



## WINWEB Schnelle Hilfe

Das Systemhaus Winweb stellt seinen Kunden einen Chatbot zur Seite. „Unser intelligenter Assistent beantwortet alle Fragen rund um unser Unternehmen und unsere Software winweb-food“, sagt Jan Schummers, Senior Software-Ingenieur bei der Winweb Informationstechnologie GmbH. „Und das in Sekundenschnelle.“

Gen-AI, kurz für Generative Artificial Intelligence, markiert einen Wendepunkt, wie digitale Assistenz verstanden wird und eingesetzt werden kann. Ein Paradebeispiel ist ChatGPT, das viele Menschen bereits nutzen. Winweb hat nun seinen eigenen Chatbot entwickelt, der Kundenfragen rund um das Unternehmen und die ERP-Software winweb-food beantwortet. „Da-

für nutzt die KI unser Informationssystem WinwebWiki und die Einträge in der Hilfefunktion bei winweb-food“, erklärt Schummers.

Dafür wurden in einem ersten Schritt die Inhalte aus verschiedenen Bibliotheken und Sammlungen wie beispielsweise aus dem Informationstool WinwebWiki, aus der winweb-food-Hilfe und dem Ticketsystem für den Kundensupport technisch neu berechnet. Dabei wird Text in dichte Vektoren umgewandelt, die dann in einer spezialisierten Vektordatenbank gespeichert werden, die komplexe, kontextsensitive Suchanfragen in großen Datensätzen ermöglicht. Der Zugriff erfolgt über einen maßgeschneiderten Service, der gleichzeitig als Schnittstelle dient: Hier werden Anfragen entgegengenommen, die über die Winweb-Apps oder von winweb-food kommen, daraufhin die Vektordatenbank durchsucht und die relevantesten Dokumente in Echtzeit geliefert. Die KI hat anschließend Zugriff auf alle relevanten Dokumente zur Beantwortung der Benutzeranfrage. „Das Potenzial dieser Technologie ist enorm und eröffnet neue Möglichkeiten, unseren Kunden bestmöglichen Service zu bieten“, sagt Schummers. ■

[www.winweb.de](http://www.winweb.de)