

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

Künstliche Intelligenz in der Wissensvermittlung: 27.09.2021
Design eines halb-automatisierten Markierungs-Systems für den IT support

Hintergrund

Die Mitarbeitenden des IT supports stehen unter hohem Druck und müssen schnell Lösungen finden. Ein von uns entwickeltes System stellt den Mitarbeitenden bereits Lösungsmaterial zur Verfügung. Hierbei werden zum Teil mehrere hunderte Lösungsmaterialien vorgestellt. Um den Mitarbeitenden bei der Sichtung der Lösungsmaterialien zu helfen, sollen einzelne Text-Stellen markiert werden können (z.B. Schritt-für-Schritt Lösung, Problembeschreibung, Fehgeschlagene Lösung etc.).

Dadurch wird den Agent:innen des IT supports bei der Lösungssuche weitergeholfen, da sie schnell sichten können wo sich für sie relevante Informationen befinden. Folglich erhalten auch die User eine schnellere Lösung und System Downtime wird verringert.

Mögliches Thema für eine Abschlussarbeit

Im Rahmen einer Bachelor-/Masterarbeit kann ein IT-Support Ticket-Datensatz zur Verfügung gestellt werden, anhand dessen verschiedene Kategorien ermittelt werden können (z.B. Schritt-für-Schritt Lösung, Problembeschreibung, Fehgeschlagene Lösung etc.). Dies kann durch Interviews mit IT support Mitarbeitenden ergänzt werden. Es ergeben sich mehrere Kern-Schwerpunkte für eine Ausrichtung der Abschlussarbeit:

- Entwicklung eines Prototyps zur manuellen Markierung inkl. Erhebung der verschiedenen Markierungs-Kategorien (Prototypische Entwicklung z.B. basierend auf Node.JS)
- Entwicklung eines Prototyps zur automatisierten Markierung (Prototypische Entwicklung z.B. als Python Skript unter Nutzung bestehender Machine Learning Bibliotheken) mit vorgegebenen Markierungs-Kategorien

Umfang der Arbeit unterscheidet sich nach Bachelor-/Masterarbeit. (Programmier-Kenntnisse sind keine Voraussetzung und können während der Abschlussarbeit angeeignet werden)

Fragen und Bewerbungen an

Mahei Li

Mahei.li@uni-kassel.de