

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

Künstliche Intelligenz in der Wissensvermittlung: Entwicklung eines Recommender Systems für Suchanfragen im IT support

Hintergrund

Die Mitarbeitenden des IT supports stehen unter hohem Druck und müssen schnell Lösungen finden. Ein von uns entwickeltes System gibt bereits Lösungsmaterial wieder, insofern nach den „richtigen“ Suchbegriffen gefragt wurde; Die von den Mitarbeitenden gestellten Anfragen geben manchmal nicht das gewünschte Ergebnis aus, z.B. weil falsche Synonyme verwendet wurden („Kennwort“/“KW“/“PW“ anstatt „Passwort“). Durch eine Analyse der Anfrage und eines ermittelten Vorschlags einer potenziell besseren Anfrage kann den Mitarbeitenden geholfen werden, da sie mehr/ besser passende Lösungsmaterialien durch die Alternativ-Anfrage erhalten.

Mögliches Thema für Bachelor-/Masterarbeit

Im Rahmen einer Bachelor-/Masterarbeit kann ein IT-Support Ticket-Datensatz zur Verfügung gestellt werden, durch den verschiedene IT support spezifische Synonyme ermittelt werden können. In einem ersten Schritt werden Anforderungen an das System entwickelt. Diese werden dann durch verschiedene Methoden (z.B. Aufbau einer Ontologie oder die Nutzung von Ähnlichkeits-Algorithmen) prototypisch als Recommender System umgesetzt. Empfohlene Programmiersprache ist Python (Programmier-Kenntnisse sind keine Voraussetzung und können während der Abschlussarbeit angeeignet werden)

Der Umfang der Arbeit unterscheidet sich nach Bachelor-/Masterarbeit.

Fragen und Bewerbungen an

Mahei Li

Mahei.li@uni-kassel.de