



Univ.-Prof. Dr.
Jan Marco Leimeister

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

Pfannkuchstraße 1
34121 Kassel

15.11.2023

Abschlussarbeit in Kooperation mit Campana und Schott – (Generative) Künstliche Intelligenz im Kundenservice

Hintergrund:

Die stetig wachsende Komplexität von IT-Systemen stellt die Mitarbeitenden im Kundensupport vor eine immense Herausforderung. Um den steigenden Druck zu bewältigen und eine effiziente Ticketbearbeitung sowie Lösungsfindung zu gewährleisten, wird im Rahmen dieser Abschlussarbeit nach innovativen Ansätzen aus dem Bereich der künstlichen Intelligenz (KI) und Conversational Agents gesucht, wobei insbesondere GPT, ChatGPT und andere Large Language Models eine zentrale Rolle spielen sollen.

Die Abschlussarbeit wird in Kooperation mit [Campana & Schott](#) (Abteilung Data & AI) geschrieben. Die Bearbeitung des Themas ist sowohl aus dem Homeoffice als auch am Standort Frankfurt möglich. Die Abschlussarbeit wird im Rahmen einer 6-monatigen Bacheloranden- bzw. Masterandenstelle vergütet. Alternativ ist eine Bearbeitung auch ohne Praktikum möglich.

Themenbereiche

Thema 1: Co-Pilots (Microsoft, Github, Cognigy, ...)

- Welche Formen von (standardisierten) Bots können im Kundenservice eingesetzt werden?
- Welche Produktivitätssteigerungen ermöglichen Co-Pilots im Kundenservice?
- Welche Auswirkungen hat die Nutzung auf die Mitarbeitenden und die Service Qualität?

Thema 2: Smarter Assistent für Kundetelefonate

- Wie können smarte Assistenten Mitarbeitende während Telefonaten unterstützen?
- Welche Produktivitätssteigerungen ermöglichen smarte Assistenten im Kundenservice?
- Welche Auswirkungen hat die Nutzung auf die Mitarbeitenden und die Service Qualität?

Weitere Themen:

- Entscheidungshilfe für das Ticket Routing (z.B. Kategorisierung)
- Nachfrage von fehlenden Informationen
- Generierung von Ticketzusammenfassungen
- Erstellung von Wiki-Artikeln für die Knowledge Base

Fragen und Bewerbungen an:

Philipp, Reinhard; philipp.reinhard@uni-kassel.de

Dr. Mahei, Li; mahei.li@uni-kassel.de