

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**

27.09.2021

Chatbot als Kolleg:in im IT support

Hintergrund

Chatbots werden im IT support häufig zur Kommunikation mit den Kund:innen eingesetzt. Sie bieten aber auch viel Potential, um sie intern als Kolleg:in einzusetzen, z.B. im Sinne eines peer supports. Dabei wird der Chatbot Teil des IT support Teams und hilft den Mitarbeitenden z.B. bei wiederkehrenden Problemen wie der Lösungssuche von User-Anfragen. Ein von uns entwickeltes System ermittelt bereits Lösungsmaterial und kann per Schnittstelle angesprochen werden. Diese Schnittstelle kann in einer Low-Code Chatbot-Plattform genutzt werden, um den Chatbot „mit Wissen zu füttern“. Die Erstellung des Chatbots basiert auf einer Low-Code-Plattform; es sind daher keine Programmierkenntnisse nötig. Diese können während der Bearbeitung erlernt werden.

Mögliches Thema für Bachelor-/Masterarbeit

Im Rahmen einer Abschlussarbeit wird eine Low-Code Chatbot-Entwicklungs-Plattform und ein System zur Suche von Lösungsmaterialien bereitgestellt. Darüber hinaus können Interviews mit Domänen-Expert:innen (IT support Mitarbeitende, Programmierer:innen) geführt werden. Ziele sind (1) die Erhebung von Anforderungen an die Funktionalitäten des Chatbots, (2) die prototypische Umsetzung der Anforderungen in Form von verschiedenen Dialog-Skripten unter Nutzung verschiedener Schnittstellen, (3) Integration des Chatbots innerhalb eines oder mehrerer Unternehmen und (4) die Evaluation der Nützlichkeit des Chatbots als Kolleg:in. Der Umfang der Arbeit unterscheidet sich nach Bachelor-/Masterarbeit.

Fragen und Bewerbungen an

Mahei Li

Mahei.li@uni-kassel.de