



Abschlussvortrag Masterarbeit Robert Werner

„Chatbots im Kontext der Abfallwirtschaft“

Einfache Supportanfragen und Prozessabläufe mit Kunden werden bei der Abfallwirtschaft häufig telefonisch oder via E-Mail bearbeitet und benötigen viel Bearbeitungszeit von Mitarbeitern und haben eine hohe Latenz für Kunden zur Folge. Digitale Formulare bieten bereits eine automatisierte Schnittstelle, können jedoch keine beratenden Funktionen von Mitarbeitern übernehmen.

Ein Chatbot hingegen kann die Mitarbeiter von trivialen Anfragen und Routineaufgaben entlasten und zeitgleich dem Kunden einen besser verfügbaren und präzisen Support bieten.

In dieser Arbeit wurden die Fähigkeiten von Chatbots in dem Kontext der Abfallwirtschaft untersucht und die Nutzbarkeit von Large Language Model-basierten Chatbots zur Prozessabwicklung anhand von einer Nutzerstudie bewertet. Dabei wurden Szenarien identifiziert, in denen der Chatbot von den Nutzern gegenüber einem Webseitenformular bevorzugt, teilweise aber auch abgelehnt wurde.

Betreuer der Arbeit: Prof. Dr. Andreas Rausch, Dr. Stefan Wittek

Datum: Donnerstag, 21. März 2024, 17:30 Uhr

Ort: Online-Meeting über BBB

Link: <https://webconf.tu-clausthal.de/rooms/cur-kqd-kmx-kcc/join>