

Produktbeschreibung

Problem und Lösung

Bei ihrer täglichen Arbeit müssen epilot-Nutzer den Inhalt und den aktuellen Status von langen E-Mail-Konversationen verstehen sowie die nächsten Schritte daraus ableiten. Diese Threads stellen den Leser vor Herausforderungen, da sie sowohl interne Kommunikation als auch Kundenkommunikation enthalten. Derzeit müssen die Nutzer diese langen E-Mail-Konversationen vollständig durchlesen, was sehr zeitaufwändig ist. epilotAI ("**KI-Modul**") hilft Nutzern, die Zeit für das Lesen und Verstehen des relevanten Kontexts für die Beantwortung einer E-Mail in einem E-Mail-Thread drastisch zu reduzieren.

Umfang der Bearbeitung / technische Umsetzung

Das KI-Modul analysiert vergangene Konversationen (E-Mail-Threads) zwischen den Kunden von epilot und ihren Endkunden und Partnern und fasst die wichtigsten Aspekte zusammen, um prägnante Zusammenfassungen der E-Mail-Threads zu erstellen und Empfehlungen für die nächsten Schritte zu geben. Dazu nutzen wir AWS Bedrock, einen vollständig von Amazon Web Services (AWS) verwalteten Service, der epilot eine Plattform für die Erstellung und Skalierung generativer KI-Module unter Verwendung von Foundational Models (FMs) bietet. Wir nutzen eine Reihe von vor-trainierten Basismodellen von führenden KI-Unternehmen. Derzeit verwendet unser KI-Modul das Large Language Model Claude 3 Sonnet von Anthropic, derzeit einer der führenden Anbieter gemäß KI-Benchmarks, um Zusammenfassungen von Mail-Threads zu generieren.

Wir setzen auch so-genannte Prompt-Engineering-Techniken ein, die die an die Basismodelle übergebenen Prompts (d.h. Anweisungen an die KI) optimieren, um bessere Ergebnisse zu erzielen. Optimierte Prompts generieren genauere Zusammenfassungen und Vorschläge auf der Grundlage des Nutzerfeedbacks.

Welche Arten von personenbezogenen Daten werden verarbeitet?

Wir verarbeiten hauptsächlich personenbezogene Daten der Mitarbeiter des Kunden, der Mitarbeiter seiner Partner und der Endkunden (oder deren Mitarbeiter). Wir verarbeiten alle im E-Mail-Thread enthaltenen personenbezogenen Daten, dazu gehören unter anderem die E-Mail-Adressen des Absenders und des/der Empfänger(s) sowie die in der E-Mail enthaltenen Metadaten (z. B. die IP-Adresse). Wir verarbeiten auch alle personenbezogenen Daten, die im Text der E-Mails enthalten sind.



Das KI-Modul wird nur auf individueller Kundenbasis angewendet und greift nur auf spezifische Daten eines einzelnen Kunden zu.

Außerdem hat jeder Nutzer die Möglichkeit, uns ein Feedback zur Qualität der einzelnen E-Mail-Zusammenfassungen und zu den Empfehlungen für die nächsten Handlungsschritte zu geben.

Zu welchem Zweck verarbeiten wir die personenbezogenen Daten?

Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten, um unseren Kunden Zusammenfassungen der E-Mail-Threads zur Verfügung zu stellen und Empfehlungen für die Handlungsschritte zu geben.

Welche Empfänger haben Zugang zu den personenbezogenen Daten?

Nur unser Hosting-Anbieter Amazon Web Services EMEA SARL ("**Amazon**") hat Zugriff auf die Daten. Die Server befinden sich in Frankfurt. In Einzelfällen kann es vorkommen, dass Amazon.com Inc. und Amazon Web Services Inc. auf personenbezogene Daten aus den USA zugreifen können. Die EU-Kommission hat einen Angemessenheitsbeschluss für die USA erlassen, das so genannten EU-US Data Privacy Framework. Amazon.com Inc. und Amazon Web Services Inc. sind unter dem EU-US Data Privacy Framework zertifiziert.

Wie lange speichern wir die personenbezogenen Daten?

Die E-Mail-Threads als solche sowie die Rückmeldungen des Nutzers werden gemäß dem bestehenden Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Kunden gespeichert und aufbewahrt.