

Informatik, Disziplinen der angewandten Informatik oder Wirtschaftsinformatik

Bachelorarbeit oder Masterarbeit

Verwendung von Chat-Bots zur qualifizierten Incidentaufnahme

Motivation

Kommunikation mit Kunden und Kundendienst geht im Business-Softwarebereich über die klassischen Kanäle hinaus. Der SEEBURGER Service Desk (SSD) bietet neben Telefon, WebPortal und E-Mail auch einen Chat-Client als Eingangskanal zum SEEBURGER Service Desk an. Eine Erweiterung für die gesamte SEEBURGER Webseite auf Basis von USERLIKE ist geplant. Chat-Bots könnten hilfreich sein, ungenaue Anfragen zu qualifizieren und an den richtigen Mitarbeiter weiterzuleiten. Ein Beispiel ist die qualifizierte Incidenterstellung mit entsprechendem Routing in den SSD.

Ziele

Es soll untersucht werden, ob und wie durch Chat-Bots den Kundenservice verbessern können.

Aufgaben

- Evaluierung möglicher Chat-Bots
- Planung der Erweiterungs- bzw. Anschlussmöglichkeiten des SDD und der SEEBURGER-Webseite
- Konzeption und Realisierung am Beispiel mindestens einer Methode
- Anpassung der organisatorischen Service-Prozesse an die neuen Gegebenheiten

Über SEEBURGER

Die SEEBURGER AG ist ein mittelständisches Unternehmen in Baden-Württemberg und führender Anbieter für die Integration von Geschäftsprozessen. Ziel ist die nahtlose Integration von externen und internen Prozessen und die Abläufe zwischen unterschiedlichen Anwendungssystemen oder Geschäftspartnern medienbruchfrei zu gestalten. Das Unternehmen bietet eine umfassende Suite von Business-to-Business-Integrations- (B2B) und Managed File Transfer-Lösungen (MFT), einschließlich ERP-spezifischen Erweiterungen (Solution Extensions für SAP), branchenspezifischen Standardlösungen und Managed/Cloud Services. Die SEEBURGER AG wurde 1986 in Bretten gegründet und liegt damit zwischen den Hochschulstandorten Karlsruhe und Pforzheim. SEEBURGER betreibt Niederlassungen in Europa, Asien und Nordamerika.

Weitere Informationen

Zeitlicher Rahmen

Beginn: Ab sofort
Dauer: 6 Monate
inkl. Vorpraktikum
Standort: Bretten bei Karlsruhe

Einstufung

Analyse:
Theorie:
Implementierung:
Evaluierung:

Das sollten Sie mitbringen

Interesse an Chat-Bots, AI. Spaß an der Konzeption einer technisch-organisatorischen Lösung und deren realer Umsetzung.



Kontakt

karriere@seeburger.de

Informationen

www.seeburger.de/karriere