



Projektbericht

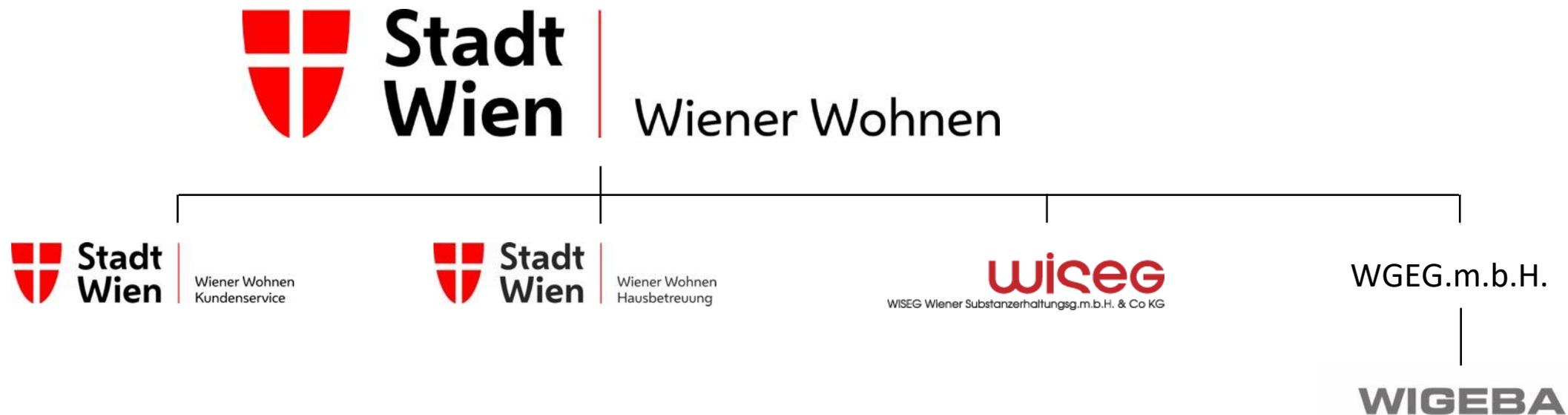
DEEP.assist bei
Wiener Wohnen

**Stadt
Wien**

Wiener Wohnen



Vorstellung Wiener Wohnen Struktur



1. Juli 2002

Gründung Stadt Wien -Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

- Stadt Wien - Wiener Wohnen fungiert als Eigentümervertreterin
- Auftrag: Aufbau eines multimedialen Callservices für Wiener Wohnen

Vorstellung Wiener Wohnen

Bekannte Gemeindebauten



Karl-Marx-Hof

- Erbaut 1927 – 1930
- 19. Bezirk
- 1.482 Wohnungen
- Kindergärten, Jugendheim, Bibliothek, Zahnklinik, Apotheke, Postamt, Arztpraxen, Kaffeehäuser, ...



Wohnhausanlage Am Schöpfwerk

- Erbaut 1951 – 1957
- 12. Bezirk
- 864 Wohnungen
- Planung nach kleinstädtischem Konzept, Geschäftsläden, Kindergarten, Hort, Arztpraxen, Handwerkerhäuser, kleine Atelierbauten, ...

Vorstellung Wiener Wohnen

Factsheet

- 220.000 Gemeindewohnungen
- 500.000 Bewohnerinnen und Bewohner – jede 4. Person wohnt im Gemeindebau
- 13.500.000 Quadratmeter vermiete Fläche
- 1.800 Wohnhausanlagen
- 1.300 Spielplätze
- 6.000 Lokale und Geschäftsflächen
- 5.500 Wäschetrockner
- 610 Hektar Grünflächen

*Benötigt eine effektive &
Effiziente Hausverwaltung*

Vorstellung Wiener Wohnen

Kennzahlen 2019

Beantwortete Anrufe



869.159

Anrufe innerhalb SL



79,86%

ds. Anrufe pro Werktag



3.240

Performance



97,92%

Anrufstärkste KW26



20.203

Gesamtminuten



5.001.102

Erreichbarkeit
24/7

Service-Level
80/20

Performance
90/10

ds. Gesprächsdauer



3,81 Min.

ds. Nachbearbeitung



2,21 Min.

ds. Agents pro Tag



85.

Vorstellung Wiener Wohnen

Herausforderungen



Umständliche Suche im System, da die Sprache des Kunden nicht die Sprache des Systems ist



AnruferInnen beschreiben ein Problem – die Wissensdatenbank beschreibt die Lösung



Keine einheitliche Entwicklung ähnlicher Geschäftsfälle



Lange Suchzeiten mit hoher Fehlerquote, seltene Geschäftsfälle sind teilweise schwer auffindbar

Cool Vendors in Conversational and Natural Language Technologies

Published 19 May 2021 - ID G00745847 - 13 min read

The five Cool Vendors profiled in this report all show ability to combine different technologies and techniques, modalities, and people in order to deliver highly enterprise-capable NL solutions:

- **Technologies and techniques:** These vendors' composite AI techniques bridge the best of semantic and computational NLT approaches.
- **Modalities:** These vendors are creating language models that can be used for different modalities, such as speech, chat, email and document.
- **People:** These vendors are developing both internal and external knowledge workers to support language automation efforts.

DEEPSEARCH

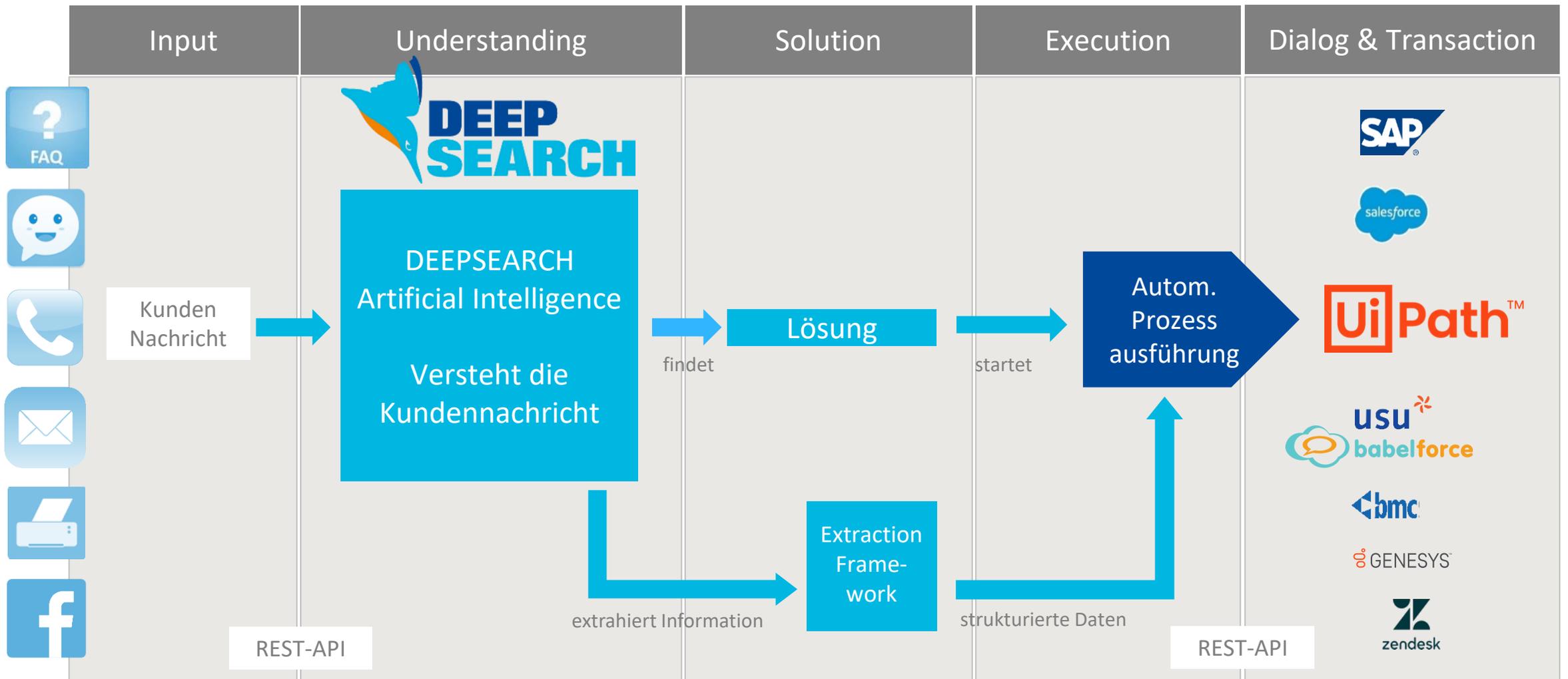
Vienna, Austria (www.deepsearch.at)

Analysis by Anthony Mullen

Why Cool: DEEPSEARCH provides a no-code language platform that uses composite and explainable AI techniques for natural language understanding (NLU) and information architecture. By using semantic building blocks to model concepts and objects, it reduces both the burden of training data and the technical debt associated with delivering and managing multiple language models for multiple channels. As a result, clients can integrate a channel, such as email, and leverage the shared central composite model in another channel, such as chat.

Lösung

DEEP.assist



Lösung

User Interface

The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar containing the number '100120889'. The main content area is divided into several sections:

- Kontakt:** A section with a person icon and the text 'Kein aktiver Kontakt'.
- Person:** A search section with a person icon. It includes a search bar with the placeholder text '"Max+1090" oder "Muster+01.01.1984" oder "+Per Albin" oder "+max@email.at"'. Below the search bar are dropdown menus for 'Suche nach' (set to 'Alle'), 'Bitte auswählen...', and 'Name, Adresse'. There are 'Suchen' and 'Neue Person' buttons.
- Ort:** A search section with a house icon. It includes a search bar with the placeholder text 'Beispiele: "mal*g*10" oder "+Per Albin" oder "++07-10,375"'. Below the search bar is a dropdown menu for 'Adresssuche' (set to 'Adresse, Hof, WE') and a 'Suchen' button.
- Anliegen:** A section with a heart icon and the text 'Service-Nummer' followed by a status indicator. It has two tabs: 'Einfache Suche' (selected) and 'Suchbaum'. Below the tabs is a list of issues:

Der HB meldet dass sein Pozidrive abgebrochen ist und er dringend einen neuen benötigt. Ein HAB-Mitarbeiter soll ihn am Dienstag mitnehmen.

Schaden - Werkzeugtrolley / fehlendes Werkzeug - Hausbesorger
Agent-Info - HB mit Werkzeugtrolley
Agent-Info - HB mit Zusatzleistungen
Ansuchen - Anmeldung Mitbewohner Dienstwohnung - Hausbesorger
Ansuchen - Hausbesorger mit Zusatzleistungen
Auskunft - Anwesenheit - Hausbetreuer
Auskunft - Aufgaben - Hausbetreuer
Auskunft - Erhalt Mahnung - Gerichtsverfahren
Auskunft - Hausbesorger mit Zusatzleistungen
Auskunft - Mahnung trotz Ratenvereinbarung

At the bottom of the list, there are navigation controls: '<<' '1' '2' '>>' and '>>>'.

Lösung

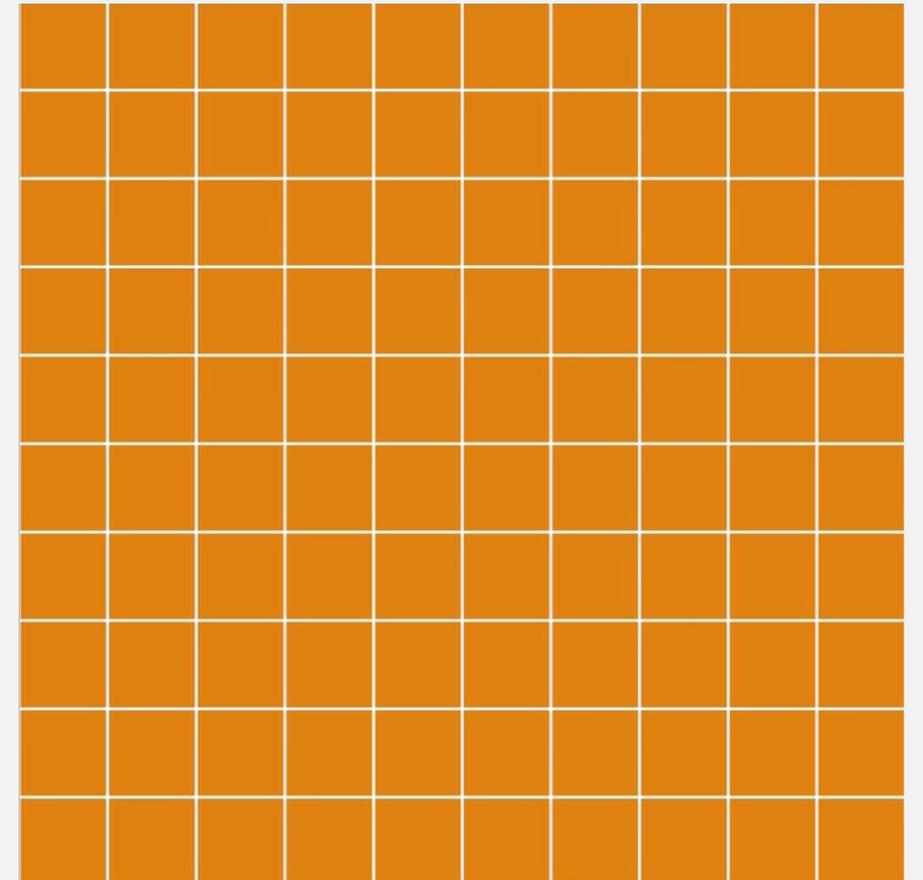
Der KI beim Denken zusehen

Situation:

Kunde meldet sich in einem Contact center einer Hausverwaltung. Die KI analysiert die Ausführungen in Echtzeit, stellt Hypothesen auf, bewertet diese - verstärkt bzw. verwirft sie im Abstand von 30ms.

Je größer eine Kachel wird, desto höher stuft die KI die Richtigkeit der Hypothese ein. (Ablauf in Zeitlupe).

[Hier handelt es sich eine Demo-Oberfläche, da das System selbst immer über eine REST-API in die bestehende Software integriert wird.]



Lösung

Nutzenanalyse

- Hohe Akzeptanz bei den AnwenderInnen
- Beschleunigung des Such- und Auswahlvorganges
- Verkürzung der Gesprächsdauer
- Reduktion der Fehlerquote
- Verkürzung des Onboardings neuer Mitarbeiter im Callcenter
- Fokus der Agents auf qualitative hochwertige Gesprächsführung, da fachliche/sematische Analyse des Anliegens durch das Expertensystem