

searchit: Der Chatbot, der Aufgaben erledigt

Utl.: Liest nach, kennt das Haus, packt an – ab 19 Euro im Monat

(Wien, 13.10.2026) Freitag, 22:47 Uhr: Eine Kundin hat den Schlüssel ihrer Mietwohnung verloren und möchte wissen, ob ihre Haftpflichtversicherung dafür aufkommt. Die Versicherung hat geschlossen, auf der Website wartet ein Kontaktformular. Für genau solche Momente hat ein Wiener Softwareunternehmen den Chatbot searchit entwickelt. Er hat die Fachunterlagen gelesen, von Versicherungsbedingungen bis zur Datenschutz-Grundverordnung, kennt die Dokumente des eigenen Hauses und erledigt den nächsten Schritt gleich mit: Er nimmt das Anliegen auf, fordert fehlende Unterlagen per E-Mail an und übergibt den vollständigen Vorgang an die zuständige Abteilung. Zu jeder Antwort nennt er die Quelle. Nach dem searchit AI Agent für die Belegschaft bekommen damit auch die Kunden eines Unternehmens einen digitalen Sachbearbeiter.

Vom Auskunftsschalter zum Sachbearbeiter

Die meisten Chatbots auf Websites sind Auskunftsschalter: Sie kennen die eigenen Webseiten und einige hochgeladene Dateien, beantworten eine Frage und verweisen am Ende doch auf Formular oder Hotline. Für die Unternehmen hat das Folgen. Laut einer Umfrage des Marktforschers Gartner unter 3.566 Kundinnen und Kunden würden nur 27 Prozent einen Chatbot nach einer schlechten Erfahrung noch einmal nutzen.

„Ein Chatbot, der nur Auskunft gibt, schickt den Kunden am Ende doch zum Kontaktformular“, sagt Ing. Christoph Wendl, CEO von searchit. „Unserer erledigt den ersten Schritt gleich mit: Er liest nach, nimmt den Fall auf und legt alles so ab, dass am Montag niemand mehr nachfragen muss. Entscheiden tut weiterhin ein Mensch.“

Er hat nachgelesen

Im Beispiel des verlorenen Wohnungsschlüssels schlägt der Chatbot in den Versicherungsbedingungen nach und antwortet mit dem Abschnitt, in dem es steht: Der Verlust fremder privater Schlüssel ist eingeschlossen, eigene Schlüssel sind es nicht. Danach fragt er nach, ob der Schlüssel privat oder beruflich genutzt wird. Solche Fachbestände dürfen umfangreich sein. Einer der Demo-Chatbots von searchit kennt

die KI-Verordnung der EU und die Datenschutz-Grundverordnung vollständig, Artikel für Artikel samt Erwägungsgründen, ein anderer die EU-Kosmetikverordnung und mehr als 36.000 Inhaltsstoffe aus der Datenbank der EU-Kommission. Wer nach einer Regel fragt, bekommt die Antwort mit Artikelnummer. Findet der Chatbot nichts Passendes, sagt er das, statt zu raten.

Er kennt das Haus

Möglich macht das die Technik dahinter. Der Chatbot ist ein Zugang zu searchit, der Enterprise-Search-Plattform, die Unternehmen ihren gesamten Dokumentenbestand erschließt: Dateiserver, SharePoint, Handbücher, Verträge und Merkblätter, auch als PDF oder Scan, aus über 100 anbindbaren Quellen. searchit liest jedes Dokument mit KI und verknüpft Personen, Unternehmen und Produkte in einem Wissensgraphen. Wer nach der „Kündigungsfrist“ fragt, findet auch das „Vertragsende“. Damit dabei keine internen Unterlagen nach außen gelangen, arbeitet der Chatbot hinter einem Filter. Für jede Website legt das Unternehmen fest, welche Bereiche des Bestands für Kunden bestimmt sind, etwa Bedingungen, Merkblätter, Produktblätter und Handbücher. Nur diese Informationen verarbeitet der Chatbot. Interne Dokumente wie Kalkulationen, Personalakten oder Korrespondenz bleiben außen vor. Diese Sperre sitzt in der Technik und nicht in der Anweisung an das Sprachmodell. Auch geschickt formulierte Fragen eines Besuchers können sie deshalb nicht aushebeln.

„Handeln kann ein Chatbot nur, wenn er weiß, was im Haus gilt: Preisliste, Bedingungen, Merkblätter, frühere Fälle“, erklärt Wendl. „Dieses Wissen erschließt searchit seit vielen Jahren für Unternehmen. Der Chatbot ist der Zugang dazu für die Kunden.“

Er packt an, so weit man ihn lässt

Welche Schritte der Chatbot gehen darf, legt das Unternehmen je Chatbot fest. Er kann E-Mails versenden und Kontakte anlegen, über angebundene Systeme auch Tickets oder Schadensmeldungen erfassen und Angebote vorbereiten. In der Versicherungsszene erhält die Kundin noch am Freitagabend eine Bestätigung per E-Mail, mit der Liste der Unterlagen, die für die Meldung fehlen. Am Montag um 7:30 Uhr findet die Sachbearbeiterin den vollständigen Vorgang vor: die Angaben der Kundin, die zitierte Klausel und die bereits angeforderten Unterlagen. Über die Leistung entscheidet sie, nicht der Chatbot.

Dasselbe Muster funktioniert in anderen Branchen. Im Onlineshop berät der Chatbot nach Inhaltsstoffen und schickt die Empfehlung samt Produktliste per E-Mail. Beim Hersteller liest er Datenblätter und Preisliste, erfasst den Bedarf und übergibt ihn mit einem Angebotsentwurf und dem Ansprechpartner per E-Mail an den Vertrieb. In der Kanzlei erklärt er die Rechtslage Artikel für Artikel, ausdrücklich als Information und nicht als Rechtsberatung, und nimmt die Anfrage für ein Erstgespräch auf.

Sechs Charaktere zum Ausprobieren

Wie das wirkt, lässt sich auf searchit-agent.ai/chatbot selbst ausprobieren. Dort antworten sechs Chatbots mit eigener Figur und eigenem Fachwissen, darunter eine Versicherungsberaterin, ein Anwalt für KI-Verordnung und Datenschutz und eine Beauty-Influencerin, die Inhaltsstoffe erklärt. Alle sechs sind dasselbe Produkt, nur das Profil unterscheidet sich: Rolle, Tonfall und Sprache schreibt das Unternehmen in ganzen Sätzen vor, sachlich, in Mundart oder frech. Zum Ausprobieren beantworten die Chatbots Fragen; welche Schritte ein Chatbot beim Kunden erledigt, wird bei der Einrichtung festgelegt.

Zwei Zeilen Code, ab 19 Euro im Monat

Eingebaut wird der Chatbot mit zwei Zeilen Code. Aussehen, Anweisung, Sprachmodell und Gesprächsgrenzen stellt das Unternehmen danach online ein und sieht das Ergebnis vor dem Livegang in einer Vorschau. Mehrere Chatbots laufen in einer Installation. In der Cloud kostet der Betrieb ab 19 Euro im Monat für einen Bestand ab 500 Dokumenten; der Preis wächst mit der Größe des Bestands. Enthalten sind Updates, das Erschließen von Website und Dokumenten und Antworten mit Quellenangabe. Das Sprachmodell wird getrennt nach Verbrauch abgerechnet, entweder direkt beim Anbieter oder über searchit zum Listenpreis zuzüglich zehn Prozent. Alle Preise verstehen sich netto. Der Chatbot gibt sich stets als KI zu erkennen; dieser Hinweis lässt sich nicht abschalten.

Mehr Infos zum searchit Chatbot:

<https://searchit-agent.ai/chatbot/>

Über searchit:

Mit searchit wird das Wissen einer Organisation zum Gedächtnis ihrer KI. Der searchit AI Agent kennt Ihre Datenbestände (E-Mails, Dokumente,



etc.) und arbeitet mit diesen. Dadurch wird der Agent zum digitalen Mitarbeiter. Die Technologie baut auf der langjährigen Erfahrung von searchit als Enterprise-Search-Plattform auf, die von zahlreichen Kunden wie etwa Samsung, TÜV, Technisches Museum Wien und der Bayerischen Digitalbehörde eingesetzt wird. Hersteller von searchit ist die Iphos IT Solutions GmbH mit Sitz in Wien. Ihr hauseigenes AI-Lab entwickelt die KI-Funktionen der Plattform laufend weiter. Ing. Christoph Wendl leitet gemeinsam mit Lyubomir Ivanov als Chief Executive Officer das 1998 gegründete Unternehmen.

Rückfragehinweis für Medien:

Ing. Christoph Wendl
Geschäftsführer, Iphos IT Solutions GmbH
Khekgasse 35
1230 Wien
Tel.: +43 1 869 84 00
E-Mail: info@searchit.cc

searchit
by Iphos IT Solutions GmbH
Khekgasse 35
A-1230 Wien

+43 1 869 84 00
+ 43 1 869 84 00 50
info@searchit.cc
[searchit.cc](https://www.searchit.cc)

Geschäftsführer:
Ing. Christoph Wendl,
Lyubomir Ivanov
UID: ATU61293157
FN 254933 b
Handelsgericht Wien