

KI-Innovationswettbewerb Baden-Württemberg 2020  
für einzelbetriebliche Vorhaben

## Projektsteckbrief

# tookai.ai – Branchenübergreifende KI- Plattform für intelligente Assistenten zur Automatisierung repetitiver Aufgaben



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

**Worum geht es:** Monotone Aufgaben nehmen häufig einen signifikanten Teil der täglichen Arbeit ein. Bei wiederkehrenden Aufgaben, die keinem standardisierten Muster folgen, stoßen bisherige Automatisierungsverfahren meist an ihre Grenzen. Basierend auf künstlicher Intelligenz (KI) bietet tooka.ai eine Automatisierungslösung an, welche intelligente Entscheidungen treffen und Prozesse passgenau automatisieren kann. Die Modelle werden auf Basis von kundenspezifischen Daten trainiert – die Datenschutzrichtlinien dabei eingehalten.

**Durchgeführt von:** sovanta AG



---

### **KI-Innovationswettbewerb Baden-Württemberg 2020**

In künstlicher Intelligenz (KI) steckt viel Potenzial für innovative Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsmodelle – und zwar quer durch alle Branchen. Das eröffnet Firmen aus Baden-Württemberg neue Chancen für Wertschöpfung und Wachstum. Wettbewerbsvorteile entstehen insbesondere dann, wenn gänzlich neue Wege gegangen werden, um neuartige Lösungen zu schaffen.

Durch eine Innovationsförderung werden technologische Hürden bei der Kommerzialisierung von KI überwunden und die Entwicklung von neuen oder erheblich verbesserten KI-Produkten und KI-Dienstleistungen „made in Baden-Württemberg“ beschleunigt.

Die KI-Modellprojekte stammen aus den unterschiedlichsten Anwendungsfeldern und Wirtschaftszweigen. Sie dokumentieren, wie kleine und mittlere Unternehmen selbständig KI-Innovationen „made in Baden-Württemberg“ entwickeln und zur Marktreife bringen. Und sie sollen andere Firmen anregen, die Potenziale von KI für sich zu nutzen.

Neben den einzelbetrieblichen Vorhaben werden in einer zweiten Förderlinie des KI-Innovationswettbewerbs auch Verbundforschungsprojekte gefördert.

---



## **Monotone Tätigkeiten machen oft einen beträchtlichen Teil des Arbeitstags aus**

Bei vielen wiederkehrenden Aufgaben mit freien Formulierungen oder formlosen Bestellungen wünschen sich Unternehmen maschinelle Unterstützung zur Automatisierung, wie sie es auch von Verfahren der Robotic Process Automation (RPA) kennen. Zusätzlich wächst der Anteil an Sprach- und Bilddateien bei Kundenanfragen in den Unternehmen, Prozesse und Interaktionsmuster verändern sich im Laufe der Zeit. RPA-Verfahren stoßen hier an ihre Grenzen. Noch immer müssen deshalb Informationen von Mitarbeitenden in Dokumenten gesucht und manuell übertragen werden. Gerade in Serviceabteilungen nehmen derartige monotone Tätigkeiten, die nicht klar definierbaren Regeln folgen und somit auch nicht durch Algorithmen abbildbar sind, heutzutage einen signifikanten Teil der täglichen Arbeit ein.

## **Intelligente Automatisierung repetitiver Aufgaben mittels Machine Learning**

tookai ist eine Automatisierungslösung für Geschäftsprozesse und nutzt Methoden von Machine Learning, um die Herausforderungen der regelbasierten Systeme zu lösen und deutlich intelligentere Entscheidungen treffen zu können. Durch die digitalen Assistenten von tookai können komplexe inhaltliche Muster erkannt und weiterverwendet werden. Dies eignet sich besonders in Situationen, die keinem standardisierten Muster folgen, wie z.B. das automatisierte Anlegen von formlosen Bestellungen aus eingehenden E-Mails oder die richtige Zuteilung von Supporttickets.





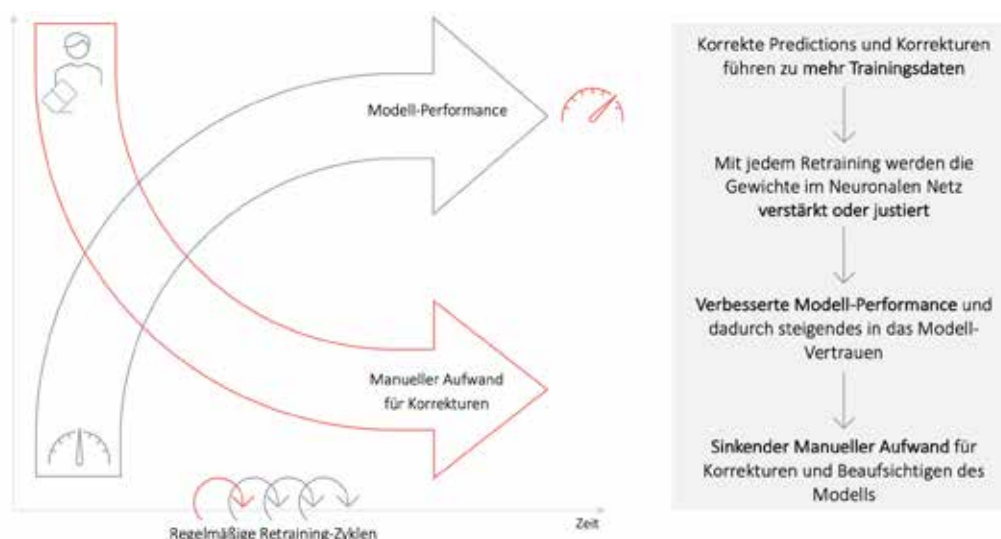
Die erlernten Muster basieren auf unternehmens- und anwendungsspezifischen Daten, um intelligent und passgenau für das jeweilige Unternehmen zu fungieren. Die Assistenten von tooka.ai sind darüber hinaus in der Lage, selbständig zu lernen und sich zu verbessern.

## Training der KI auf Basis kundenspezifischer Daten – datenschutzkonform

Bisher ist die Einstiegshürde für solche KI-Systeme noch sehr hoch. Ein Unternehmen muss Fachpersonal beschäftigen, um Machine-Learning-Modelle fallspezifisch zu entwickeln, zu trainieren und zu betreuen. Kleinere und mittlere Unternehmen sind damit meist überfordert und die notwendigen Ressourcen fehlen oft. Auch große Unternehmen haben teils Schwierigkeiten, den richtigen Skill-Mix dafür zu finden. tooka.ai senkt die Hürde und das Risiko, eine solche intelligente Automatisierungslösung zum Einsatz zu bringen. tooka.ai mit Sitz in Baden-Württemberg ist die Speicherung und Verarbeitung von Daten und KI-Modellen entsprechend den deutschen und europäischen Datenschutzrichtlinien sehr wichtig. Kundendaten, die für Modellvorhersagen genutzt werden, verlassen die Plattform nicht, wie es bei Schnittstellen von anderen Anbieterinnen und Anbietern meist der Fall ist.

Im Gegensatz zu bereits existierenden Angeboten mit standardisierten Modellen bietet die KI-Plattform tooka.ai den großen Vorteil, die Modelle auf Basis von kundenspezifischen Daten zu trainieren. Dadurch gelingt es, KI-Assistenten bereitzustellen, die durch ihre nahtlose Integration in bestehende Prozesse in der Lage sind, einen hohen Anteil bisheriger Tätigkeiten zu übernehmen und passgenaue Entscheidungen zu treffen.

### *Kontinuierliche Modell-Verbesserung*





## Kontakt

sovanta AG  
Dr. Tommi Kramer  
Mittermaierstraße 31  
69115 Heidelberg  
tommi.kramer@sovanta.com

## Gefördert durch

Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und  
Tourismus Baden-Württemberg  
Schlossplatz 4 (Neues Schloss)  
70173 Stuttgart  
Telefon: 0711 123-0  
Telefax: 0711 123-2121  
poststelle@wm.bwl.de  
www.wm.baden-wuerttemberg.de

## Projektwebsite und weitere Informationen

<https://tookai.ai>



## Quellenhinweis

S. 1, © sakkmasterke, istockphoto.com  
S. 2, © peshkov, stock.adobe.com  
S. 3, © sovanta AG  
S. 4, © sovanta AG



Weitere Informationen zum Innovationswettbewerb finden Sie unter:

[www.wirtschaft-digital-bw.de](http://www.wirtschaft-digital-bw.de)