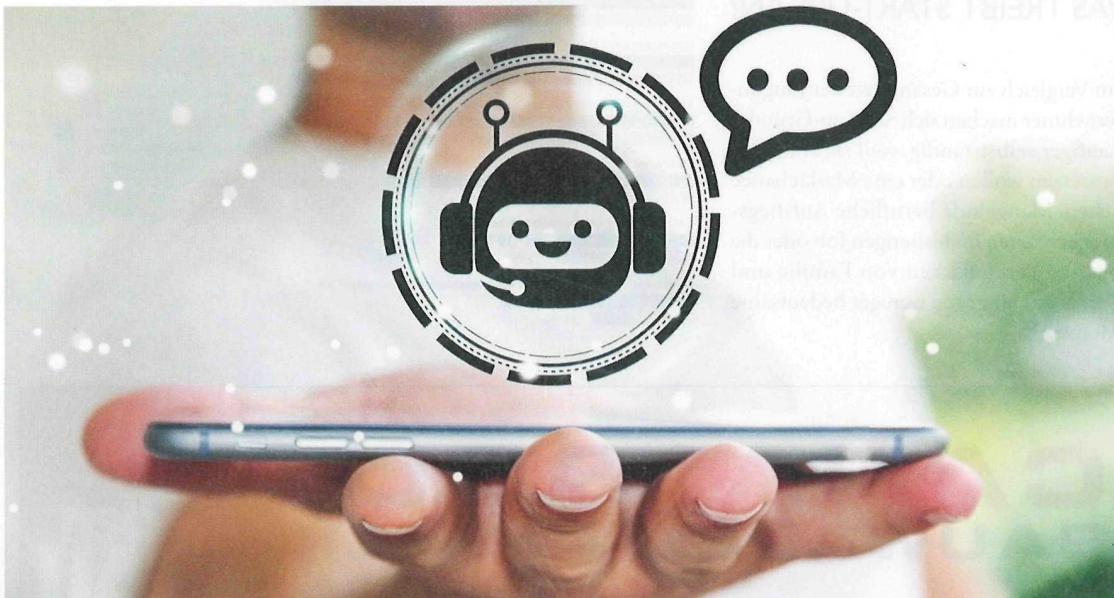


TOP 50 | START-UP

3/

Digitale Wortemacher

Start-up. Die automatisierte Unternehmens- und Kundenkommunikation ist ebenso auf dem Vormarsch wie KI-Assistants zur Privatnutzung. Also entwickelte Onlim eine eigene KI sowie eine multikanalfähige Kommunikations-Plattform.



Digitale Sprachassistenten sind längst in unserem Alltag angekommen. Beinahe jeder fünfte Internet-User soll bereits einen solchen digitalen Voice Assistant nutzen, so z. B. für die Websuche, das Abspielen von Musik und Text oder Smart-Home-Anwendungen. Auch im Bereich der Unternehmens- und Kundenkommunikation nimmt die Bedeutung von Conversational Interfaces rasant zu. Onlim erkannte den Trend und setzte mit seiner Technologie an dieser Schnittstelle an. 2015 wurde das Start-up von Dieter Fensel, Ioan Toma, Corneliu Stanciu und Alexander Wahl-

er als Spin-off der Universität Innsbruck gegründet. Derzeit sind an mehreren Standorten insgesamt 25 Personen für Onlim im Einsatz.

CHATBOT POWER

Onlim ist ein Hightech-Start-up, fokussiert auf den Automatisierungsprozess von Kundenkommunikation über Chatbots und Sprachassistenten, wie Marc Isop, Chief Revenue Officer von Onlim, erklärt: „Wir sind überzeugt davon, dass sich die Kommunikation zwischen Unternehmen und Endkunden im Laufe der nächsten Jahre massiv in Richtung Conversational

Interfaces verlagern wird. Besonders digitale Sprachassistenten wie Amazon Alexa, Google Assistant und Co werden eine wesentliche Rolle spielen. Unternehmen stehen daher vor der Herausforderung, welche Kanäle angebunden werden sollen und wie die Inhalte für natürlichsprachige Dialoge aufbereitet und verwaltet werden können.“ Zur Beantwortung ebendieser Fragen entwickelte Onlim seine eigene Chatbot-KI und die multikanalfähige Onlim-Software-Plattform zur Verbindung zwischen Unternehmen und den neuen Kommunikationskanälen. Die Plattform dient der Generierung, Ver-

Fotos: Onlim



waltung und Verteilung von Inhalten für und über die Kommunikationskanäle und ermöglicht so automatisierte sowie personalisierte Kommunikation. Zudem zeichnen die Plattform hohe Benutzerfreundlichkeit und die Möglichkeit, über standardisierte Schnittstellen externe Datenquellen anzubinden, aus. Graph-basierte Konversationsmodule und -Templates sorgen für bessere automatisierte Dialoge in natürlicher Sprache.

ZIELGRUPPE

„Die Angebote von Onlim richten sich zum einen an große Unternehmen und Organisationen mit einem hohen Kundenkontaktvolumen und zum anderen auch an Unternehmen mittlerer Größe, die ihren Kunden und Interessenten einen zusätzlichen Kommunikationskanal anbieten möchten. Je nach Bedarf bietet Onlim die Programme Onlim Enterprise, Onlim Business und Onlim Free an. Die Programme eignen sich für allgemeine Kundendienstanwendungen, durch diverse intern entwickelte Module und Vorlagen jedoch auch für die spezifischen Anforderungen verschiedener Branchen, wie z. B. des Tourismus, des Öffentlichkeitssektors, der Energieversorgung oder des E-Commerce. Den jeweiligen Kundenbedürfnissen entspre-



Marc Isop, Chief Revenue Officer von Onlim



Die wissenschaftliche Expertise des Onlim-Teams ermöglicht die stete Weiterentwicklung der KI auf dem neuesten Stand der Technik.

chend, wird ein passendes Konzept ausgearbeitet. Onlim ist offen für die Ideen und Wünsche seiner Kunden und lässt diese in die Weiterentwicklung der Plattform einfließen. Durch die stetige Erweiterung der Onlim-Plattform entwickelt sich auch der Chatbot quasi von selbst weiter. „Unsere Ziele in näherer Zukunft sind eine massive technologische Weiterentwicklung unserer Plattform und ein starkes Kunden- und Umsatzwachstum in unserem Kernmarkt“, erläutert Isop.

MEILENSTEINE

Der deutsche Sprachraum bildet den derzeitigen Hauptmarkt des Unternehmens. Ausgehend von dieser Region sollen im Jahr 2019 weitere Internationalisierungsschritte gesetzt werden. Bereits heute verzeichnet das Start-up einige wichtige Meilensteine und Errungenschaften. 2016 wurde es zum Gewinner des Startup Live Clash in Tel Aviv gekürt. 2017 folgte der erste Platz in der Innovation Challenge der Wien Energie, die Auszeichnung als Born Global Champion durch die Wirtschaftskammer Österreich sowie die Beteiligung der feratel media technologies AG an Onlim. Nicht zuletzt ist Onlim 2017 als einer von 52

Teilnehmern unter mehr als 1.000 Bewerbern für den ersten Batch von WeXelerate, dem größten Innovations-Hub in CEE, ausgewählt worden. 2018 schrieb sich die Erfolgsgeschichte fort: Die Plattform verfügte im vergangenen Jahr bereits über mehr als 40 Enterprise-Chatbot-Kunden. Über 1,5 Millionen Nachrichten wurden bereits über die Onlim-Plattform verarbeitet. Schließlich erfolgte 2018 die Gründung von Mind-Lab, einer der größten Forschungseinheiten in Österreich im Bereich der künstlichen Intelligenz, gemeinsam mit STI (Universität Innsbruck) und feratel.

Amata Steinlechner

ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

Rechtsform: Onlim GmbH, gegründet 2015
Geschäftsführung: Alexander Wahler (CEO), Ioan Toma (COO)
MitarbeiterInnen: aktuell 25
Adresse: Michael-Gaismair-Straße 13, 6410 Telfs
E-Mail: office@onlim.com
Web: https://onlim.com