

Virtuelle Agenten – Test bestanden

Referent: Pascal Zenklusen, Unternehmensführer brain-tec AG

Pascal Zenklusen hat nach der obligatorischen Schulpflicht in Brig vorerst einen eisenbahnerischen Berufsweg eingeschlagen. Bei der damaligen FO liess er sich zum Betriebsdisponenten ausbilden. Er bildete sich dann zum kaufmännischen Angestellten und zum Betriebsoekonom FH weiter. Im Moment absolviert er ein MBA (Master of Business and Administration). Er amtierte unter anderem als Geschäftsführer bei der Dampfbahn Furka Bergstrecke. Im November 2000 wurde die Firma brain-tec AG mit Hauptsitz in Brig und einer Niederlassung in Regensdorf gegründet. 2003 wurde aus einem Teilbereich der brain-tec AG die Firma iqu company AG ins Leben gerufen.

Die Firma brain-tec beschäftigt aktuell 14 MitarbeiterInnen und ist in den Bereichen IT-Infrastruktur und Web (software Programmierung, Webseiten, eShop, Lernplattform etc.) tätig. Die Firma iqu company AG beschäftigt sich mit einem Teilbereich der Firma brain-tec, nämlich mit dem sich rasant entwickelnden Bereich des Selbstservice im Internet. Um eine grosse Anzahl von eintreffenden Anfragen (via e-mail, fax, Internet, Natel) speditiv verarbeiten zu können, kann die iqu company AG interessierten Firmen aktuell 3 Produkte, nämlich **iMail**, **iQ** und **truetaalk** anbieten:

iQ ist eine Plattform innerhalb eines Internetauftrittes, auf welcher ein virtueller Agent (= virtueller Mitarbeiter der Firma) die schriftlich formulierten Fragen der Kunden mit seiner künstlichen Intelligenz (= auf Datenbank gespeichertes Wissen) automatisch schriftlich beantwortet. Als Beispiel führt der Referent Fritz Felge (www.reifen.com) an, ein virtueller Agent eines Internet-Pneuhändlers, der dem Kunden Fragen zur richtigen Reifenwahl für seinen Personenwagen beantwortet und ihn schliesslich bis vor den Pneukauf führt. Das Programm inklusive Datenbank sind so aufgebaut, dass 80% der Fragen vollautomatisch beantwortet werden können. Kann der virtuelle Agent eine Frage nicht beantworten, wird die Frage an einen realen Mitarbeiter der Firma weitergeleitet. Dieser Bereich (= 2. Produkt der Firma iqu company) der Internetkommunikation wird von der Firma IQ company AG unter dem Namen **truetaalk** vermarktet. Das dritte Produkt der obengenannten Firma nennt sich **iMail**. Schickt ein Kunde eine e-mail an eine Firma wird das e-mail entweder direkt vollautomatisch beantwortet, oder der Kunde erhält, falls die Erkennungspräzision für das e-mail nicht hoch genug ist, in Form eines automatischen e-mails umgehend eine Empfangsbestätigung zurück. Das eingegangene e-mail wird einem vollautomatischen Erkennungs- und Analyseprozess unterzogen und wird dann zusammen mit einem automatisch vorgeschlagenen Antworttext an den zuständigen realen Mitarbeiter der Firma zur definitiven Beantwortung weitergeleitet. Das Produkt iMail demonstriert der Referent anhand einer Anfrage um Stornierung einer vom Kunden getätigten Bestellung.

Ziel der automatisierten Beantwortung durch iMail ist, dass 80% der Anfragen mit 20% des virtuellen Wissens abgedeckt werden können. Zu den Kunden der brain-tec AG gehören unter anderen exlibris, Schweiz Tourismus, das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, der deutsche Bundestag und ricardo. Während dem 1. Geschäftsjahr sei allerdings der Verkauf der vorgestellten Produkte äusserst schwierig gewesen.

Auf Fragen aus der Zuhörerschaft gab der Referent folgende Antworten:

- Gemäss den Angaben von Pascal Zenklusen hat beispielsweise Schweiz Tourismus rund CHF 500'000.- in ein automatisiertes Beantwortungssystem investiert. Aufgrund der grossen Flut an eintreffenden e-mails sei diese Investition jedoch innerhalb eines Jahres amortisiert gewesen. Aber es sei korrekt, dass sich eine solche Investition nur für eine Firma mit entsprechend hohem elektronischem Anfrageneingang (Kundenanfragen) auszahlen würde.
- Das Problem der SPAM werde so gelöst, dass diese e-mails bereits vor dem Eintreffen auf dem mail-Server der Firma eliminiert würden, da dieser Server ansonsten zusammenbrechen würde.
- Die Programmierung und die Erstellung der Datenbank für das Produkt iQ erfolgen in Zusammenarbeit mit einer spezialisierten Firma aus Hamburg.

Naters, 11.11.08,
Rot. Urs Geissbühler