

Artificial Intelligence und Customer Care Automation: ACP und DEEPSEARCH geben strategische Partnerschaft bekannt

München, 18. Juni 2020 –

ACP Digital, das unter der ACP Gruppe ausgezeichnete Kompetenzzentrum für digitale Innovationen im deutsch-/österreichischen Raum, und DEEPSEARCH, der Spezialist für automatisierte Text- und Sprachanalysen, gehen ab sofort gemeinsame Wege. Ziel der Partnerschaft ist der Ausbau von Customer Care-Lösungen der ACP Holding Digital AG, dem Kompetenzzentrum für Digitalisierung und Automatisierung innerhalb der ACP Gruppe.

DEEPSEARCH zählt zu den Experten in den Bereichen Semantic Artificial Intelligence (AI / KI) und Natural Language Understanding (NLU). Das 2010 von Roland Fleischhacker, CEO, und Reinhard Pötz, CTO, gegründete Unternehmen mit Sitz in Wien sieht starke Synergien und Wachstumspotentiale in der Bündelung der Expertisen mit ACP, bestätigt Fleischhacker: „Mit unserer serverbasierten Anwendung für NLU sind wir spezialisiert auf effiziente Kundenkommunikation. Unsere KI-Anwendung ist in der Lage, ganze Texte und auch umgangssprachliche Inhalte aus Text oder Voice zu interpretieren, Aufgabenstellungen zu erkennen und richtige Folgeschritte einzuleiten. Das smarte System bietet damit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Kundenservice die bestmögliche Unterstützung, um Bedürfnisse zu identifizieren und Aufgaben zielgerichtet auszuführen.“

Künstliche Intelligenz für effiziente Kundenbetreuung

Wie die Zusammenarbeit konkret aussieht, zeigen die gemeinsamen Services für automatisierte Customer Care Lösungen. Dabei analysiert die KI zunächst den semantischen Inhalt von eingehenden Kundenanfragen unabhängig vom verwendeten Kommunikationskanal. Die Erkenntnisse werden mit der Automatisierungsdatenbank abgeglichen und der benötigte Lösungsprozess identifiziert. Benötigte Daten und Fakten werden aus dem Text extrahiert, um anschließend von einem Softwareroboter (RPA – Robotic Process Automation) verarbeitet zu werden. Bis zu 80 % der Anfragen können sogar vollständig ohne menschlichen Eingriff vom System verarbeitet und so Prozesse in der Kundenbetreuung sinnvoll automatisiert werden.

Thomas Schrader, CEO ACP Holding Digital AG, fasst zusammen: „Wir freuen uns mit DEEPSEARCH einen versierten Partner an unserer Seite zu haben, mit dem wir unsere führenden Services im Bereich Customer Care weiter ausbauen und zugleich die Effizienz unserer Lösungen steigern können. Die Verbindung der KI- und RPA-Kompetenzen steigert die Kundenzufriedenheit während Prozesskosten gesenkt werden. Schnellere Reaktionszeiten, eine verbesserte Servicequalität oder auch ein verkürztes Onboarding der Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter bieten echte Wettbewerbsvorteile und ermöglichen, sich für die Kunden Zeit für persönliche Gespräche zu nehmen und sie mit Servicequalität zu begeistern.“

Erfahren Sie hier mehr zur DEEPSEARCH GmbH: <https://www.deepsearch.at/>

Über ACP

ACP unterstützt Unternehmen, Behörden und Organisationen dabei, neue Ideen noch erfolgreicher umzusetzen sowie ihre Produkte und Prozesse zukunftsorientiert zu gestalten. Die Innovationskraft und Wettbewerbsfähigkeit seiner Kunden unterstützt ACP mit einem 360° IT-Portfolio aus einer Hand - mit individuellen Lösungen, neuesten digitalen Services und frischen Ideen. Mit mehr als 50 Geschäftsstellen in ganz Deutschland und Österreich ist ACP immer ein zuverlässiger Ansprechpartner in Kundennähe. Das ACP Team ist von den international führenden Herstellern zertifiziert. Im Geschäftsjahr 2018/2019 erzielte die ACP Gruppe einen Umsatz von 550 Millionen Euro und beschäftigt mehr als 1.800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Mehr Informationen unter: www.acp.de

Unter dem Dach der ACP Gruppe entstand Anfang des Jahres 2019 das ausgezeichnete Kompetenzzentrum für digitale Innovation im deutsch-/österreichischen Raum – ACP Holding Digital AG. Mit einem Team von über 100 Experten deckt die ACP Digital Themenbereiche wie KI, IoT, Big Data & Analytics, etc. ab, die Unternehmen in den nächsten Jahren beschäftigen werden. Mehr Informationen unter: www.acp.de/digital

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

ACP Holding Digital AG
Maïke Jordan
Strategic Marketing Manager
Willy-Brandt-Platz 6
81829 München
Telefon: +49 89 54727410799
maïke.jordan@acp.de