

PropertyExperts eigener Chatbot

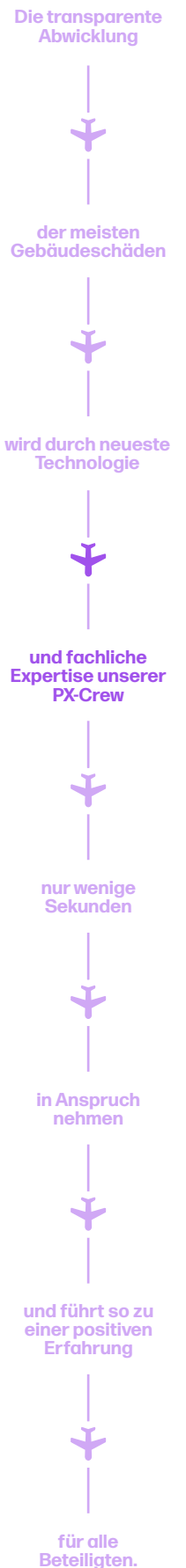
04

A person's hands are shown typing on a laptop keyboard. The image is overlaid with various digital and futuristic graphics, including binary code (0s and 1s), a speech bubble icon, a stylized head profile with circuitry inside, and glowing blue lines. The overall color scheme is dark blue and teal.



Hey PX-Chat!

Wie viele Unternehmen hat auch PropertyExpert die Software Confluence im Einsatz, um intern einen Teamarbeitsbereich für die Dokumentation und Kommunikation von Wissen zu schaffen. Und wahrscheinlich ist es bei PropertyExpert ähnlich wie in allen anderen Unternehmen auch: Ein Mitarbeiter hat eine Frage und versucht mitunter mühsam, über Confluence eine Antwort zu finden. Bis diese unter den umfangreichen Möglichkeiten allerdings gefunden ist, hat sich das Problem entweder auf wundersame Art und Weise von selbst gelöst oder ist, wie in den meisten Fällen, leider noch größer geworden. Bei PropertyExpert ist jetzt Schluss damit. Die Forschungs- und Entwicklungsabteilung ließ 20.000 Seiten Confluence-Daten in ein neues unternehmenseigenes System einfließen. Das Ergebnis: PX-Chat, ein bahnbrechender Chatbot, der die PropertyExpert-Mitarbeiter ab sofort mühelos zu den von ihnen gesuchten Unterlagen führt und garantiert auf alle Fragen eine Antwort hat. Wetten?



Herausforderung Unternehmensdokumentation

In der schnelllebigen Welt von heute bildet gerade die interne Dokumentation die Grundlage für einen reibungslosen Betrieb in Unternehmen. Sie umreißt wichtige Prozesse, Protokolle und Unternehmensrichtlinien und ist von entscheidender Bedeutung. Denn nur gut ausgerüstete Mitarbeiter sind in der Lage, nahtlos durch ihre Aufgaben zu navigieren, Probleme effizient zu lösen und fundierte Entscheidungen zu treffen. Genau hierfür haben viele führende Unternehmen die Software Confluence als Dokumentationsplattform im Einsatz. Über sie wird in der Regel alles dokumentiert: von komplizierten Geschäftsprozessen bis hin zu übergreifenden Unternehmensrichtlinien. Ihr größtes Manko: die Suchmaschine, der es oft an der nötigen Agilität mangelt, um schnelle und relevante Ergebnisse für die Mitarbeiter zu liefern. Insbesondere für diejenigen, die neu im Unternehmen sind und sich noch an die individuelle Terminologie und Dokumentenablage gewöhnen müssen.

Unternehmensdokumentation 2.0

Um dieses Problem zu lösen, bediente sich die Forschungs- und Entwicklungsabteilung von PropertyExpert des riesigen Informationsreservoirs an Daten aus Confluence und überführte diese in den Chatbot PX-Chat. Aber PX-Chat ist nicht nur einfach ein weiterer Chatbot, der mit einer dokumentbasierten Suchfunktion daherkommt. Er ist zusätzlich mit den Fähigkeiten von Large Language Models ausgestattet, wie sie zum Beispiel auch bei ChatGPT genutzt werden. Und genau das macht ihn zu einem ganz besonderen Chatbot. Die Kombination beider Technologien bietet seinen Nutzern eine intuitive Schnittstelle zur Abfrage von unternehmensspezifischen Informationen.



In PX-Chat we trust

In der Unternehmenslandschaft ist kein Platz für Zweideutigkeiten. Daher ist eines der herausragenden Merkmale von PX-Chat seine Betonung der Glaubwürdigkeit. Denn wie überall ist auch in diesem Kontext eine Information nur so gut wie ihre Quelle. Jede Antwort, die der Chatbot ausgibt, ist daher nicht nur eine einfache Antwort. Sie beinhaltet zusätzlich Links zu den drei wichtigsten Confluence-Seiten, aus denen die Informationen für die Antwort entnommen wurden. Nutzer von PX-Chat haben so einen doppelten Vorteil: Sie haben nicht nur die Antwort auf ihre Frage erhalten, sondern auch direkten Zugriff auf die Hauptquelle bei Confluence, um bei Bedarf tiefer in das Thema eintauchen zu können.

Daumen hoch

Ein weiterer Pluspunkt von PX-Chat ist sein Feedback-Mechanismus, durch den Nutzer die Antworten des Chatbots bezüglich

ihrer Genauigkeit mit Daumen hoch oder Daumen runter bewerten können. Diese kontinuierliche Feedbackschleife ist für das Entwicklungsteam bei PropertyExpert von unschätzbarem Wert. Sie bietet Echtzeit-Einsichten zur Feinabstimmung des Chatbots, zur Behebung potenzieller Mängel und zur kontinuierlichen Verbesserung seiner Leistung.

Die Technologie unter der Lupe

Die Funktionsweise von PX-Chat lässt sich in zwei grundlegende Schritte unterteilen: Auf das Abrufen von Informationen folgt das Bereitstellen der Antwort. Im Detail bedeutet dies, dass bei Schritt 1 ein Nutzer eine Anfrage stellt und der Chatbot die Frage nicht für sich allein betrachtet. Er berücksichtigt vielmehr den breiteren Kontext, indem er frühere Interaktionen miteinbezieht und damit schlussendlich alle zigtausend Confluence-Seiten durchsucht. Die Dokumente werden in überschaubare Teile zerlegt und dann mithilfe des Large Language Models eingebettet. Das Ergebnis ist ein effizient durchsuchbarer Index, der die gesamte Confluence-Dokumentation von PropertyExpert abbildet. Durch diesen sorgfältigen Ansatz sind die Suchergebnisse für den Nutzer nicht nur relevant, sondern auch auf seine spezifischen Bedürfnisse ausgerichtet. In Schritt 2 werden dann die drei Dokumente herausgesucht, die am ehesten mit der Anfrage des Benutzers übereinstimmen. Zusammen mit früheren Chat-Interaktionen werden diese drei Dokumente dann in das Large Language Model eingespeist, wo schlussendlich eine klare, präzise und fundierte Antwort erstellt wird.

PX-Chat in der Praxis

Der PropertyExpert-Chatbot ist mitarbeiterintern auf eine durchschlagende Zustimmung von 85 Prozent gestoßen. Für das Unternehmen ist dies nicht nur ein Grad-

messer für den Erfolg von PX-Chat, sondern auch ein wichtiger Kompass für zukünftige Entwicklungen. Durch die genaue Beobachtung der Statistiken können mögliche Lücken in der Dokumentation erkannt, Confluence-Inhalte ständig erweitert und die Algorithmen von PX-Chat verfeinert werden. Der proaktive Ansatz ist somit nicht nur eine Lösung, sondern vielmehr eine Weiterentwicklung. PX-Chat ist ein weiteres Beispiel für das Engagement von PropertyExpert, Technologie für operative Spitzenleistungen zu nutzen, auf allen Ebenen Transparenz zu schaffen und eine Kultur der fundierten Entscheidungsfindung zu fördern.



Dr. Andrey Lutich
Chief Data Scientist und Head of
Research & Development

Andrey Lutich ist seit Januar 2022 bei PropertyExpert tätig. Der promovierte Physiker gilt als anerkannter Experte mit jahrelanger Erfahrung in den Bereichen maschinelles Lernen, Computer Vision und Natural Language Understanding. Seine Leidenschaft gilt derzeit dem maschinellen Lernen, IoT und Augmented Reality. Gemeinsam mit seinem Team arbeitet er daran, PropertyExpert durch eine intelligente Symbiose aus menschlicher und maschineller Intelligenz zu einem AI-First-Unternehmen zu machen, um die ultimative Automatisierung der Schadenbearbeitungsprozesse zu erreichen.