

# KI-gestützter Kundenservice für Schweizerdeutsch im Immobilienbereich

Studiengang: BSc in Informatik  
Vertiefung: Data Engineering, Digital Business Systems  
Betreuer: Prof. Dr. Erik Graf  
Experte: Mathis Marugg (Die Schweizerische Post AG)

Das rasche Voranschreiten der Fähigkeiten der Künstlichen Intelligenz stellt dem im Bereich der Immobilienverwaltung tätigen Unternehmen Golog die Frage, ob sich ein First-Level-Support per Telefon auch durch Künstliche Intelligenz bewerkstelligen lässt. Im Rahmen dieser Arbeit wird nun ein System aus verschiedenen Teilkomponenten erstellt, um zu erkunden, in welchem Umfang ein solches System mit dem aktuellen Stand der Technik aussehen könnte.

## Einführung

Unternehmen benötigen viele Ressourcen, um die stetig wachsenden Erwartungen von Kunden erfüllen zu können und deren Anliegen zeitnah zu verarbeiten. Eine der wichtigsten Schnittstellen zum Kunden, stellt hierbei der First-Level-Support dar, welcher generell Anfragen verarbeiten muss. Dadurch entstehen Kosten welche mit der heutigen Technologie möglicherweise mitigiert werden könnten.

## Projektziel

Das Ziel dieser Arbeit war zu untersuchen, ob mit dem aktuellen Stand der Technik ein Telefonsupport mithilfe von Künstlicher Intelligenz aufgebaut werden kann. Besonderer Wert wird auf die Anforderungen gelegt, die sowohl durch den schweizerdeutschen Sprachgebrauch als auch durch die branchenspezifischen Herausforderungen der Immobilienwirtschaft entstehen.

## Resultate

Als eine der Komponenten wurde ein Bewertungssystem zur Validierung von Benutzeranfragen implementiert, um unvollständige Anfragen erkennen zu können. Damit ein Dialog mit dem Anrufer geführt werden kann, wurde als weitere Komponente ein Konversationsagent aufgesetzt, welcher den Kunden dabei unterstützen soll, sein Anliegen zu schildern. Um dem

Kunden die Möglichkeit zu bieten, sein Anliegen auf Schweizerdeutsch darzubringen, wurde das Modell Whisper verwendet, welches mit einer Genauigkeit von 85% ein zuverlässiges Resultat bei der Transkription ins Hochdeutsche erzielen kann. Des Weiteren konnte mithilfe eines bestehenden Modells der Text zu einer Audiodatei konvertiert werden, welche dem Kunden dann abgespielt wird, um ihm ein möglichst realistisches Erlebnis zu bieten.



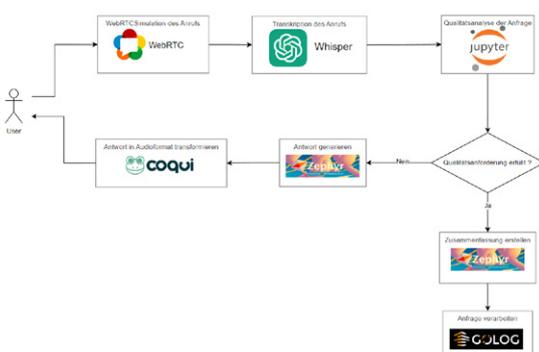
David Roth  
Data Engineering

## Fazit

Als Ergebnis kann festgehalten werden, dass die Umsetzung mit dem aktuellen Stand der Technik definitiv möglich und funktional ist, auch ohne kommerzielle Lösungen zu integrieren. Es könnte sich im Segment der Immobilienverwaltung als sinnvolle Option etablieren, auf einen solchen First-Level-Support zu setzen.



Yanis Noa Weibel  
Digital Business Systems



## Prozess mit verwendeten Technologien