

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: Automatisierte Zusammenfassung von Lösungsmaterialien 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 jedoch zum Teil mehrere hunderte Lösungsmaterialien vorgeschlagen. Um den Mitarbeitenden bei der Sichtung der Lösungsmaterialien zu helfen, sollen Zusammenfassungen bereitgestellt werden, die ein Lösungsmaterial mit Tags/ einigen Sätzen auf das Wesentliche zusammenfassen.

Dadurch wird den Mitarbeitenden des IT supports bei der Lösungssuche weitergeholfen, da sie schnell sichten können welches Material für ihr Problem gut geeignet ist. Folglich erhalten auch die User eine schnellere Lösung und System Downtime wird verringert.

### **Mögliches Thema für eine Bachelorarbeit**

Im Rahmen einer Bachelorarbeit wird ein IT-Support Ticket-Datensatz zur Verfügung gestellt. Zudem können Interviews mit Domänen-Expert:innen (IT support Mitarbeitende und Machine Learning/ Natural Language Expert:innen) geführt werden. Durch eine qualitative Analyse (Interviews) und eine quantitative Analyse (mit dem zur Verfügung gestellten Datensatz) sollen in einem ersten Schritt Anforderungen an das System entwickelt werden. Diese sollen durch eine Methode (bspw. ML-Algorithmen wie k-nn, Decision Tree etc.) prototypisch umgesetzt werden. Das prototypisch umgesetzte System soll dann Zusammenfassungen von Tickets ausgeben. Empfohlene Programmiersprache ist Python (Programmier-Kenntnisse sind keine Voraussetzung und können während der Abschlussarbeit angeeignet werden)

### **Fragen und Bewerbungen an**

Mahei Li

Mahei.li@uni-kassel.de