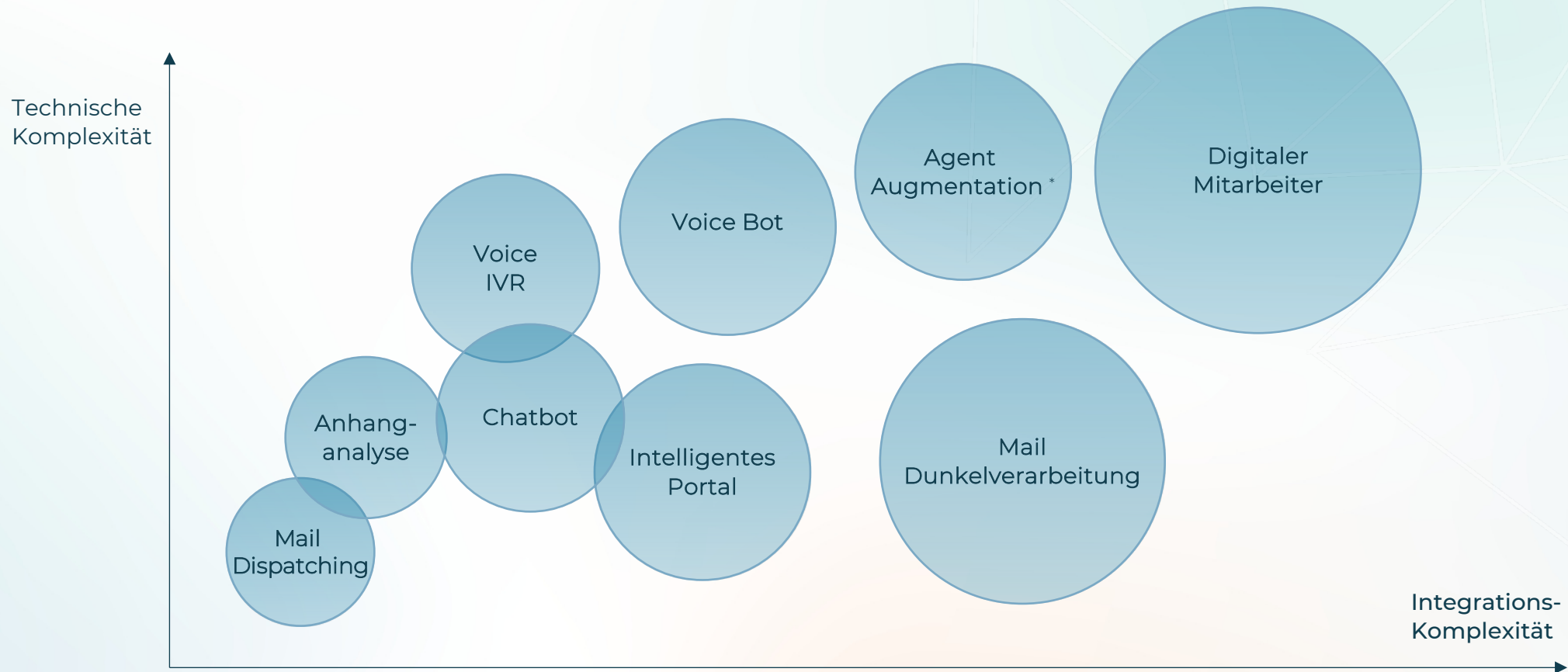
Agent Augmentation



Virtual Assistant



Der Weg für die erfolgreiche Implementierung von KI im Kundenservice



Die Größe der Kreise : Business Nutzen

* Kunde spricht mit einem Servicemitarbeiter und KI unterstützt den Servicemitarbeiter



Branchenlösungen



Versorgung



Versicherung



ITSM



ÖPNV



Hausverwaltungen

Vorkonfigurierte
Themen

Wissensgraph zum
Sprachraum für die Branche

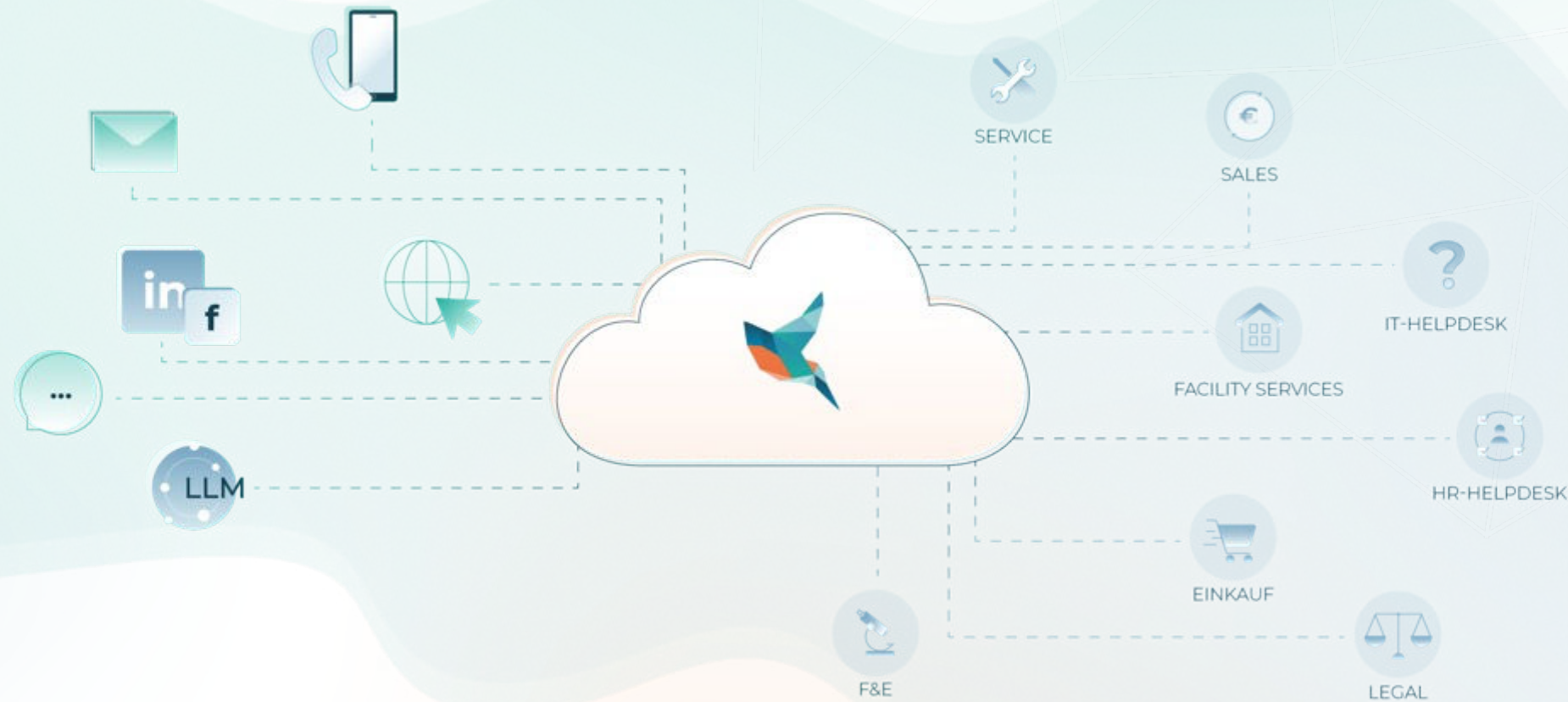
Vorkonfigurierte
Extraktoren



Skalierbar!

Nachhaltig und
strategisch in die
Zukunft.

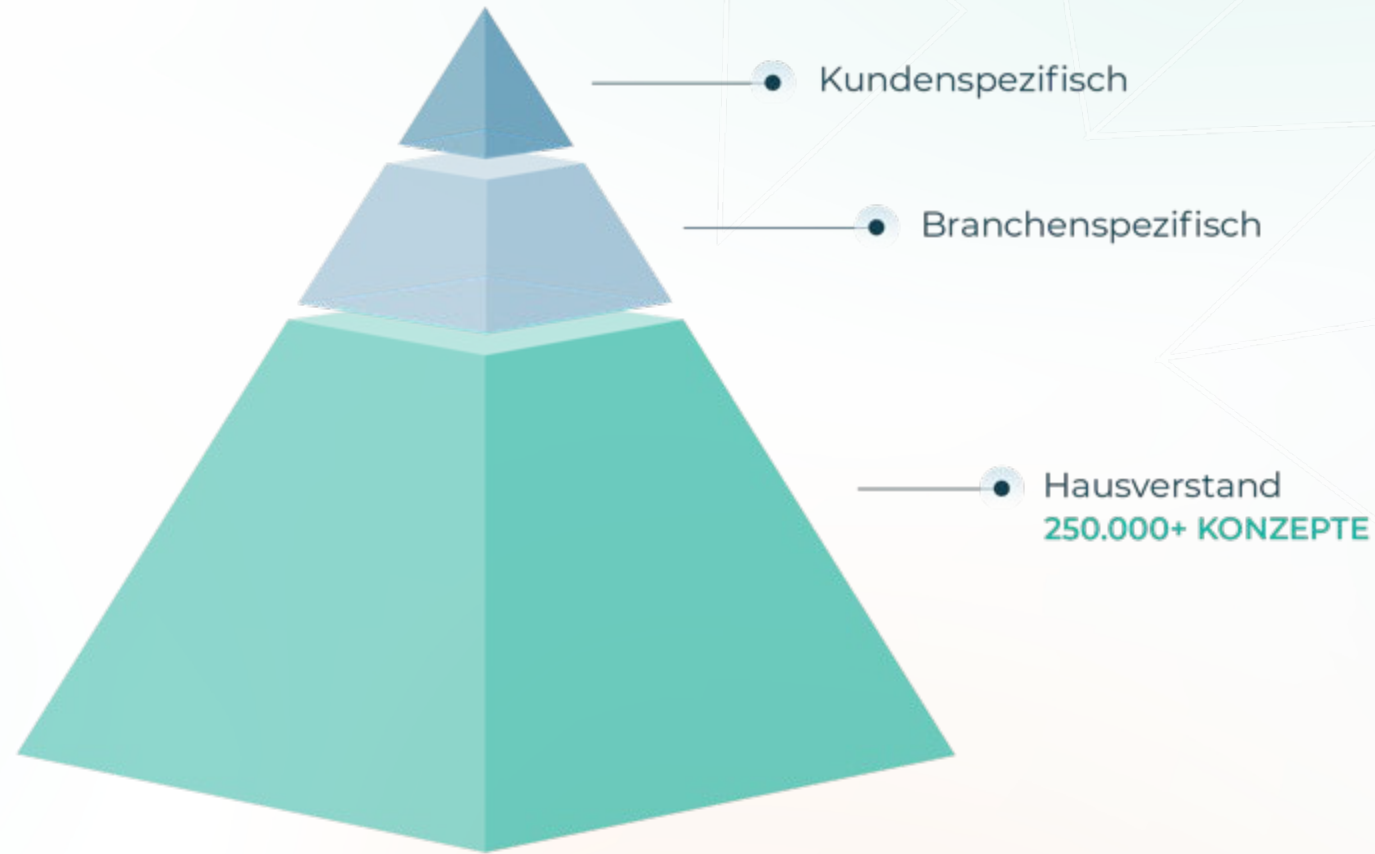
keepassist.



Vortrainiertes Sprachmodell



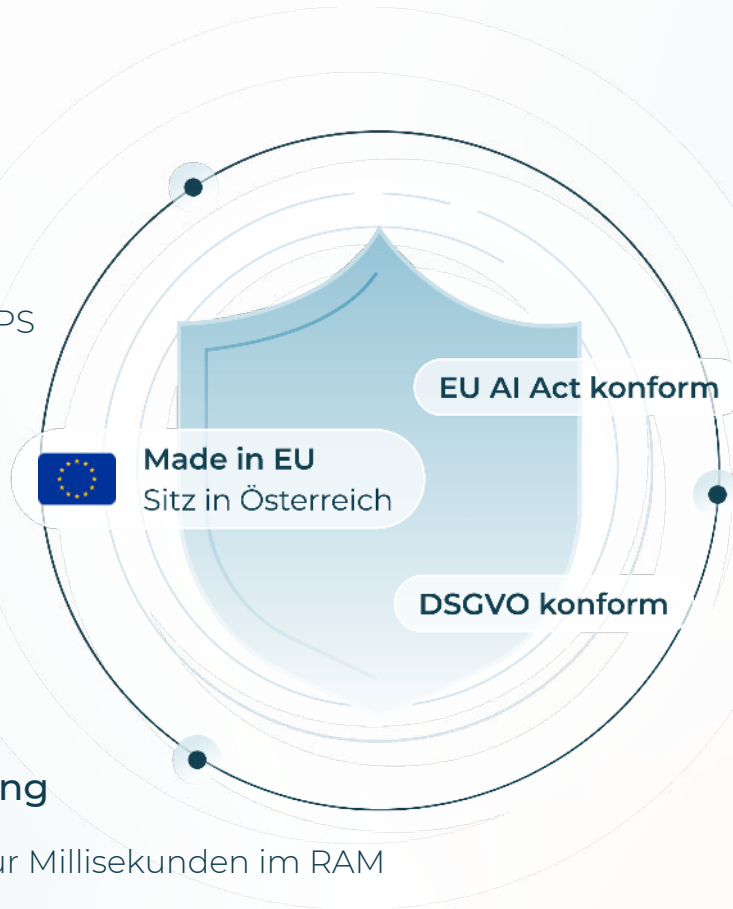
Wir bieten eine
**Branchenlösung mit
Domänenwissen**
out-of-the-box.



Sicher!

Betrieb und Hosting

- ▶ Bereitstellung via Microsoft Azure (EU)
- ▶ JSON-REST-Service, verschlüsselt via HTTPS



Verarbeitung

- ▶ Inhalte nur Millisekunden im RAM
- ▶ Keine Speicherung von Kundendaten
- ▶ Nur Metadaten (Datum, API-Key etc.) zur Abrechnung

Zertifizierung & Prozesse

- ▶ Betrieb nach ITIL-Standards
- ▶ ISO 27001-zertifizierter MSP (PCG)
- ▶ Microsoft Azure Compliance: Azure Zertifizierungen

CISO Package

- ✓ Auftragsverarbeitervereinbarung (AVV)
- ✓ deepsearch Cloud Risk Assessment
- ✓ deepsearch DSGVO Checkliste Cloudservice
- ✓ deepsearch technische und organisatorische Maßnahmen



Prozessautomatisierung für alle Fälle!

Kontrolliert LLMs

Retrieval Augmented Generation auf Basis der Pragmatik.

Auditfähig

Jede Entscheidung ist transparent nachvollziehbar. Regulation wie EU AI Act; Error Handling.

Training ohne Daten

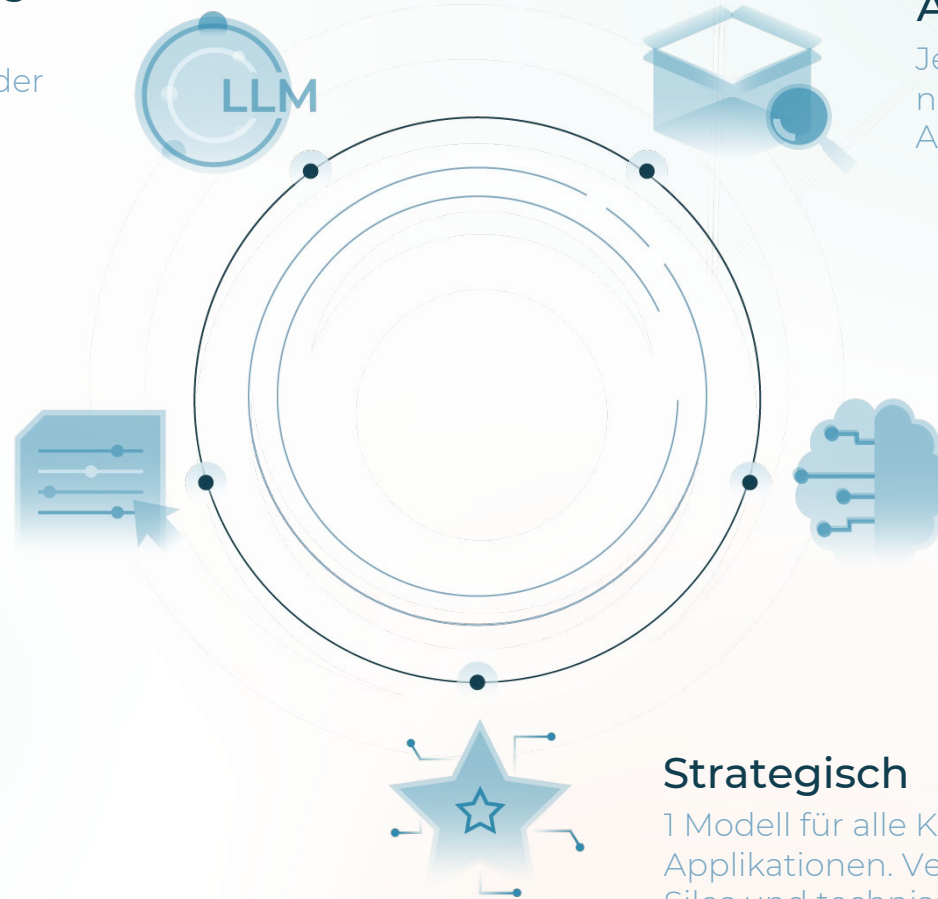
Prozesse ändern sich. Der Fachbereich kann die NLU selbständig über No-Code anpassen.

Branchenspezifisch

Spezifisch für den Sprachraum und die Prozesse von EVUs vortrainiert.

Strategisch

1 Modell für alle Kanäle und Applikationen. Vermeidung von Silos und technischen Schulden.



Florian Silberbauer | Senior Sales & Partner Manager

florian.silberbauer@deepsearch.net

+43 699 110 60 756

Deepsearch GmbH



www.deepsearch.net | +43 1 352 35 35 | office@deepsearch.at | Fleischmarkt 3–5/16, 1010 Wien



Disclaimer

- Die nachfolgenden Informationen sind vertraulich und Eigentum der Deepsearch GmbH. Sie dürfen ohne ausdrückliche Zustimmung der Deepsearch GmbH nicht an Dritte weitergegeben werden. Alle in dieser Präsentation enthaltenen Angaben dienen ausschließlich der Information und Diskussion. Sie stellen kein verbindliches Angebot und keine rechtliche Zusicherung dar.
- Funktionen, Preise, Leistungsumfänge, Zeitpläne und Roadmaps sind unverbindlich und können sich durch technologische Weiterentwicklung, regulatorische Anforderungen oder interne Priorisierung jederzeit ändern.
- Die in dieser Präsentation beschriebenen Anwendungsfälle, Integrationen und Automatisierungen hängen von den individuellen Rahmenbedingungen der jeweiligen IT- und Prozesslandschaft ab. Eine erfolgreiche Umsetzung kann zusätzliche Anpassungen, Schnittstellen oder Partnerlösungen erfordern.
- Unsere Lösung wird nach aktuellen Sicherheits- und Datenschutzstandards betrieben. Die Verantwortung für die Einhaltung aller geltenden Compliance-Vorgaben (z. B. DSGVO, branchenspezifische Regulierungen, EU AI Act) liegt jedoch beim Kunden. Individuelle Prüfungen und Freigaben sind erforderlich.
- Für Entscheidungen, die aufgrund dieser Präsentation getroffen werden, übernimmt die Deepsearch GmbH keine Haftung. Verbindliche Aussagen, insbesondere zu Funktionsumfang, Preisen, Implementierungsaufwänden oder rechtlichen Rahmenbedingungen, erfolgen ausschließlich im Rahmen eines schriftlichen Vertrages.
- Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, wird die Bereitstellung der Lösung deepassist als SaaS auf Microsoft Azure realisiert.
- Alle Marken und Logos in dieser Präsentation sind Eigentum der Deepsearch GmbH und dürfen ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung nicht verwendet werden. Zukunftsgerichtete Aussagen unterliegen Risiken und Unsicherheiten; tatsächliche Ergebnisse können deutlich abweichen.

