

Company Backgrounder: Kauz GmbH

Führende Chatbots mit Natural Language Understanding

Die Düsseldorfer Kauz GmbH bietet Chatbots mit Conversational AI, die den Dialog zwischen Menschen und IT-Systemen in normaler deutscher Sprache ermöglichen. Die technologische Basis bildet eine von Kauz selbst entwickelte NLU-Engine (Natural Language Understanding), mit der eine natürliche Gesprächsführung und ein im Wettbewerbsvergleich außergewöhnlich hohes Sprachverständnis erzielt werden. Unternehmen und öffentliche Einrichtungen können damit ihre Kommunikation über Webseiten, Apps oder Messenger-Dienste effizienter gestalten, interne Personalressourcen entlasten und die Zufriedenheit von Kunden, Mitarbeitern oder Bürgern deutlich steigern. Vorteile von Kauz Chatbots:

- **Überlegenes Sprachverständnis:** Mehr korrekte Antworten durch linguistische Programmierung
- **Effiziente Editierung:** Entwicklung und Pflege von Chatbots für viele Mandanten, Kanäle und Sprachen per intuitivem Editor
- **Einfache Implementierung:** Führende Chatbots ohne aufwändiges Training durch Kunden

Kauz NLU: Echtes Sprachverständnis statt Mustererkennung

Im Rahmen der „Chatbot-Studie 2020“ untersuchte die Hochschule Aalen frei zugängliche Chatbots deutscher Finanzinstitute. Das Ergebnis: Die bestplatzierten Chatbots nutzen alle die NLU-Engine von Kauz. Wo liegen die Gründe für diesen Vorsprung?

Entscheidend für das Sprachverständnis und die Anwenderakzeptanz ist die zugrundeliegende Technologie: Einfache Chatbots (Klickbots) sind schnell konzipiert und kostengünstig, können aber außerhalb ihrer engen, vordefinierten Dialogpfade keine Antworten geben. Chatbots auf Basis von Machine Learning bzw. Deep Learning liefern sehr gute Ergebnisse bei der Erkennung wiederkehrender Muster, müssen aber aufwändig trainiert werden und bauen kein echtes Sprachverständnis auf.

Mit der NLU-Engine verfolgt Kauz einen viel weitergehenden Ansatz: Durch Natural Language Understanding (NLU) ist es Chatbots möglich, die Bedeutung einer Frage oder Aussage im Detail zu verstehen. Im Gegensatz zu Machine Learning und Verfahren wie Natural Language Processing (NLP) werden dabei nicht nur einzelne Schlüsselbegriffe, sondern gesamte Sätze analysiert. Dadurch kann zum Beispiel erkannt werden, dass mit „Ich suche eine Kreditkarte“ und „Ich suche meine Kreditkarte“ ganz unterschiedliche Anwenderanliegen formuliert werden. Darüber hinaus ermöglicht NLU eine größere Varianz, sodass viele unterschiedliche Formulierungen zur selben korrekten Antwort führen. Die Kontextsensitivität der NLU-Engine gewährleistet zudem eine natürliche Gesprächsführung, bei der Aussagen oder Fragen mit dem bisherigen Gesprächsverlauf in Beziehung gesetzt werden.

Die Unterschiede der NLU-Engine zu anderen Ansätzen zeigen sich insbesondere in umfangreichen und komplexen Gesprächsszenarien, bei denen echtes Verständnis gefordert ist. Hier liefert die Kauz Technologie zwischen 70 und 90 Prozent korrekte, sinnvolle Antworten. Im Vergleich dazu liegen Chatbots mit Machine Learning und NLP in diesen komplexeren Szenarien meist bei 40 bis 60 Prozent.

Einsatzszenarien für Kauz Chatbots

Deutschlandweit sind bereits mehr als 150 Chatbots von Kauz im Einsatz, die täglich mehr als 20.000 Anfragen bearbeiten. Kundenschwerpunkte liegen in Branchen wie Finanzwirtschaft, Handel, Human Resources und IT/Telekommunikation. Das umfassende Sprachverständnis auf Basis der NLU-Engine ermöglicht die Nutzung in anspruchsvollen Szenarien, darunter Kundenservice, IT-Helpdesk, Marketing und Vertrieb sowie E-Commerce.

Speziell für Versicherungen hat Kauz ein Modul entwickelt, das die gesamte Palette von Geschäftsvorfällen (z.B. Vertragsfragen, Bedingungsfragen, Adress- und Lastschriftänderungen, Kalkulationen, Abschlüsse, Schadenmeldungen) abdeckt. Damit können Versicherer ihren Kundenservice rundum durch einen Chatbot unterstützen.

Zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität bietet Kauz die einzigartige **Chat & Search** Technologie. Durch Chat & Search können Mitarbeiter benötigte Dokumente, Artikel und Anleitungen schneller und einfacher finden. Die No-Code-Lösung verbessert Suchergebnisse gegenüber der herkömmlichen Suche im Intranet

unmittelbar um 40 Prozent. Außerdem sorgt die NLU-Engine dafür, dass Nutzer exakt die drei besten Resultate erhalten und sich nicht aufwändig durch lange Listen irrelevanter Ergebnisse arbeiten müssen.

Das Team von Kauz

Das ständig wachsende Entwicklungsteam von Kauz besteht aus 30+ Linguist*innen, Computer-Linguist*innen und Software-Entwickler*innen. Alle Ressourcen und Funktionen von Entwicklung bis Vertrieb sind in Deutschland angesiedelt. Kauz ist ein vollkommen eigenständiges, inländisches Unternehmen und zu 100 Prozent auf die deutschsprachigen Märkte fokussiert.

Gegründet wurde die Kauz GmbH im Jahr 2016 von Dr. Thomas Rüdell, der langjährig als Unternehmensberater bei McKinsey mit dem Schwerpunkt Finanzdienstleistungen tätig war. Nach einem anschließenden Linguistik-Studium entwickelte er die erste Version der NLU-Engine, auf der die Technologie von Kauz aufbaut.