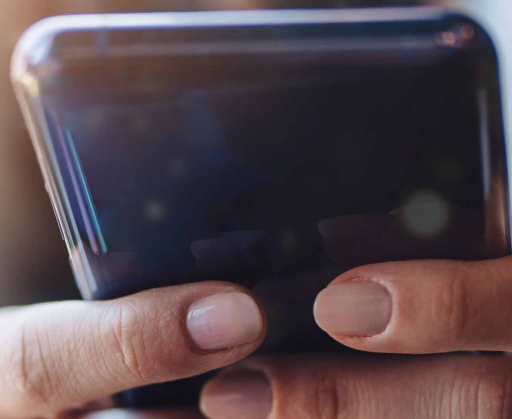
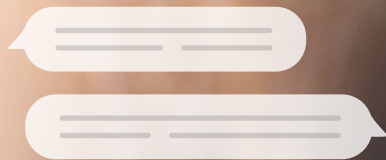


# Conversational AI als Unterstützung Ihrer Servicekanäle

Wie Sie mit künstlicher Intelligenz Ihre  
Kommunikationsprozesse automatisieren.



**BECHTLE**

# Einleitung



## Liebe Leserinnen und Leser,

die Gesellschaft und der Markt verändern sich durch die Digitalisierung so schnell und so einschneidend wie noch nie zuvor in der Geschichte. Dabei hat es immer schon Innovationen gegeben – Buchdruck oder Dampfmaschinen hatten in der Gesellschaft jedoch viel Zeit, um akzeptiert zu werden und ihre Plätze zu finden. Anders sieht es bei digitalen Geschäftsmodellen aus. Innovationen wie Smart Home, autonomes Fahren, Sharing-Dienste, Streaming usw. überfluten uns geradezu – und dazu gehören auch alle Aspekte der künstlichen Intelligenz.

Wir bei Bechtle entwickeln und nutzen künstliche Intelligenz, um die Vorteile dieser Technologie erlebbar zu machen, wie etwa die Vereinfachung von Alltagsaufgaben für Mitarbeiter oder die Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Für uns hat die Technologie vor allem einen Fokus: Sie muss unterstützend sein. KI sollte die menschlichen Fähigkeiten verbessern und ergänzen, ohne sie in irgendeiner Weise einzuschränken. Und wie bei allem hier bei Bechtle gilt: die Grundvoraussetzung für die Etablierung neuer Technologien ist Vertrauen!

Lassen Sie uns also einen Einblick gewinnen, wie künstliche Intelligenz Ihrem Unternehmen, Ihren Mitarbeitern und Ihren Kunden gleichermaßen helfen kann. Viel Spaß bei der Lektüre.

# Wie künstliche Intelligenz unsere Arbeitswelt verändert



**K**ünstliche Intelligenz findet sich in immer mehr Aspekten unseres beruflichen und privaten Lebens. Klar ist auch: Was automatisiert werden kann, wird automatisiert werden. Das bildet den perfekten Nährboden für ein wachsendes Umfeld: Conversational AI. Bei Conversational AI handelt es sich um einen praktischen Einsatz von künstlicher Intelligenz, der einen besonders positiven Einfluss im Mitarbeiter- und Kundenkontakt hat – in Form von intelligenter, automatisierter Gesprächsabwicklung.

Diese Entwicklung bringt große Chancen mit sich: Mitarbeiter können sich voll auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren, befreit von redundanten, oft entnervenden, Aufgaben. Das erhöht nicht nur das Wertschöpfungspotential im Unternehmen; auch Verbraucher sind deutlich zufriedener durch schnelleren, direkteren Zugang zu Informationen und Dienstleistungen. Sprachbarrieren werden abgebaut und Konflikte früher erkannt. Führende Unternehmen, wie die Deutsche Telekom AG, Daimler, Lufthansa, Biontech und Bosch, setzen bereits virtuelle Assistenten ein, um die Kommunikation mit ihren Kunden zu verbessern und ihre Mitarbeiter mit intelligen-

ten, lösungsorientierten Helfern auszustatten. Wenn man heute über künstliche Intelligenz spricht, bezieht man sich häufig auf die Fortschritte im maschinellen Lernen, und dessen Teilbereich der künstlichen neuronalen Netze, auch Deep Learning genannt. Zusammen mit der gestiegenen Leistung von Computern ermöglichen es künstliche neuronale Netze ungeordnete Daten schneller zu analysieren, zu kontextualisieren und einen Informationsmehrwert für bestimmte Zielgruppen zu generieren.

Im Bereich der Conversational AI erfolgt dies mit Hilfe von Natural Language Processing (NLP). Intelligente KI-Assistenten sind damit in der Lage, gesprochene oder schriftliche Äußerungen auf ihre Intentionen hin (sogenannte "Intents") zu analysieren, die Absicht des Fragenden zu erkennen und Antworten zu geben, die dem Kontext angemessen sind, und dabei auch die sprachlichen Feinheiten eines Gesprächs zu berücksichtigen. Vor allem bei weniger komplexen, wiederkehrenden Anfragen kann Conversational AI damit auf eine für den Nutzer natürliche Art zufriedenstellend reagieren und einen hohen Mehrwert für Unternehmen und Kunden schaffen.



# Prozessautomatisierung mit Conversational AI



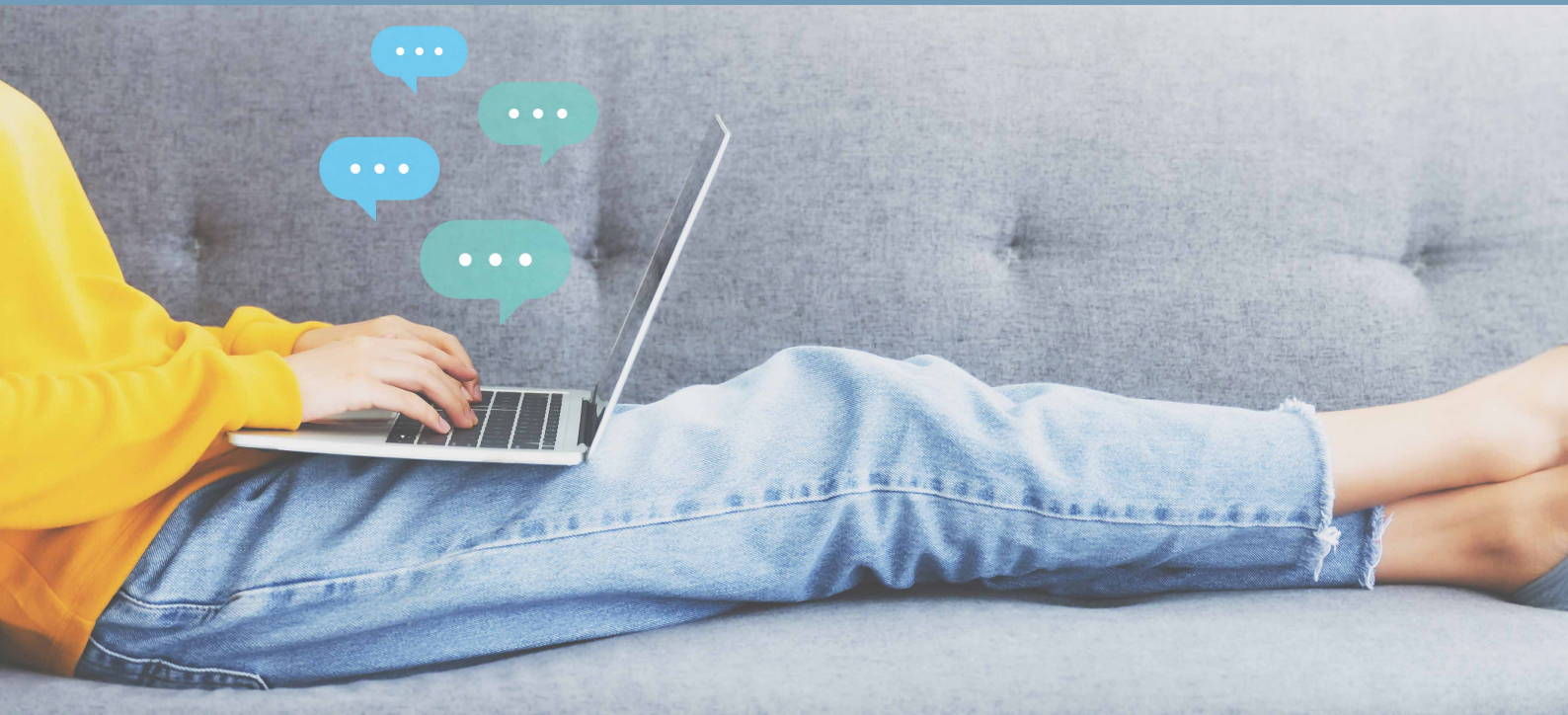
Peter Hansen (Name frei erfunden) sitzt zu Hause im Homeoffice und arbeitet. Gleich hat Peter eine weitere Teams-Konferenz (die vierte heute), für die er noch schnell Daten aus einer App... für die App braucht er doch ein Passwort?! Und die Erinnerungs-E-Mails zur Änderung seines Passworts hat Peter in den letzten Wochen erfolgreich ignoriert. Er erinnert sich aber noch aus der letzten E-Mail, dass er sein Passwort fortan nur noch über den IT-Service-Desk ändern lassen kann. Aber da jetzt anrufen... eigentlich hat er dafür gar keine Zeit mehr. Das Meeting ist ja schon in fünf Minuten!

Können Sie den Schweißausbruch des fiktiven Charakters Peter Hansen nachvollziehen, liebe Leserinnen und Leser? Lassen Sie uns Peters Erlebnis zu einem guten Ende bringen. Unser Hauptdarsteller sitzt vor seinem Rechner, Teams ist bereits geöffnet. Nichts liegt näher, als diese bestehende und bekannte Anwendung für die Lösung des Problems zu nutzen. Peter öffnet den IT-Service-Desk-Kanal und gibt sein Anliegen ein.

„Ich benötige ein neues Passwort für das Programm GanzWichtigeReports.“ Jemand schreibt sofort zurück: „Kein Problem, soll

ich dir einen Sicherheitscode auf deine Handy-nummer schicken oder an deine E-Mail-Adresse?“ Unter dem Text stehen zwei Felder mit den Optionen *SMS* und *E-Mail*.

Peter klickt auf SMS. Keine Sekunde später erhält Peter eine SMS und schreibt die Zahl aus dem Display in Teams ab: „Null... Acht... 15“ – und drückt auf Enter. Jemand schreibt: „Danke, Peter. Hier ist dein temporäres Passwort für GanzWichtigeReports. Kann ich sonst noch etwas für dich tun?“ „Danke, nein“, schreibt Peter zurück. Das hätte Peter gar nicht mehr schreiben müssen. Denn



diese Konversation, die in Summe keine 30 Sekunden dauerte, hat Peter ausschließlich mit einer sogenannten Conversational AI – zu Deutsch: „Konversations-KI“ geführt. Ein Chatbot, der als Endpoint zur Eingabe in Teams integriert ist, um Probleme zu lösen. In diesem Fall ging es um die Änderung eines Passworts – und dies wäre ein vollständig automatisierbarer Prozess. Kein Agent am IT-Service-Desk musste involviert werden. Dokumentiert wird der Vorgang natürlich trotzdem als Ticket im vorhandenen IT-Service-Management-Tool. Wäre der Fall komplexer gewesen, hätte der Bot ein Ticket angelegt und an einen Service-Agenten weitergegeben. Hinter dem vorgestellten Fall steckt die Lösung Cognigy.AI. Dabei handelt es sich laut des Herstellers um die führende

Enterprise-Conversational-Automation-Plattform, mit der sich Konversationen durch den Einsatz kognitiver Bots automatisieren lassen. Basierend auf NLU-Technologie (Natural Language Understanding) versteht Cognigy.AI den Kontext und bildet die Nuancen eines menschlichen Gespräches nach, um Peter Hansen und anderen Nutzern das Gefühl zu vermitteln, dass sie wie mit einem Menschen sprechen.

Wir haben uns hier auf diesen speziellen Fall „ein IT-Service-Ticket über Teams lösen“ fokussiert. Tatsächlich kann Cognigy.AI mit über 30 vorgefertigten Endpoints aber viel mehr – sowohl auf der Eingabeseite (von Alexa bis WhatsApp) als auch bei den anzubindenden Plattformen, wie zum Beispiel ServiceNow.

## Conversational AI für Kunden und für Mitarbeiter



Wir sehen am Beispiel von Peter Hansen: Der unmittelbare Nutzen von Conversational AI besteht darin, dass Anfragen rund um die Uhr und auch bei hoher Interaktionsfrequenz konsequent bewältigt werden können. Jeder erhält fast sofort eine Antwort – Kunden sind dementsprechend viel zufriedener.

Datengestützter Kundenservice hat noch eine weitere Dimension: Conversational AI ist in der Lage, Querverweise zu früheren Gesprächen mit einem Kunden zu ziehen. Bisherige Kaufentscheidungen und Absichten können so berücksichtigt werden und in die Beratung einfließen. Auch ist die Hemmschwelle,

Fragen zu Produkten über einen Webchat oder eine Messenger-App zu stellen, für viele wesentlich geringer als den Kundenservice telefonisch zu kontaktieren. KI-gestützte, personalisierte Kundenberatung kann hierdurch dazu beitragen, Interessenten in Käufer zu verwandeln.

Auch Servicemitarbeiter sind deutlich zufriedener und effizienter: Bedeutet doch die Unterstützung durch KI, dass sie sich verstärkt den komplexeren Aufgaben widmen können und viel weniger Zeit mit der Suche nach Informationen verbringen. Ohne all diese simplen, oft redundanten, Anfragen ist der Arbeitsalltag wesentlich interessanter.

## Conversational AI für Ihr Unternehmen



Selbst wenn anfangs nur eine begrenzte Anzahl von Routineanfragen von der KI erfolgreich beantwortet werden kann, hat dies einen Dominoeffekt auf den Rest des Unternehmens zur Folge. Gewachsene und vorhandene Infrastrukturen werden genutzt; nach der erfolgreichen Einführung in einem Bereich Ihres Unternehmens können Sie

Schritt für Schritt komplexere Anwendungsfälle für Conversational AI erkunden oder auf andere Abteilungen ausweiten. Prozessautomatisierung durch Conversational AI spart Kosten und sorgt für mehr Effizienz und Entlastung der Belegschaft – bei gleichzeitiger Verbesserung des Kundenservices. Höhere Zufriedenheit auf allen Seiten. **Win-Win.**

Die Unterstützung durch Conversational AI im Kundensupport kann die indirekten Kosten um bis zu 15-20 % in nur 12-18 Monaten nach der Einführung senken (Quelle: McKinsey).

Die Automatisierung von Routine-Interaktionen – allgemeine Abfragen, Zurücksetzen von Passwörtern usw. – kann nachweislich Kosten um bis zu 30 % senken (Quelle: IBM).

# „Was automatisiert werden kann, wird automatisiert werden.“



**Michael Hufelschulte** ist Experte für Conversational AI bei Bechtle. Der Digitalpionier beschäftigt sich seit den 1990ern mit Kommunikationskanälen und der Optimierung von Customer Experience beziehungsweise Lifecyclen.

Erfahrungen sammelte er unter anderem als Chefredakteur des Intranets eines großen Telekommunikationsanbieters und mit der Veränderung durch das eCommerce im Customer Life Cycle. Mit der Geburt von KI-Chatbots wird aus seiner Sicht ein weiteres Kapitel der Kommunikation mit unzähligen Möglichkeiten aufgeschlagen.

## **Wann hast du dich zum ersten Mal mit Conversational AI beschäftigt und warum?**

Wir beschäftigen uns stark mit dem Thema digitale Kundenkommunikation und haben dabei Cognigy kennengelernt. Die Vielseitigkeit von Conversational AI hat mich einfach beeindruckt. *Die Möglichkeiten der Prozessautomatisierung sind einfach bemerkenswert* – von Kundenservice, technischen Support und IT ServiceDesk über HR Services, Logistik und neue Arten der Vertriebsgestaltung. Inzwischen ist bei uns intern der BeBot aktiv, ein Chatbot basierend auf Conversational AI von Cognigy.

## **Jetzt hast du ja erwähnt, dass ihr Conversational AI intern im Projekt BeBot einsetzt. Kannst du erklären, was das eigentlich ist und wie ihr auf das Projekt gekommen seid?**

Das Ziel war, eine digitale Assistenz zu schaffen, der Mitarbeiter und Nutzer möglichst zu allem, was sie so im Büroalltag beschäftigt, Fragen stellen können. *Mittlerweile hilft BeBot bei allem Möglichen* – von der Einrichtung des Großraumdruckers bis zum täglichen Mensa-Speiseplan.

## **Was ist deiner Meinung nach die größte Stärke von Conversational AI?**

Zum einen liegt die *höhere Kundenzufriedenheit* auf der Hand. Kanalübergreifende Kommunikationsmöglichkeiten und Erreichbarkeit rund um die Uhr – das alles schätzen Kunden und Mitarbeiter enorm. Jeder, der nach einem langen Arbeitstag noch dringend etwas klären musste aber beim Service niemanden mehr erreicht hat, weiß wie nervenraubend so etwas sein kann. Stattdessen 24/7 in wenigen Minuten eine Antwort zu bekommen, ganz ohne Warteschleife am Telefon – das ist eine extreme Qualitätssteigerung im Kundenservice und

**„Ganz ohne Warteschleife am Telefon – das ist eine extreme Qualitätssteigerung im Kundenservice und Support.“**

Support. Die Möglichkeit, bei Spezialfällen die Konversation an Live-Mitarbeiter zu übergeben, sorgt außerdem zusätzlich für *Sicherheit* und gibt dem Nutzer weitere Wahlmöglichkeiten – das ist wichtig und bei Cognigy problemlos umsetzbar.

### **Conversational AI wird also im Support idealerweise in Verbindung mit menschlichen Supportmitarbeitern eingesetzt?**

Ja, denn durch die Interaktion der Fähigkeiten von Mensch und KI ergibt sich der größte Nutzen für alle Beteiligten.

### **Wer nutzt Conversational AI intern im Unternehmen und wer ermöglicht die Nutzung beim Kunden?**

Conversational AI sorgt für höhere Zufriedenheit nicht nur beim Kunden, sondern auch bei Mitarbeitern. Mitarbeiter vom IT Service Desk oder im Kundensupport wissen letztendlich am besten, was die Kollegen und Kunden täglich bewegt. Und sie haben dementsprechend Einfluss darauf, welche Anfragen durch die KI abgedeckt werden. So gewinnen alle: Die Kunden bekommen besseren Service und die Mitarbeiter mehr Unterstützung.

**„So gewinnen alle: Die Kunden bekommen besseren Service und die Mitarbeiter mehr Unterstützung.“**

### **Conversational AI erleichtert also den Alltag von Mitarbeitern?**

Die Adoption Rate ist sehr gut. Conversational AI wird von den Nutzern nicht als herausfordernde Technologie wahrgenommen, sondern als Möglichkeit, besseren Service zu bieten

und dabei den eigenen Arbeitsalltag zu erleichtern. Anfänglich befürchteten Mitarbeiter, durch Bots ersetzt zu werden oder den technischen Herausforderungen nicht gewachsen zu sein. Aber die Erkenntnis kommt schnell: Conversational AI erleichtert den eigenen Job und lässt sich immer weiter auf die Bedürfnisse von Kunden und Mitarbeitern optimieren. KI-gestützte Assistenz macht den Arbeitsalltag interessanter, abwechslungsreicher und einfacher. Cognigy.AI erfordert keine

**„KI-gestützte Assistenz macht den Arbeitsalltag interessanter, abwechslungsreicher und einfacher.“**

tiefgreifenden Programmierkenntnisse. Die moderne Low-code Plattform ist sehr intuitiv und hands-on; das zu verwenden macht einfach viel Spaß. Das merken die Mitarbeiter und haben das Gefühl, dass ihr Job verbessert wird.

### **Welchen Rat würdest du anderen geben, die mit Conversational AI beginnen?**

Ein guter Anfang ist, *die richtigen Personen von Anfang an einzubeziehen* und sie im Umgang mit Conversational AI zu schulen. Diejenigen, die wirklich den Job machen, den Conversational AI unterstützen soll. Die sind letztendlich essenziell für den Erfolg des Projektes.

Ob Kundenservice oder IT Support

– gerne planen wir mit Ihnen Ihren individuellen Demo-Termin.

Kontakt aufnehmen – Demotermin buchen:





# Die Automations-Revolution im Support und Kundenservice

Im Kundenservice erleben wir derzeit einen noch nie dagewesenen und auch dringend nötigen Umbau, für den Cognigy die nachgewiesene beste Technologie bietet.

Wir lösen mit Conversational AI eine Kette von Problemen: Unsere virtuellen Agenten fangen alle Peaks ab, also Zeiten mit besonders hohem Dialogaufkommen. Unsere smarten Bots übernehmen alle wiederkehrenden Anfragen. Und sie kommunizieren nicht nur in jedem Kanal, sondern nahtlos kanalübergreifend. Die Reaktionszeit ist also immer „sofort“, die Abbruchquote ist entsprechend gleich null. Ein Gespräch mit unserer KI wirkt faszinierend natürlich und menschenähnlich.

**„Ein Gespräch mit unserer  
KI wirkt faszinierend natürlich  
und menschenähnlich.“**

*Ein Vorteil für Agenten durch den Einsatz von Conversational AI: Sie haben es mit höherwertigen Anfragen und hoffentlich weniger genervten Kunden zu tun. Wir machen die Arbeit im Kundenservice mit unserer KI weniger stressig, weniger repetitiv, inhaltlich wertiger und gerade für junge Menschen und Neueinsteiger deutlich attraktiver. Denn es gibt ja nicht nur den Wandel bei den Kunden – auch Jobinteressenten und potenzielle Mitarbeiter sind heute deutlich anspruchsvoller. Und immer wieder ähnliche Fragen zu beantworten, das schlaucht, unterfordert und ist schlicht nicht mehr zeitgemäß und mit unserer Technologie auch nicht mehr nötig!*

Unser Agent Assist – der virtuelle Assistent, der den Agenten im Hintergrund proaktiv unterstützt – macht Mitarbeiter im Kundenservice in Echtzeit auskunftsfähiger. Neue Mitarbeiter können dadurch schneller und ortsunabhängig eingesetzt werden. Der Agent muss nicht mehr alles wissen und komplexe Multisysteme bedienen können. Das Wissen wird von unserer KI aus den verschiedenen Systemen an einem Ort übersichtlich und in Echtzeit während des Gesprächs bereitgestellt. *Mit Conversational AI und Agent Assist machen wir qualitativ hochwertigen Kundendienst dezentral von überall möglich.*

An der Automatisierung mit virtuellen Agenten führt kein Weg mehr vorbei. *Verantwortliche im Kundendienst und Manager von Contact Centern sollten sich möglichst schnell und möglichst intensiv mit der Technologie auseinandersetzen und sich selbst fit für die Zukunft machen. Unternehmen haben den Bedarf erkannt, vieles schnell zu ändern – und dafür eine zentrale, leistungsfähige Conversational AI Plattform einzusetzen. Die Unterstützung durch Konversations-KI ist zudem nicht nur im Kundenservice gefragt: Auch in HR, IT, Marketing oder Sales läuft die Transformation und Automatisierung auf Hochtouren. Wir starten mit Conversational AI gerade in die Zukunft der Automation – und jeder kann diese mit der richtigen Plattform aktiv mitgestalten und direkt davon profitieren.*

**Philipp Heltewig**

CEO Cognigy, Düsseldorf



# Conversational AI im Überblick



Netzwerkanbindung



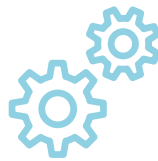
Geräteeinstellung



Download Speed



Gerätekompatibilität



Fehlerbehebung

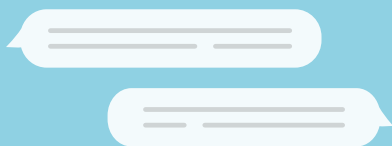


Passwort zurücksetzen

Konversationen mit künstlicher Intelligenz begegnen uns mit Sprachassistenten wie Alexa, Siri & Co nicht nur privat, sondern auch im beruflichen Alltag. Hier erklären wir einige der wichtigsten Begriffe rund um Conversational AI.

## CONVERSATIONAL AI

Conversational AI ist ein Zweig der künstlichen Intelligenz, der Software und Technologien wie die Verarbeitung natürlicher Sprache, maschinelles Lernen und automatische Spracherkennung einsetzt, um die Kommunikation zwischen Mensch und Maschine zu erleichtern. Das Verstehen von Zusammenhängen funktioniert bei Conversational AI durch den Einsatz von natürlichem Sprachverständnis (Natural Language Understanding oder kurz NLU).



## STIMMUNGSANALYSE

Die Stimmungsanalyse, auch als Opinion Mining bezeichnet, ist eine Methode, bei der Algorithmen zur Verarbeitung natürlicher Sprache und zur Datenanalyse eingesetzt werden, um subjektive Informationen aus Texten zu extrahieren, z. B. Zufriedenheit und Gefühle.

Sie wollen mehr zu  
Conversational AI erfahren  
und wie es Ihrem Unter-  
nehmen nützen kann?

Kontaktieren Sie uns  
Demotermin buchen:



# Conversational AI im Überblick

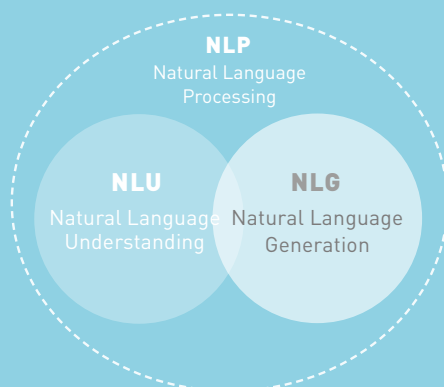
## AGENT ASSIST

Agent Assist ist eine Strategie, bei der ein Bot mit künstlicher Intelligenz eingesetzt wird, um menschliche Servicemitarbeiter bei der effizienten Beantwortung von Kundenfragen und -anliegen zu unterstützen. Agent Assist lässt sich leicht in ein bestehendes Kundensystem integrieren; bei richtigem Einsatz kann Agent Assist zu erheblichen Kosteneinsparungen, höherer Produktivität der Mitarbeiter und größerer Kundenzufriedenheit führen.



## NATURAL LANGUAGE UNDERSTANDING (NLU)

Natural Language Understanding ist eine Technologie, die es Maschinen ermöglicht, menschliche Sprache und Absichten zu verstehen. Als Teilgebiet von Natural Language Processing nutzt NLU maschinelles Lernen, um Nuancen wie Absicht, Kontext, Stimmung und Syntax von Benutzerinteraktionen zu verstehen.



## AGENT HANDOVER

Agent Handover ist der Prozess, bei dem die Conversational AI Plattform eine Konversation von einem Bot an einen menschlichen Mitarbeiter übergibt. Typischerweise ist der Agent Handover Prozess so konzipiert, dass die Konversation in bestimmten Szenarien übergeben wird: Dies hängt z.B. ab von Benutzerpräferenz, Benutzerfeedback und Komplexität des Problems.

## CHATBOTS

Ein Chatbot ist eine Softwareanwendung, die es Maschinen ermöglicht, mit Menschen in geschriebener natürlicher Sprache zu kommunizieren. Chatbots folgen in der Regel geskripteten, schlagwortbasierten Konversationen. Das bedeutet, dass sie nicht für Gespräche geeignet sind, bei denen sie intelligent verstehen müssen, was der Kunde sagt.

# Conversational AI im Überblick

## HYPERAUTOMATISIERUNG

Auch als „Digitale Prozessautomatisierung“ oder „Intelligente Prozessautomatisierung“ bezeichnet. Hyperautomatisierung synthetisiert mehrere Technologien wie maschinelles Lernen oder künstliche Intelligenz, um innovative Automatisierungslösungen zu liefern, die mit menschlichen Fähigkeiten konkurrieren, sie übertreffen oder verbessern. Hyperautomatisierung hat das Potenzial, die Unternehmenseffizienz drastisch zu steigern, die Kosten zu senken und die Produktentwicklungsraten zu erhöhen.



## AUTOMATED SPEECH RECOGNITION (ASR)

Automatische Spracherkennung ist der Prozess, mit dem Maschinen die gesprochene menschliche Sprache erkennen. Der Prozess beinhaltet die Verwendung von Algorithmen, um die menschliche Sprache in eine Textfolge zu übersetzen, die die Maschine verstehen kann. Eine leistungsstarke ASR ist ein Schlüsselmerkmal für jede Technologie, die eine sprachbasierte Kommunikation zwischen Menschen und Maschinen ermöglichen soll.

## ENDPOINT

Endpunkte sind die Verbindung zwischen Ihrer Benutzeroberfläche und dem Cognigy Bot. Diese Verbindung kann von einer textbasierten Konversation bis hin zu einem Telefongespräch beispielsweise mit Ihrem Kundensupport reichen.



## GRAFISCHER KONVERSATIONS-EDITOR

Ein grafischer Konversations-Editor ist das Herzstück einer Conversational-AI-Benutzeroberfläche und ermöglicht es, den Fluss aller Konversationen an einem Ort zu verwalten. Die einzelnen Schritte werden in einem Flow-Editor entworfen, der einfache Designkonzepte enthält, die es Konversationsdesignern ermöglichen, komplexe, integrierte Konversationen zu erstellen, die für Anwender dennoch leicht zu lesen sind.



# Conversational AI im Überblick

## INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR)

Interactive Voice Response (IVR) ist eine Technologie, die es Maschinen ermöglicht, über Spracherkennung und/oder Tastatureingaben mit Menschen zu interagieren. Das IVR-System ist in der Regel menübasiert und kann den Benutzer durch mehrere Schritte führen.



## INTENTS

Intents ermitteln, was der Benutzer erreichen möchte. Die Eingabe des Benutzers wird mit Beispielsätzen verglichen und Cognigy.AI identifiziert die Absicht mit der höchsten Punktzahl als die Absicht für diese Eingabe, wenn sie über den konfigurierten Schwellenwerten liegt.

## NATURAL LANGUAGE PROCESSING (NLP)

Natürliche Sprachverarbeitung ist ein Technologiezweig, der sich mit der Interaktion zwischen menschlicher natürlicher Sprache und Maschinen befasst. Es werden Erkenntnisse aus Informatik, künstlicher Intelligenz und Linguistik genutzt, um es Maschinen zu ermöglichen, menschliche Sprache und Text zu erkennen und sinnvoll zu reagieren. Natural Language Processing setzt sich aus den beiden Unterkategorien Natural Language Understanding (NLU) und Natural Language Generation (NLG) zusammen.

## LOW-CODE ENGINE

Low-code ist ein Ansatz aus der Softwareentwicklung, bei dem Anwendungen über ein grafisches Interface erstellt und konfiguriert werden. Umfangreiche Programmierkenntnisse sind nicht nötig.



# Conversational AI im Überblick

## NATURAL LANGUAGE GENERATION (NLG)

Natural Language Generation ist eine Technologie, die sich mit der Erzeugung natürlicher Sprache durch Maschinen befasst. Als Teilgebiet von Natural Language Processing beschreibt NLG den Prozess, bei dem die Erzeugung einer Sprach- oder Textantwort in menschlicher Sprache auf Grundlage einer Dateneingabe erfolgt.



## MACHINE LEARNING

Maschinelles Lernen ist ein Zweig der künstlichen Intelligenz, der es Maschinen ermöglicht, Daten zu verarbeiten und sich ohne explizite Programmierung zu verbessern. Mithilfe von Algorithmen des maschinellen Lernens lernen Maschinen, Datenmuster zu erkennen und Entscheidungen auf der Grundlage der erhaltenen Daten zu treffen.



## DEEP LEARNING

Deep Learning ist ein Teilbereich des maschinellen Lernens, bei dem es sich im Wesentlichen um ein künstliches neuronales Netz mit mehreren Schichten handelt. Diese künstlichen neuronalen Netze versuchen, das Verhalten des menschlichen Gehirns zu simulieren und ermöglichen es, aus großen Datenmengen Schlüsse zu ziehen und daraus zu lernen.



### EINGABESCHICHT

Sie repräsentiert die Eingabedaten in das neuronale Netz. Ihre Anzahl wird durch die Anzahl der Klassifizierungsmerkmale im Datensatz bestimmt.

### VERDECKTE SCHICHTEN

Hier findet Training und Entscheidungsfindung statt

### AUSGABESCHICHT

Sie repräsentiert das Ergebnis der Klassifizierung. Die Anzahl der Knoten hängt von der Anzahl der Klassen ab, die unterschieden werden müssen.