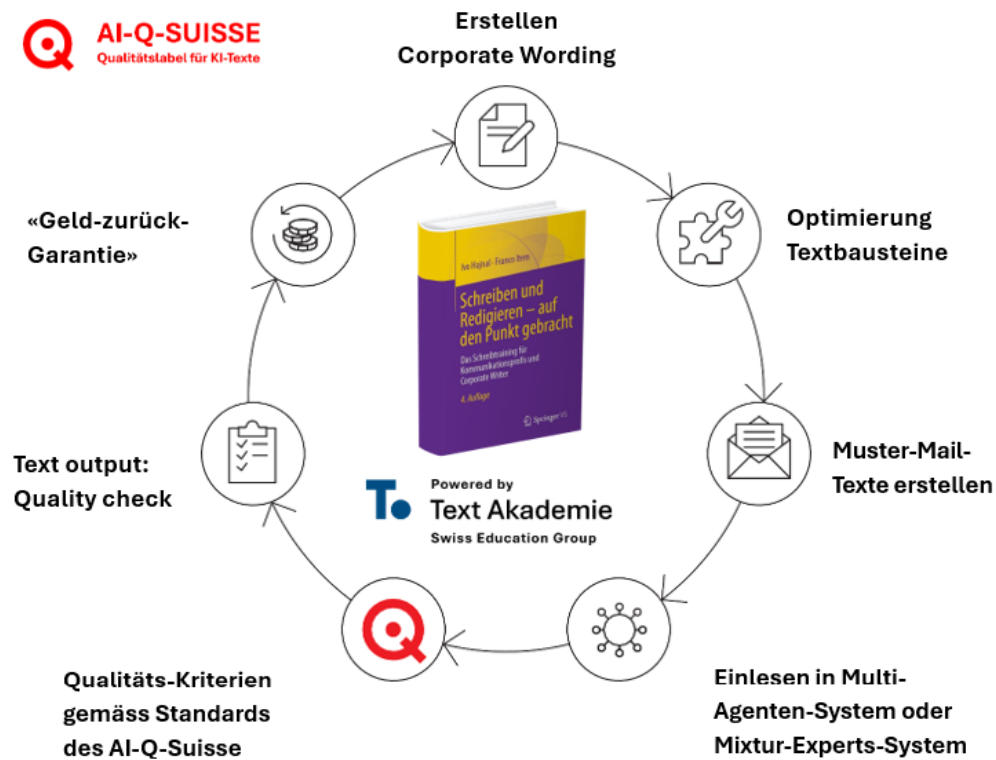




AI-Q-SUISSE
Qualitätslabel für KI-Texte

Das Qualitätslabel für gute AI-generierte Texte.

AI-Texte mit laufender Qualitätskontrolle



E-Mail-Automatisierung mit Multi-Agenten-Systemen

Anstatt sich auf eine einzige, fehleranfällige KI zu verlassen, arbeiten heutige hochkomplexe KI-Systeme wie ein spezialisiertes Team aus Expertinnen und Experten: Bei dem sich die Mitglieder gegenseitig zuarbeiten und kontrollieren.

Herkömmliche KI-Lösungen funktionieren oft wie ein «Alleskönner», der alle Aufgaben gleichzeitig übernehmen soll. Vom Lesen über das Recherchieren bis hin zum Schreiben. Das führt oft zu Fehlern oder Abweichungen vom gewünschten Stil (Halluzinationen). Was ist die Lösung? Die Lösung ist ein Multi-Agenten-System (MAS), das diesen Prozess in spezialisierte Rollen aufteilt. Dabei hat jeder KI-Agent eine einzige, klar definierte Aufgabe.

Das Gleiche gilt letztlich auch für die sog. «Mixture of Experts Systems», die mehrere Experten in einem System vereinen und damit weniger Kontrolle als «Multi-Agenten-Systeme» bieten, aber für KMU auch ihre Berechtigung haben (siehe nächste Seite).

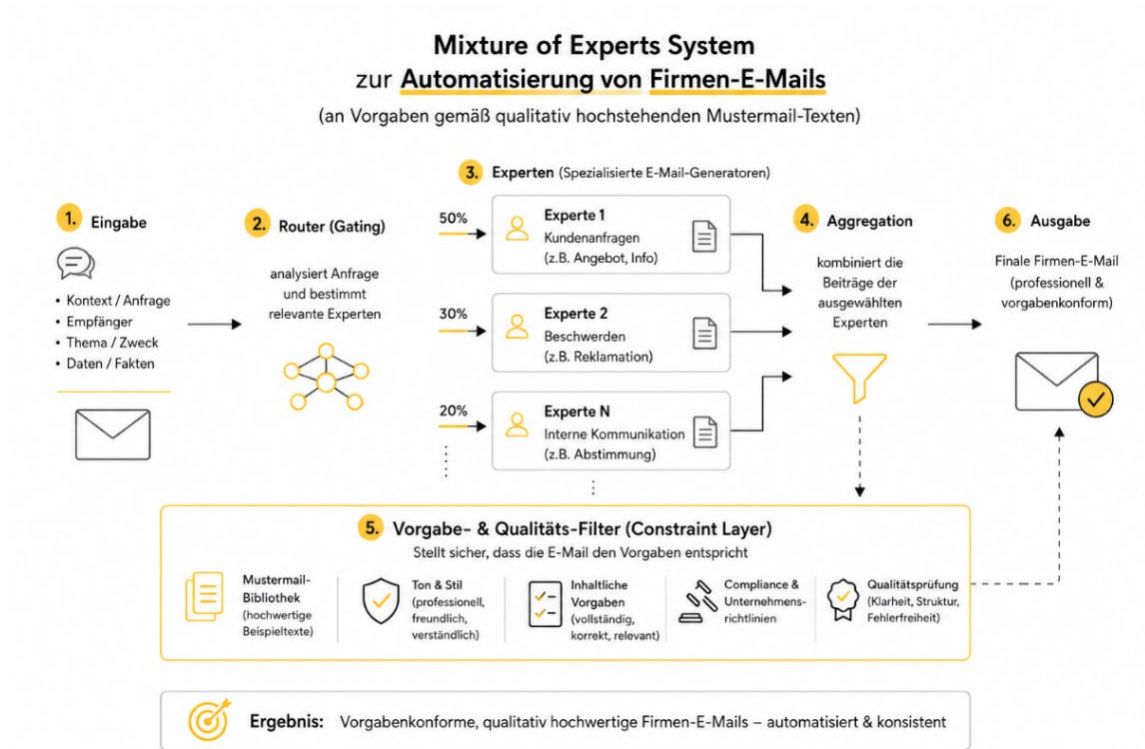
Die Architektur der E-Mail-Automatisierung

1. Der Klassifizierungs-Agent (der Empfang): Sobald eine E-Mail eingeht, liest der Agent sie und ordnet sie einer bestimmten Textgruppe zu. Er erkennt etwa «Kundenanfragen», «Reservierungen» oder «Reklamationen». Zudem identifiziert er sensible Anfragen und leitet diese bei Bedarf an einen Menschen weiter.
2. Der Wissens-Agent (das Archiv): Basierend auf der Kategorisierung ruft dieser Agent die passenden, vorab entwickelten Mustertexte ab und das spezifische Corporate Wording der Firma ab.
3. Der Redaktions-Agent (der Schreiber): Er übernimmt die eigentliche Formulierung. Er gleicht die Kundenanfrage mit den Mustertexten aus dem Archiv ab und verfasst einen ersten Entwurf.
4. Der Qualitäts-Agent (der Chefredaktor): Dieser Schritt hebt das System vom Markt ab. Vor dem Versand durchläuft jede E-Mail eine strenge Qualitätskontrolle gemäss des AI-Q-SUISSE Labels.

Das Multi Agenten System auf einen Blick



Beispiel: Mixture of Experts als Alternative zum Multi Agenten System MAS



Ein Mixture of Experts System vereint mehrere Experten in einem Modell und aktiviert gezielt die für eine Aufgabe nötigen Experten. Dadurch wird eine höhere Qualität bei geringeren Kosten sichergestellt. In der Praxis nutzen wir mehrere Mixture of Experts Systeme als Teil eines Multi Agenten Systems.

Pricing-Modell mit «Geld-zurück-Garantie» für KMU

Je nach Branche gibt es verschiedene Berechnungsmodelle.

| Anzahl Angestellte | Brutto-Umsatz (EBIT) | Netto-Gewinn | Koeffizienz | Personal-Einsparung durch AI, dafür mehr Personal in Kundenservice | Einsparung Lohnkosten pro Jahr für repetitive Arbeit | Kosten der Installation der AI-Automatisierung und Betrieb 1. Jahr | Einsparung nach Abzug der Kosten für die Installation und den Betrieb im 1. Jahr |
|--------------------|----------------------|--------------|-------------|--|--|--|--|
| 20 | | | | 50 % | CHF 40 000 | CHF 20 000 | CHF 20 000 |
| 60 | | | | 100 % | CHF 80 000 | CHF 35 000 | CHF 45 000 |
| 120 | | | | 150 % | CHF 120 000 | CHF 50 000 | CHF 70 000 |

AI-Q-SUISSE: die Vorteile

Messbare Textqualität für automatisierte E-Mail-Korrespondenz

- Die Qualität von Texten der Geschäftskorrespondenz lässt sich genau messen.
- Dazu gehört der E-Mail-Verkehr von KMU aus verschiedenen Branchen, beispielsweise aus der Hotellerie und Gastronomie.
- Die Qualität der E-Mail-Korrespondenz wird anhand verschiedener Kriterien gemessen.
- Das wichtigste Qualitätskriterium ist die Textverständlichkeit.

Standardwerk zur messbaren Textverständlichkeit

- Zur Textverständlichkeit haben Prof. Dr. Ivo Hajnal und Franco Item im Jahre 2000 ihr Standardwerk «Schreiben und Redigieren – auf den Punkt gebracht» verfasst. (2023, 4. Auflage, Verlag Springer.) Anschliessend haben sie die Stiftung Schweizerische Text Akademie aufgebaut.
- Insgesamt haben seit 1998 mehr als 4'000 Studierende das professionelle Schreiben in den Lehrgängen von Hajnal/Item erlernt.
- Die Stiftung Schweizerische Text Akademie wurde 2001 in Davos von Hajnal/Item gegründet.
- Im Jahr 2023 gründeten Hajnal/Item die erste Prompt Engineering Academy der Schweiz. Nach 25 Jahren wird die Stiftung zur **TEXT AKADEMIE Swiss Education Group**.

Mustertexte als Grundlage zur präzisen KI-Text-Automation

- Mit den Qualitätskriterien von AI-Q-SUISSE lassen sich beliebig viele Mustertexte erstellen. Diese bilden die Grundlage für die automatisierte E-Mail-Korrespondenz mit Künstlicher Intelligenz.
- Dabei wird zunächst der gesamte E-Mail-Verkehr in Textgruppen aufgeteilt. In einem Hotel gibt es Textgruppen wie «Buchungsanfragen», «Reservierungen», «Buchungsabschlüsse» usw.

Faires Pricing-Modell mit «Geld-zurück-Garantie»

- Warum ist eine «Geld-zurück-Garantie» überhaupt möglich? Weil sich dank messbarer Textqualität «berechenbare» KI-Texte erstellen lassen.
- Die Textverständlichkeit ist dabei das wichtigste Kriterium: Die generierten KI-Texte müssen 70 - 80 % Übereinstimmung mit den Mustertexten haben, sonst greift die «Geld-zurück-Garantie».

AI-Q-SUISSE: Digitale Souveränität & Digitale Selbstbestimmung

- Das AI-Q-SUISSE label unterstützt die [Digitale Selbstbestimmung](#). Stichwort: «Betrieb von vertrauenswürdigen Datenräumen».
- Weiter die vom [Bundesrat](#) geforderte digitale Souveränität. Stichwort: Datensicherheit durch «On-Premise»-Lösungen.
- Ebenso setzt AI-Q-SUISSE auf den [«EU AI Act»](#).

Datensicherheit und Digitale Souveränität

Unsere Empfehlung: «Privacy by Design»

- Wir empfehlen dringend lokale Sprachmodelle (LLMs) direkt auf Ihrer eigenen Infrastruktur (On-Premise) zu implementieren; oder sonst in einer dedizierten Private Cloud in der Schweiz.
- Das bedeutet, dass Ihre sensiblen Daten niemals an externe API-Anbieter wie OpenAI oder Google gesendet werden. Sie behalten die volle Kontrolle und Hoheit über Ihre Daten.
Stichwort: Digitale Souveränität.

Was bedeutet On-Premise?

- On-Premise bedeutet, dass die Software auf Ihren eigenen Servern und in Ihrem eigenen Rechenzentrum läuft, anstatt auf entfernten Servern eines Cloud-Anbieters.
- Für KI-Anwendungen bietet dies maximale Sicherheit, geringere Latenzzeiten und Unabhängigkeit von Internetverbindungen oder externen Ausfällen.

Wie lange dauert ein Integrationsprojekt?

- Die Dauer hängt stark vom Umfang des Projekts ab.
- Ein initialer Proof of Concept (PoC) kann oft innerhalb von zwei bis vier Wochen realisiert werden.
- Vollständige Integrationen in bestehende ERP-Systeme dauern typischerweise zwischen zwei und sechs Monaten. Die Dauer ist abhängig von der Komplexität Ihrer Datenstruktur und den gewünschten Automatisierungsgraden

Welche Hardware wird benötigt?

- Moderne LLMs benötigen leistungsfähige GPUs (Grafikprozessoren). Wir analysieren Ihre bestehende Hardware und beraten Sie bei der Anschaffung oder Miete geeigneter Server.
- Oft können auch kleinere, quantisierte Modelle auf bestehender Enterprise-Hardware effizient betrieben werden.