

Deep DiVe Session

08. April 2025 @ IPAI Spaces, Heilbronn

Technologie von morgen: Effizienz und Sicherheit in der IT

SOFTWARE FÜR KUNDENDIALOG

Für die beste Customer Experience – sicher und innovativ



Sicherer KI-Einsatz mit VIER AI Gateway

EU AI Act definiert Anforderungen an KI-Systeme

Verbotene KI-Systeme



Freiwillige Umsetzung von Anforderungen

-  Risiko-management
-  Data Governance
-  Technische Dokumentation
-  Transparenz und Anweisungen
-  Protokollierung und Rückverfolgbarkeit
-  Menschliche Aufsicht und Kontrolle
-  Genauigkeit, Robustheit und Sicherheit

Mit **VIER AI Gateway** KI sicher nutzen

Vielfalt beherrschen

Verschiedene generative
KI-Modelle einheitlich
verwenden

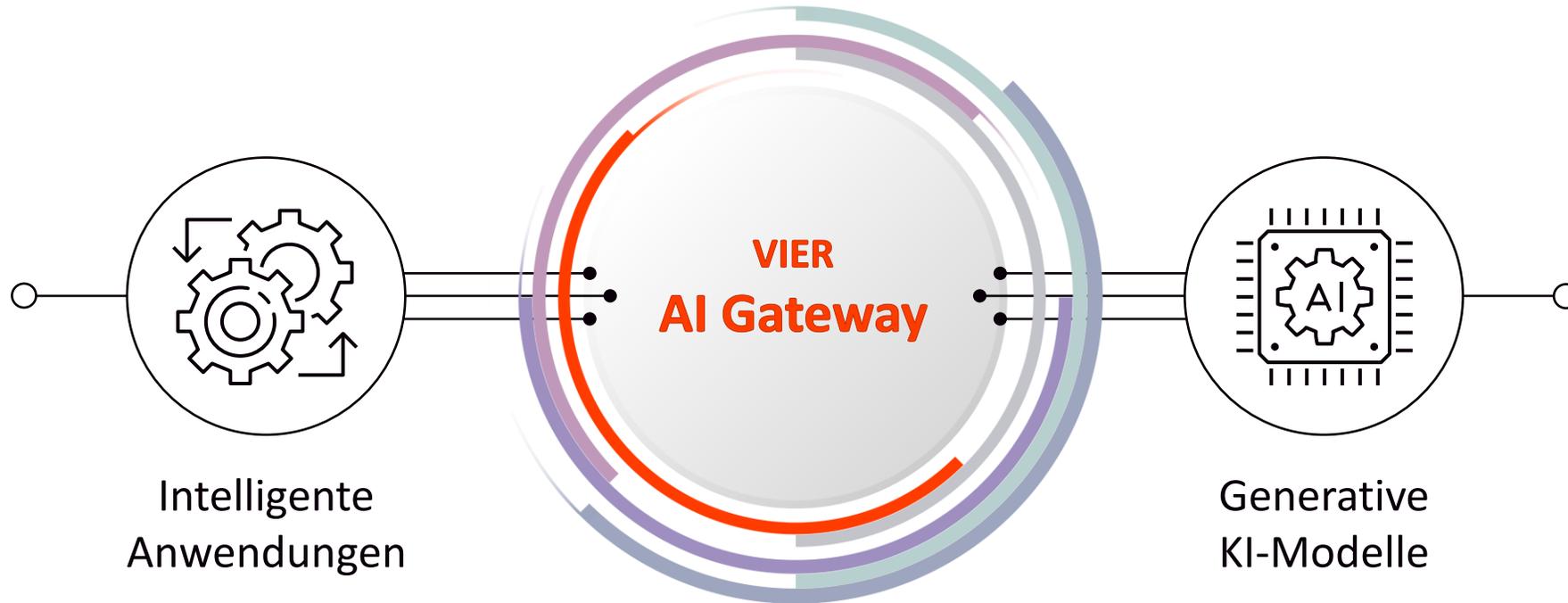
EU AI Act konform

Pflichten aus dem EU AI
Act und der DSGVO
„automatisch“ erfüllen

Einfachheit

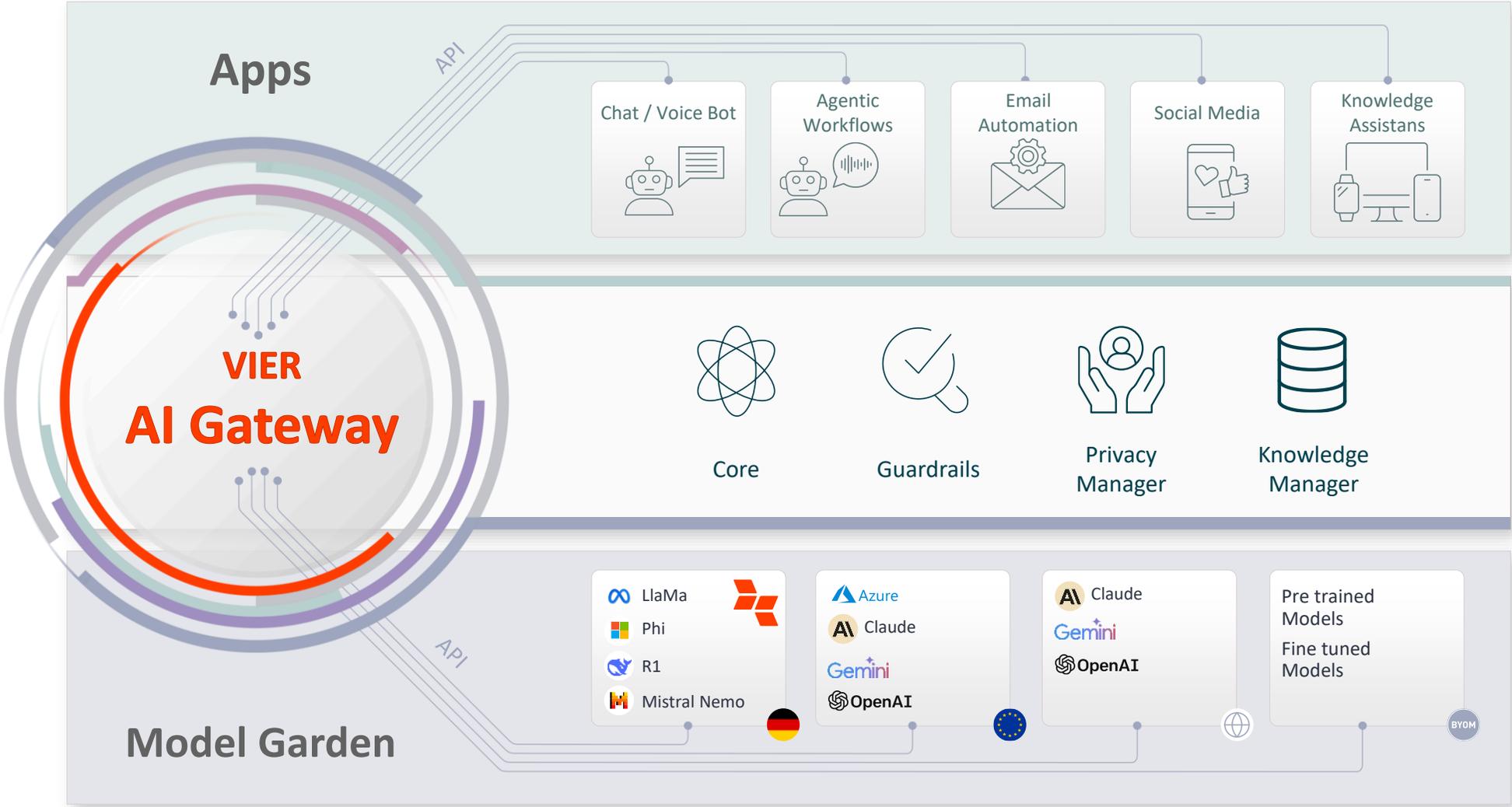
Reporting,
Kostenkontrolle, etc.
„All Inclusive“

VIER AI Gateway: Kompass im KI-Labyrinth



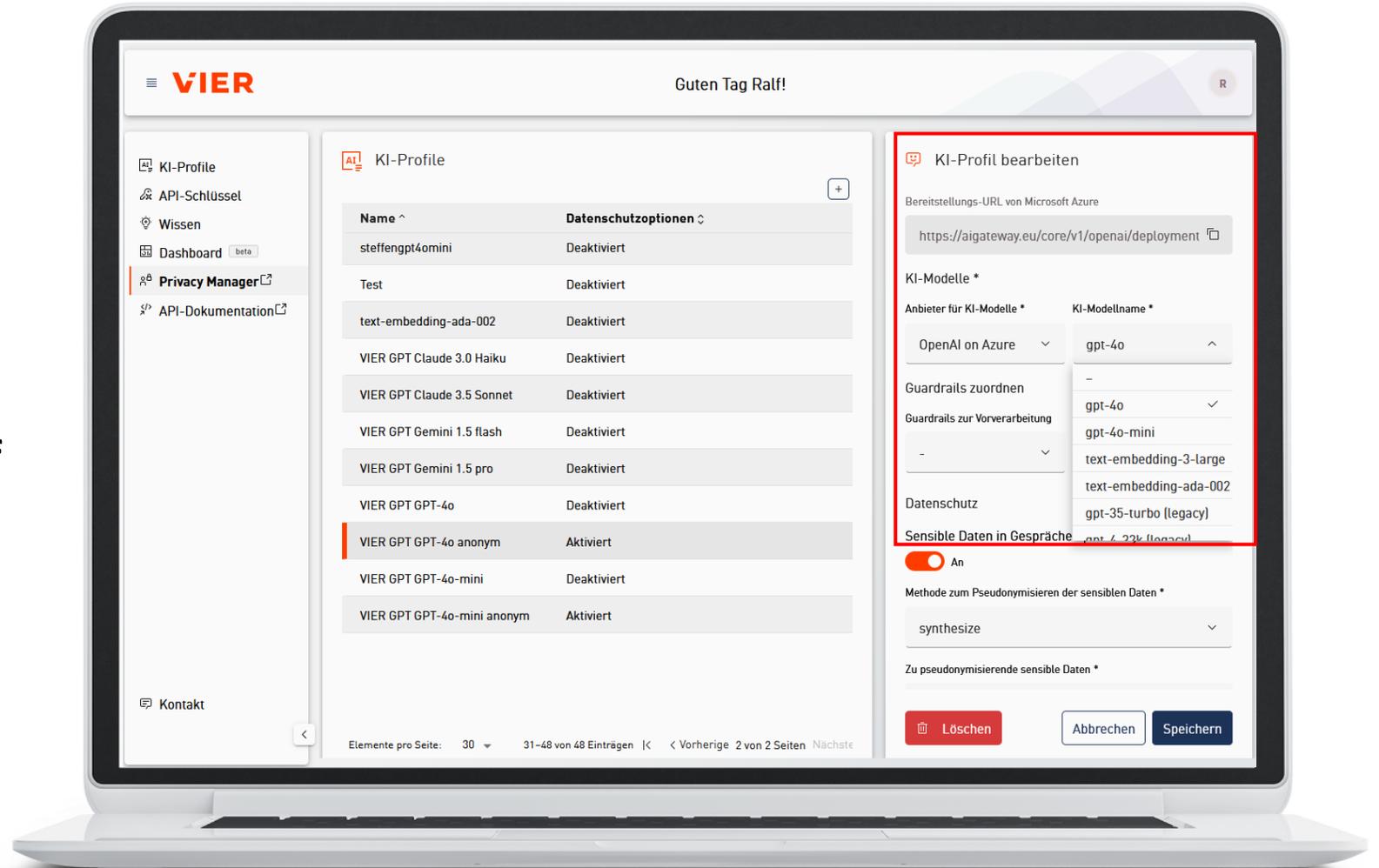
Das VIER AI Gateway ist eine **Middleware** zwischen den Kundenanwendungen und generativen KIs für den **sicheren Einsatz von KI** in einer **regulierten Welt**.

VIER AI Gateway: Kompass im KI-Labyrinth

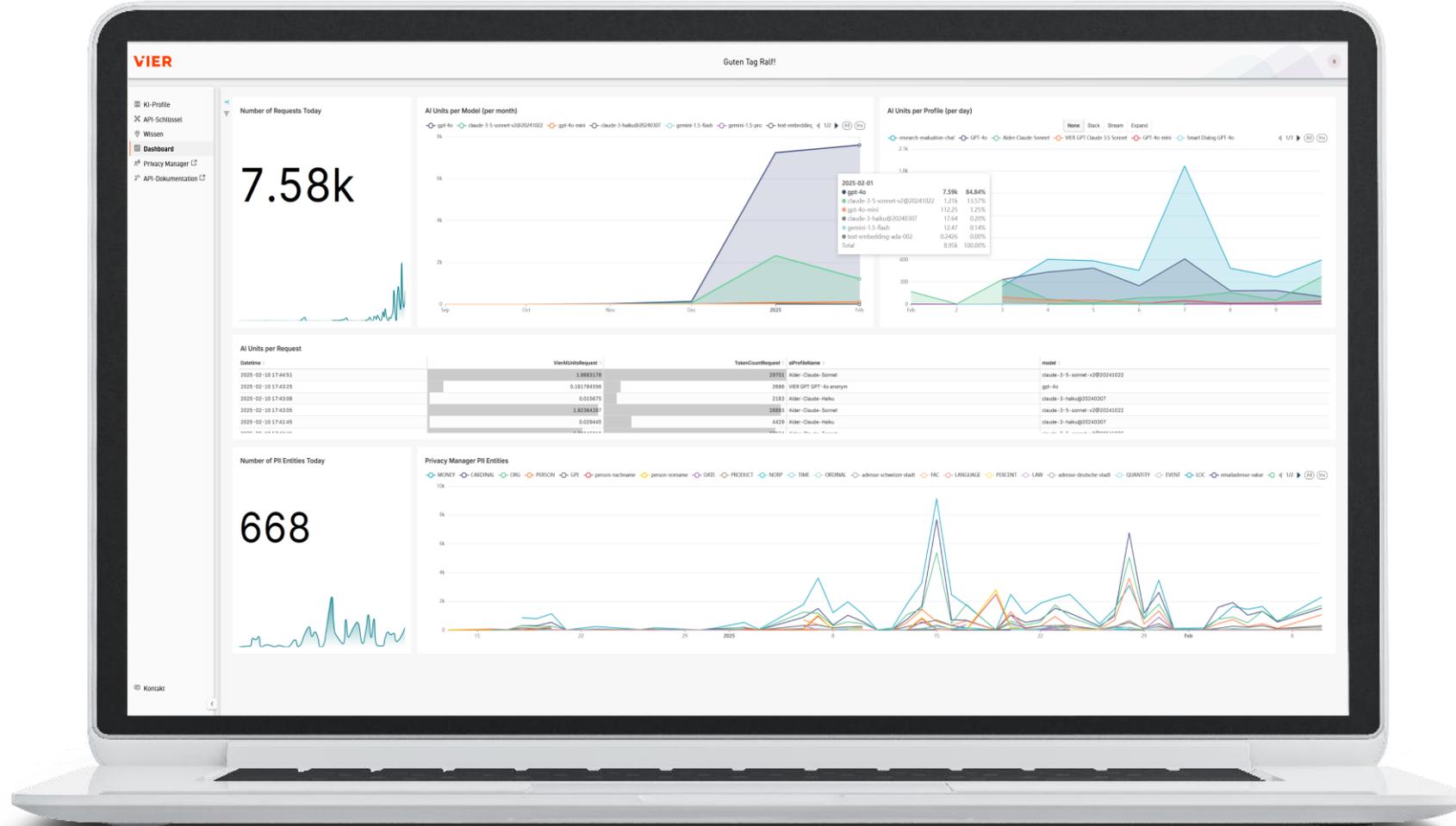


VIER AI Gateway: Core

Basis für den **kontrollierten Zugriff** auf **KI-Modelle** verschiedener Anbieter mit Funktionen wie **KI-Profilen**, **einheitliche genAI-API**, **Lastverteilung**, **Kostenkontrolle** und **Audit Trail**.

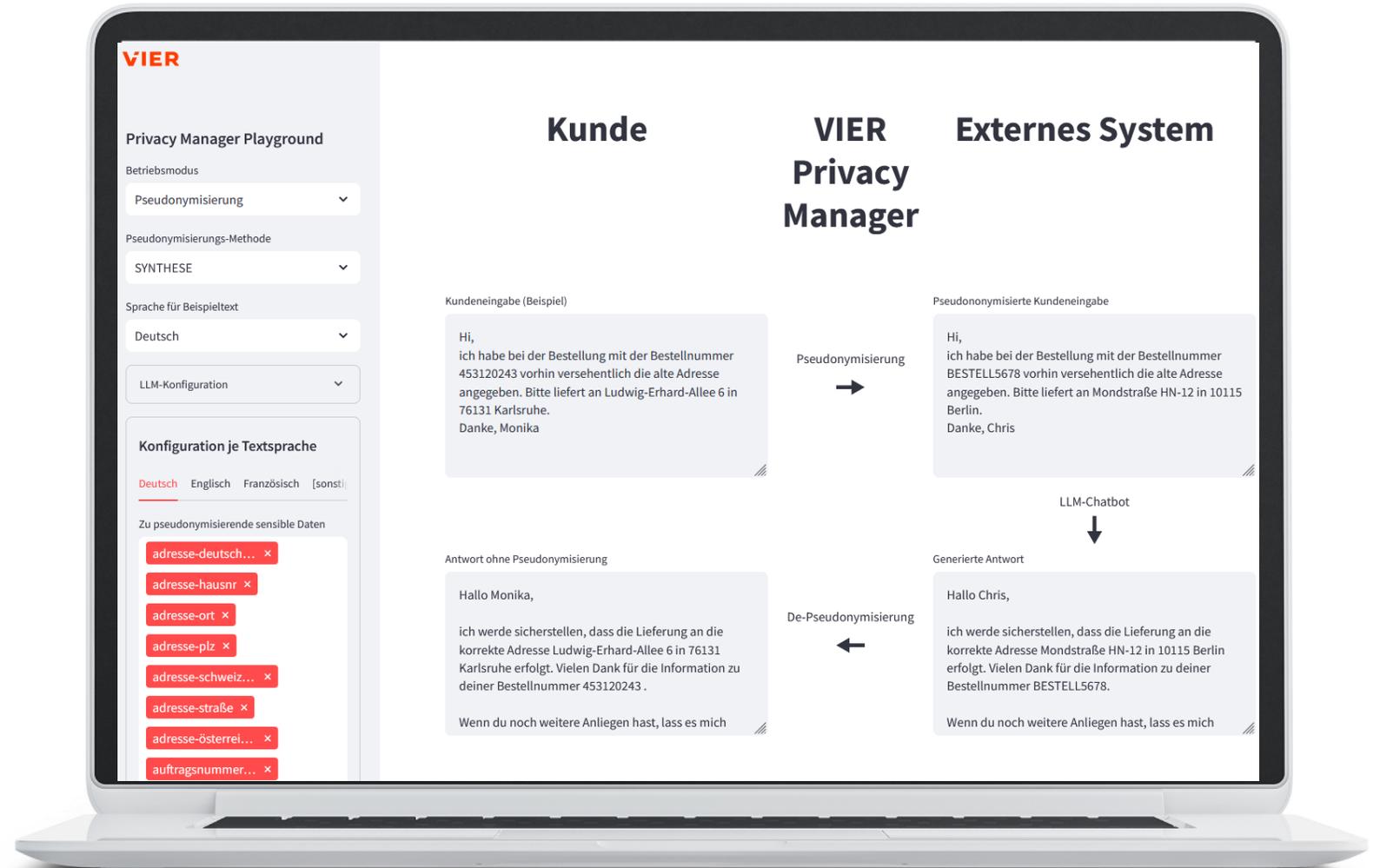


VIER AI Gateway: Core - Kostenkontrolle



VIER AI Gateway: Privacy Manager

Schützt persönliche und sensible Daten vor der Weitergabe an KI-Modelle: **Anonymisierung** und **Pseudonymisierung**, bevor Benutzereingaben an LLM gesendet werden; **De-Pseudonymisierung** der LLM-Ausgabe



Kundeneingabe (Beispiel)

Hi,
ich habe bei der Bestellung mit der Bestellnummer
453120243 vorhin versehentlich die alte Adresse
angegeben. Bitte liefert an Ludwig-Erhard-Allee 6 in
76131 Karlsruhe.
Danke, Monika

Pseudonymisierung



Pseudonymisierte Kundeneingabe

Hi,
ich habe bei der Bestellung mit der Bestellnummer
BESTELL5678 vorhin versehentlich die alte Adresse
angegeben. Bitte liefert an Mondstraße HN-12 in
10115 Berlin
Danke, Chris

LLM-Chatbot



Antwort ohne Pseudonymisierung

Hallo Monika
ich werde sicherstellen, dass die Lieferung an die
korrekte Adresse Ludwig-Erhard-Allee 6 in 76131
Karlsruhe erfolgt. Vielen Dank für die Information zu
deiner Bestellnummer 453120243
Wenn du noch weitere Anliegen hast, lass es mich

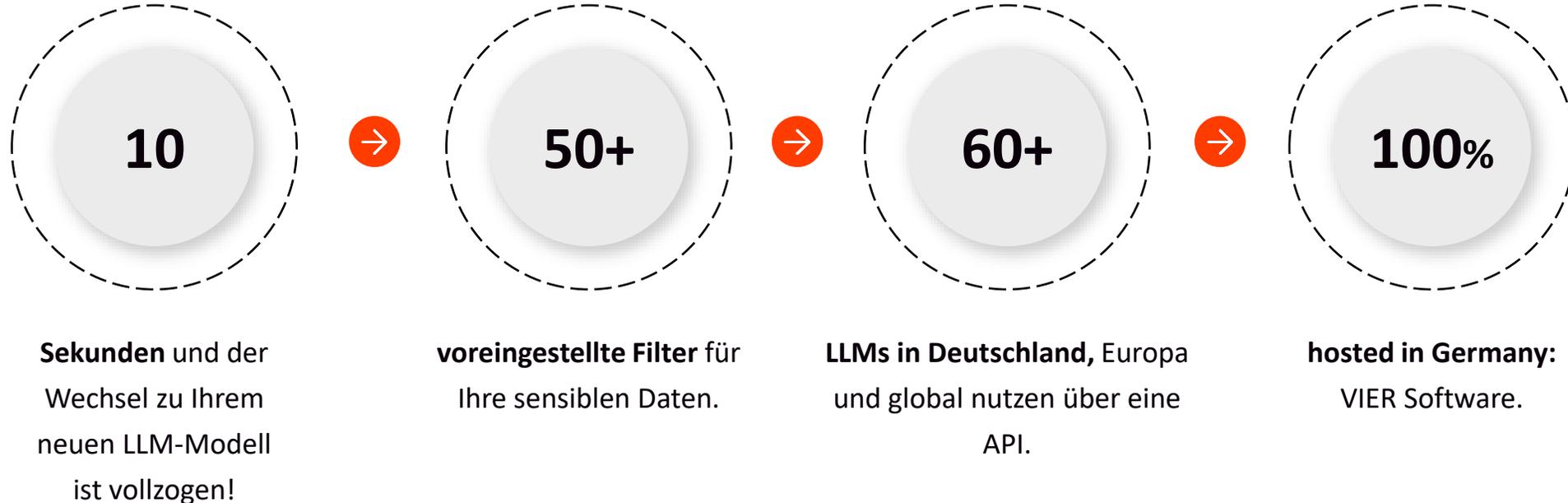
De-Pseudonymisierung



Generierte Antwort

Hallo Chris,
ich werde sicherstellen, dass die Lieferung an die
korrekte Adresse Mondstraße HN-12 in 10115 Berlin
erfolgt. Vielen Dank für die Information zu deiner
Bestellnummer BESTELL5678.
Wenn du noch weitere Anliegen hast, lass es mich

KI sicher nutzen mit dem VIER AI Gateway – AI Act compliant

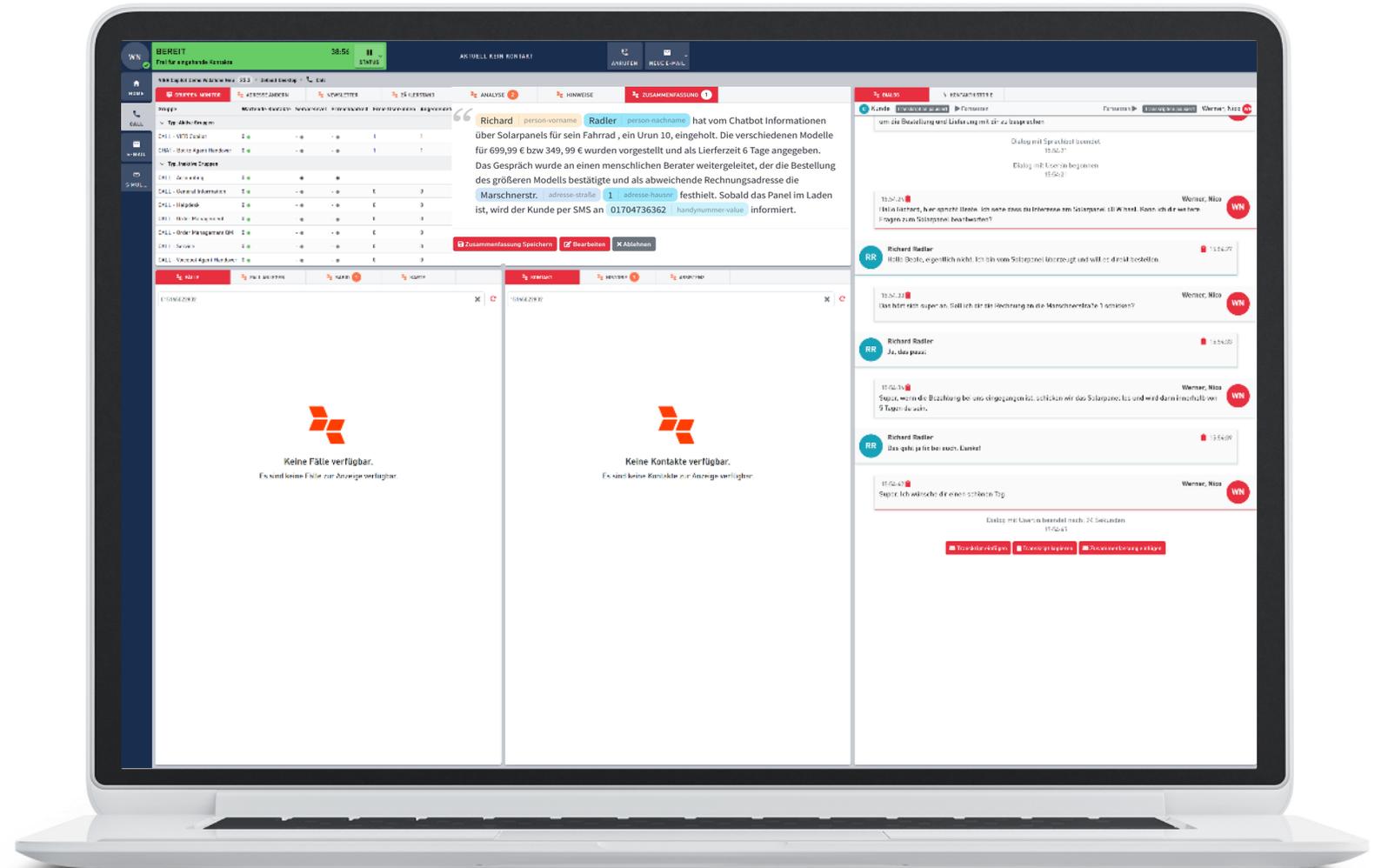


Analysieren **Assistieren** Automatisieren

Demo Copilot



KI-generierte Zusammenfassungen



KI-generierte Zusammenfassungen

ANALYSE 2

HINWEISE

ZUSAMMENFASSUNG 1

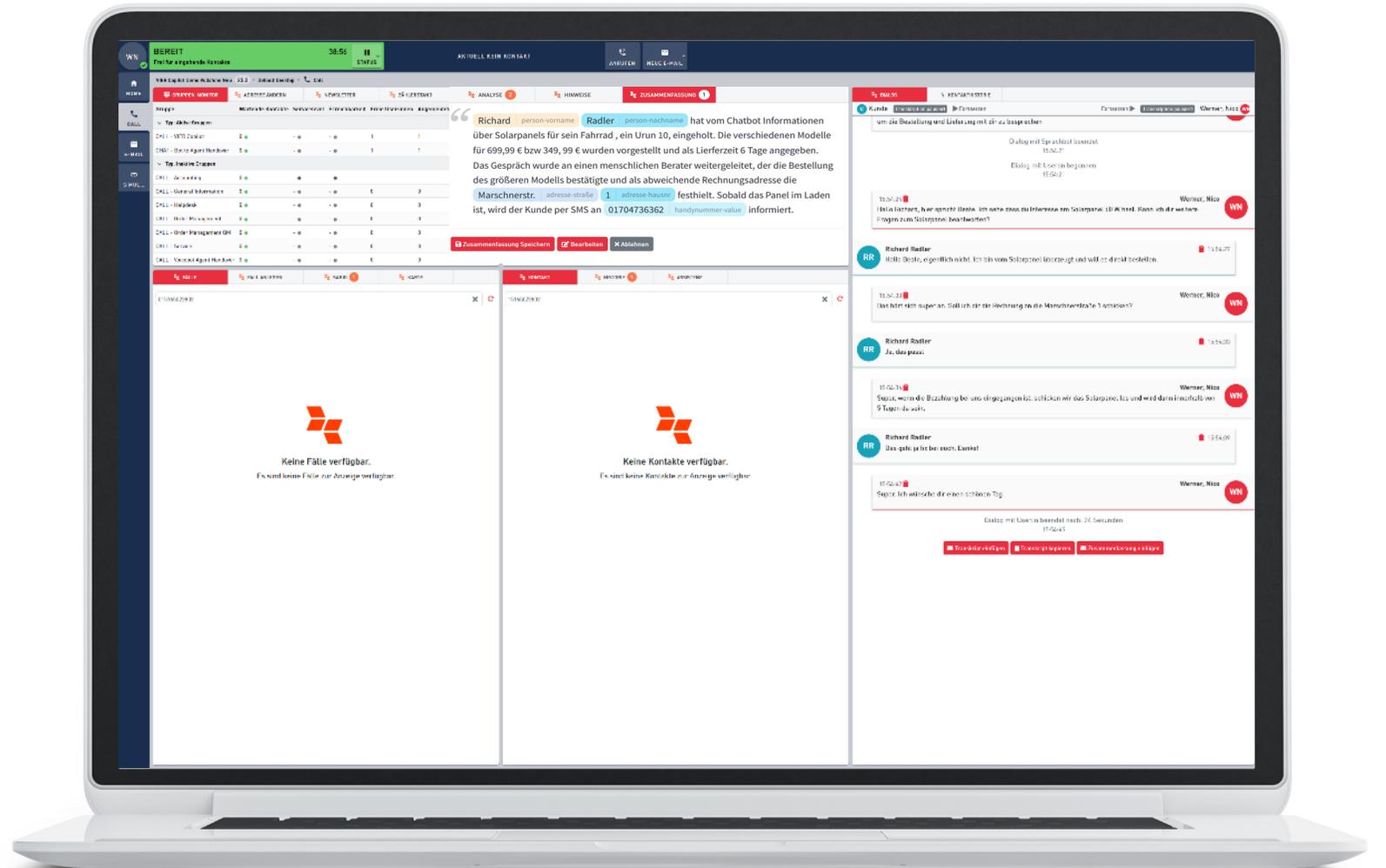
“ Richard person-vorname Radler person-nachname hat vom Chatbot Informationen über Solarpanels für sein Fahrrad , ein Urun 10, eingeholt. Die verschiedenen Modelle für 699,99 € bzw 349, 99 € wurden vorgestellt und als Lieferzeit 6 Tage angegeben. Das Gespräch wurde an einen menschlichen Berater weitergeleitet, der die Bestellung des größeren Modells bestätigte und als abweichende Rechnungsadresse die Marschnerstr. adresse-straße 1 adresse-hausnr festhielt. Sobald das Panel im Laden ist, wird der Kunde per SMS an handynummer-value 01704736362 informiert.

Zusammenfassung Speichern

Bearbeiten

Ablehnen

KI-generierte Zusammenfassungen



BEARBEITEN

SUMMARY Prompt ENBW MAIN PROMPT

Name

ENBW MAIN PROMPT

KI-Modell

GPT4o_MINI

System-Message

1 You will create helpful summaries of customer service call transcripts.

User-Message

```

1 You will create a concise but complete summary. Do not mention the name of the agent in the summary, it does not matter which agent the client spoke to.
2
3 Do not repeat information. Return your summary in German.
4
5 ## Transcript
6 {$.textPlain}
7
8
    
```

Test-Transkripte

Transkripte entfernen

Prompt für Alle Transkripte testen

Transkripte

Transkript kopieren

AGENT: Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen? CUSTOMER: Ich habe ein defektes Produkt erhalten und möchte wissen, wie ich es zurückgeben kann. AGENT: Natürlich! Können Sie mir bitte Ihre Bestellnummer geben? ...

KOMPLETTEN DIALOG AUSBLENDEN

AGENT

Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?

CUSTOMER

Ich habe ein defektes Produkt erhalten und möchte wissen, wie ich es zurückgeben kann.

Test Ergebnisse

Prompt testen

Ergebnis kopieren

****Zusammenfassung:****

Der Kunde hat ein defektes Produkt erhalten und möchte es zurückgeben. Er hat die Bestellnummer 123456 angegeben. Der Kunde ist unzufrieden mit dem Zustand des erhaltenen Artikels. Der Rückgabeprozess wurde erfolgreich initiiert. Es gab keine offenen Punkte während des Anrufs, und es traten keine besonderen Vorkommnisse auf.

Zusammenfassung erstellt mit GPT.

Copilot Dashboard

Language & AI

Prompts

Intents

Named Entities

Customers & Users

Admin Settings

Konversationen

Fragen?

Vielen Dank für Ihre Zeit!

Zukunft. Einfach. KI.



