UNIKASSEL
VERSITÄT

Fachgebiet
Wirtschaftsinformatik
FB 07 Wirtschaftswissenschaften

Universität Kassel · Prof. Dr. Jan Marco Leimeister · D – 34109 Kassel

Univ.-Prof. Dr.
Jan Marco Leimeister

e leimeister@uni-kassel.de
t +49 (0) 561 804-6064
f +49 (0) 561 804-6067

Pfannkuchstraße 1
34121 Kassel

Sekretariat
Mo.-Do.: 9:00-13:00 Uhr

Mechthild Häckl
e mechthild.haeckl@uni-kassel.de
t +49 (0) 561 804-6068

29.03.2021

Automatisierte FAQ-Erstellung mittels historischer IT-Support Anfragen

Hintergrund

FAQs sind Bestandteil eines jeden Servicesystems. Die Erstellung und Pflege der FAQs ist jedoch eine aufwändige und zeitintensive Arbeit. Durch eine Automatisierung könnte ein Nutzen für den Support und Kund:innen entstehen.
Zum einen wird die Erstellung vereinfacht und zum anderen entsprechen die FAQs dem Ergebnis einer objektiven Analyse der historischen IT-Support Anfragen, was die Qualität erhöht und somit einen größeren Nutzen für Kund:innen generiert.

Mögliches Thema für Masterarbeit

Im Rahmen der Masterarbeit wird ein IT-Support Ticket-Datensatz zur Verfügung gestellt. Daraus soll durch eine Methode (bspw. k-nn oder Topic-Modeler) ein FAQ aus den am häufigsten gelösten Fragen erstellt werden. Zusätzlich sollen die bestmöglichen Antworten für die FAQs durch Evaluation der jeweiligen Problemtypen/-kategorien zugeordnet werden. Methode, Entwicklungsumgebung und Programmiersprache sind frei wählbar.

Fragen und Bewerbungen an

Simon Schmidt (he/him)
simon.schmidt@uni-kassel.de