



e-bot7

KI-Chatbot aus der Cloud

Einer Umfrage des Branchenverbands Bitkom zufolge nutzte im November 2020 jedes vierte Unternehmen in Deutschland Chatbots in der Kundenkommunikation, weitere 13 Prozent planten bereits den Einsatz. Die Vorteile der Chatbots: Einfache und wiederkehrende Anfragen beantworten Bots automatisiert und entlasten so die Mitarbeiter in der Kundenkommunikation; Serviceprozesse laufen effizienter ab, Anfragen lassen sich schneller beantworten und Kunden sind insgesamt zufriedener.

All das leistet auch der Bot des Münchner Start-ups e-bot7. Da er auf Künstlicher Intelligenz (KI) basiert, kann er sogar noch mehr: Die Conversational AI (Konversations-KI) muss nicht aufwendig mit Testdaten trainiert werden, sondern lernt dank neuronaler Netze und Machine Learning (ML) im laufenden Betrieb selbstständig weiter dazu. Als Grundlage dienen dabei einerseits die vom Bot geführten Chats. Andererseits fließen auch die Informationen aus weiterführenden Gesprächen der Servicemitarbeiter mit ein. Die skalierbaren Ressourcen, um die Algorithmen treffgenau zu trainieren, kommen aus der Open Telekom Cloud. Dort wird die Software-as-a-Service-Lösung (SaaS) hochverfügbar und sicher betrieben.

Deutsche Telekom und e-bot7

Die Aufgabe: Der KI-Chatbot von e-bot7 automatisiert die Kundenkommunikation. Dabei erhebt die Software personenbezogene Daten, die sich sicher und datenschutzkonform verarbeiten und speichern lassen müssen. Um zu lernen, sammelt der Bot selbstständig weitere Daten und wertet diese aus. Dafür sind beliebig skalierbare Cloud-Ressourcen notwendig.

Die Lösung: e-bot7 stellt seine Conversational AI hochsicher über die Open Telekom Cloud bereit und nutzt dafür Compute- und Storage-Ressourcen wie Elastic Cloud Server und Object Storage Service. Mit leistungsfähigen CPUs oder GPUs können die Algorithmen auf Basis von neuronalen Netzen und Machine Learning trainiert werden.

Die Vorteile: Alle erhobenen personenbezogenen Daten befinden sich rechtssicher und DSGVO-konform in der Open Telekom Cloud. Außerdem lassen sich die Algorithmen dank skalierbarer Cloud-Ressourcen flexibel trainieren sowie die immer größeren Datenpools in Echtzeit verarbeiten und speichern.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Der Kunde: e-bot7 GmbH

We build the next generation AI Customer Service platform – so lautet das Credo des 2016 in München gegründeten Start-ups e-bot7. An seinen Standorten in Deutschland, Benelux, Frankreich und Großbritannien beschäftigt das Unternehmen rund 100 Mitarbeiter. Zu den Kunden des KI-Spezialisten zählen Firmen aus unterschiedlichen Branchen, darunter Audi, Deutsche Bahn, HDI, Miele oder Vaude.

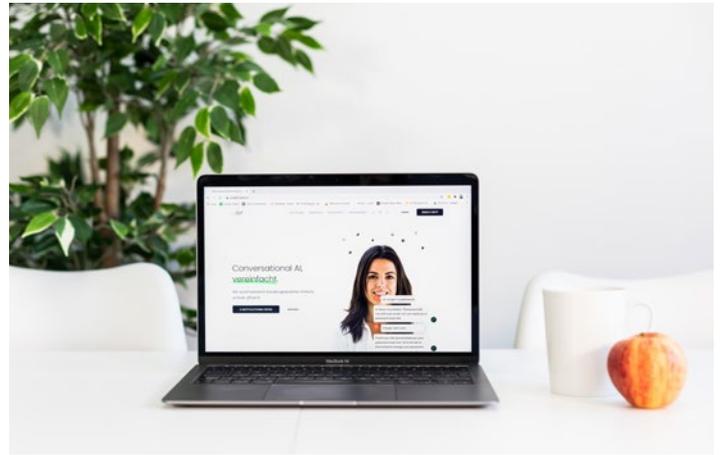
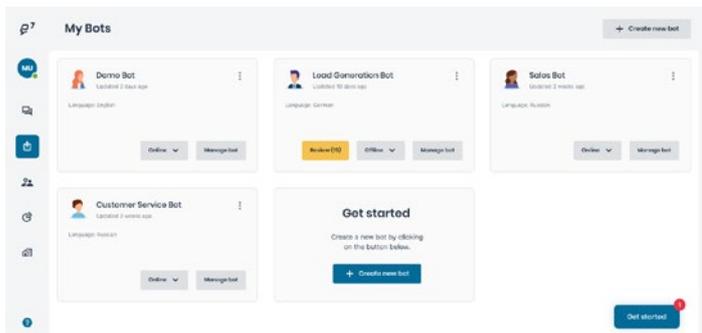
Die Herausforderung

Der KI-Chatbot von e-bot7 kommuniziert automatisiert über viele verschiedene Kanäle. In Apps, sozialen Medien wie Facebook oder Messengern wie WhatsApp beantwortet er zahlreiche Serviceanfragen. Über die reine Chatfunktion hinaus kann er Nutzer auf Unternehmens-Webseiten auch durch Formulare führen.

Unternehmen können den Bot zunächst ohne vortrainierte Daten oder mithilfe der bereits vorhandenen Wissensdatenbank sofort einsetzen, im Laufe der Zeit wird er mit internen Materialien wie FAQ oder Katalogdaten gefüttert. Parallel dazu trainiert der Bot sein neuronales Netz selbst. Und zwar jedes Mal, wenn er eine Frage mit einer Antwort zusammenbringt. Die Folge: Der Bot muss immer mehr Daten verarbeiten und die richtigen Schlüsse daraus ziehen können. Skalierbarkeit spielt daher eine wichtige Rolle.

Die Lösung

Je mehr Anfragen, desto mehr Rechenleistung benötigt der Bot, um zufriedenstellend antworten zu können. e-bot7 erhält die benötigten Compute- und Storage-Ressourcen aus der Open Telekom Cloud und nutzt dafür beispielsweise Elastic Cloud Server und Object Storage Service.



Die Public-Cloud-Ressourcen aus der Open Telekom Cloud gewährleisten den leistungsfähigen Betrieb der KI-Plattform von e-bot7. Zugleich sind Hochverfügbarkeit und Datensicherheit sichergestellt. Die Open Telekom Cloud bietet die passende Cloud-Umgebung, um KI-Lösungen als Software-as-a-Service-Lösungen skalierbar und sicher bereitzustellen. Dafür sorgen leistungsfähige CPUs und GPUs oder Features wie das ModelArts Framework. Auf dieser Plattform können Kunden in einem geschützten Umfeld eigene KI-Modelle entwickeln und trainieren.

Der Kundennutzen

Mit der Open Telekom Cloud sieht sich e-bot7 in puncto Performance bestens aufgestellt. Um stets leistungsstarke Public-Cloud-Ressourcen anzubieten, nutzt die Open Telekom Cloud die neusten Technologien, auf die e-bot7 entsprechend jederzeit aktuell zugreifen kann.

Da der KI-Chatbot von e-bot7 viele personenbezogene Daten verarbeitet, spielt die Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) eine wichtige Rolle. Sowohl das Start-up als auch seine Kunden müssen stets wissen, wo Daten abliegen und wie diese verarbeitet werden. Ein leichtes Unterfangen mit der Open Telekom Cloud: Alle Daten befinden sich in den europäischen Hochsicherheitsrechenzentren in Deutschland und den Niederlanden. So lässt sich die DSGVO einhalten und der Schutz von personenbezogenen Kundendaten garantieren.

Kontakt:

open-telekom-cloud.com/de/kontakt

Internet:

open-telekom-cloud.de

Herausgeber:

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland



ERLEBEN, WAS VERBINDET.