



**Univ.-Prof. Dr.
Jan Marco Leimeister**

e leimeister@uni-kassel.de
t (0561) 804-6068
f (0561) 804-6067

**Pfannkuchstraße 1
34121 Kassel**

11.01.2023

Crowdsupport bei B.Braun

Die Abschlussarbeit findet in Kooperation mit der **B. Braun SE** im Rahmen des Projektes „Hybrid Intelligence Service Support“ statt. In der Regel ist der Abschlussarbeit eine Praktikantenstelle bei B.Braun am Standort Melsungen vorangestellt und wird entsprechend vergütet. B.Braun zählt mit insgesamt rund 5000 Produkten zu den führenden Herstellern im Bereich Medizintechnik- und Pharma. Das deutsche Unternehmen beschäftigt mehr als 66.000 Mitarbeitende weltweit und erwirtschaftete 2020 mehr als 80% seines Umsatzes im Ausland. Die Bereiche IT & das Group Digital Department arbeiten vernetzt in globalen Teams und haben durch ihre Größe eine unschlagbare Vielfalt an Themen zu bieten. Sie arbeiten in einem agilen Umfeld in internationalen, interdisziplinären Teams, in denen Ihr Fachwissen und Ihre Kreativität gefragt sind.

Hintergrund:

Neue Software in Unternehmen einzuführen, ist einer der zentralen Erfolgsfaktoren, um Produktivität am Arbeitsplatz zu erhöhen. Allerdings zeigen Statistiken, dass bis zu 70% aller Transformationsvorhaben scheitern bzw. nicht ihre erstrebten Ziele erreichen. Insbesondere in den Rolloutphasen und der ersten Nutzungsphase stoßen viele Mitarbeitende bei der Anwendung von neuen Systemen auf Probleme. Bis die Probleme durch die überlasteten IT Support Abteilungen gelöst werden, wenden sich die Mitarbeitenden von den neuen Systemen ab und sind mit der Software unzufrieden. Dabei gibt es zahlreiche Kollegen und Kolleginnen in den Unternehmen, die ähnliche Probleme hatten, Lösungswege bereits entwickelt haben und ihr Wissen gerne an andere weitergeben.

Crowd-Ansätze im IT-Support können daher einen gegenseitigen Austausch zwischen Mitarbeitenden ermöglichen und somit die Zufriedenheit mit den Systemen und die Arbeitsproduktivität steigern. Zusätzlich können Chatbots und Empfehlungssysteme bei der Lösungsfindung unterstützen. Die Arbeit demonstriert damit eine Kombination aus Crowdsupport und Chatbot-Technologien auf.

Quellen:

Li, M. M.; Peters, C. & Leimeister, J. M. (2017): Designing a peer-based support system to support shakedown. In: International Conference on Information Systems (ICIS). Seoul, South Korea.

Mögliche Themen für BA/MA Arbeiten

Im Rahmen einer Abschlussarbeit kann ein Crowdsupport-System konzipiert, entwickelt und verprobt werden. Dabei können zu Beginn anhand einer Literaturrecherche und Interviews Anforderungen an das System aufgenommen werden. Darauf aufbauend wird ein prototypisches System entwickelt und anschließend evaluiert.

Fragen und Bewerbungen (inkl. Lebenslauf, Motivationsschreiben, Leistungsnachweise & Praxisnachweise) an:

Dr. Mahei Li

mahei.li@uni-kassel.de

Philipp, Reinhard

philipp.reinhard@uni-kassel.de