

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

Chatbots zur Erstellung von Wissen: Halb-automatisierte Erstellung von FAQs mit einem Chatbot

27.09.2021

Hintergrund

Die Mitarbeitenden des IT supports stehen unter hohem Druck und müssen schnell Lösungen finden. Gut gepflegte FAQs können die Mitarbeitenden entlasten. Die Erstellung und Pflege von FAQs ist jedoch eine aufwändige und zeitintensive Arbeit, die häufig vernachlässigt wird. Durch eine Teil-Automatisierung könnte ein hoher Nutzen für den Support und Kund:innen entstehen. Innerhalb von historischen IT support Anfragen (auch Tickets genannt) finden sich qualitativ hochwertige Lösungsmaterialien, die allerdings eher der Dokumentation und nicht zur Erstellung von FAQs dienen. Durch eine halb-automatisierte Erstellung von FAQs können Tickets qualitativ so aufbereitet werden, dass sie als FAQ dienen können. Hierbei wird ein Chatbot verwendet, der aus historischen Tickets mithilfe einer/eines IT support Mitarbeiter:in FAQs erstellt. In einer Low-Code Chatbot-Plattform wird ein Chatbot erstellt, der mit Mitarbeitenden das historische Ticket so aufbereitet, dass es als FAQ genutzt werden kann. Die Erstellung des Chatbots basiert auf der Low-Code-Plattform; es sind daher keine Programmierkenntnisse für diese Abschlussarbeit vorausgesetzt. 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 Datensatz historischer Tickets 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 (Z.B. Zusammenfassung von verschiedenen historischen Tickets, Aufbereitung des FAQs, Speicherung des FAQs), (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.

Umfang der Arbeit unterscheidet sich nach Bachelor-/Masterarbeit.

Fragen und Bewerbungen an

Mahei Li

Mahei.li@uni-kassel.de