

## Company Backgrounder: Kauz

### Führende Chatbots mit ChatGPT und Natural Language Understanding

Das Düsseldorfer Unternehmen Kauz entwickelt KI-Assistenten und 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. Diese NLU-Technologie wird kombiniert mit generativer KI wie ChatGPT und ermöglicht so, den KI-Assistenten schnell und einfach mit Content zu versorgen.

Dafür werden Webseiten oder Unternehmensdaten in eine eigene Datenbank geladen, auf die diese ChatGPT dann kontrolliert zugreift. Unternehmen und öffentliche Einrichtungen können damit ihre Kommunikation über Webseiten, Apps oder Messenger-Dienste effizienter gestalten, das Wissensmanagement verbessern, interne Personalressourcen entlasten und die Zufriedenheit von Kunden, Mitarbeiter:innen oder Bürger:innen deutlich steigern. Vorteile von Kauz Chatbots:

- **Einzigartige Kombination aus Generativer und Kontrollierbarer KI**
- **Überlegenes Sprachverständnis:** Korrekte Antworten durch LLMs und linguistische Programmierung
- **Alles auf einer Plattform:** Entwicklung und Pflege von Chatbots für viele Mandanten, Kanäle und Sprachen per intuitivem Editor und mit ChatGPT

### 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. Dieser qualitative Vorsprung wurde 2023 nochmals erweitert durch die Integration von ChatGPT (oder anderen LLMs, Large Language Models).

Durch die Kombination aus ChatGPT und der eigenentwickelten NLU, die auf dem linguistischen Sprachverständnis beruht, werden die Vorteile aus Maschinell

Lernen und der Linguistik kombiniert. Dabei zeichnen sich LLMs vor allem durch ein sehr hohes allgemeines Sprachverständnis sowie der automatischen Antwortgenerierung aus. Die NLU-Engine von Kauz steuert wiederum das Sprachverständnis auf den speziellen Unternehmensdaten, geführte Dialoge sowie die redaktionelle Kontrollierbarkeit der Antworten bei. Eine ideale Kombination aus Generativer und Kontrollierbarer KI.

Die einzigartige Kombination aus NLU-Engine und generativer KI sorgt dafür, dass der Startcontent schnell erstellt ist und die Pflege der Daten einfach und kontrollierbar bleibt. So entstehen schnell Antwortquoten von 60 bis 80 %, was sich wiederum in der Zufriedenheit der Nutzer:innen widerspiegelt.

## **Einsatzszenarien für Kauz Chatbots**

Deutschlandweit sind bereits ca. 200 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.

Auch als Unterstützung im Help-Desk bietet ein KI-Assistent von Kauz viele Vorteile für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der KI-Assistent erleichtert die Suche nach benötigten Dokumenten, Artikel und Anleitungen. 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 Kauz 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.