



## Kofinanziert von der Europäischen Union

### Erstellung eines KI-Chatbots

Zeitraum: 01.12.2024 – 30.11.2025

**Das Arbeitsverhältnis wird durch das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Energie aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds+ und des Landes Brandenburg gefördert.**

### Beschreibung der innovativen Aufgabe

Die Werkstudentin soll im Rahmen eines 12-monatigen Initialisierungsprojektes einen intelligenten Chatbot für den Software-Support entwickeln, der auf den Methoden der generativen KI und Retrieval-Augmented Generation (RAG) basiert. Der Chatbot wird zwei Anwendungsfälle adressieren:

- **Fall 1: 1st und 2nd Level Support für Altsoftware**  
Hierbei soll der Chatbot den Support für ältere Softwareversionen übernehmen. Das Modell wird nachträglich aus bisherigen Supportfällen lernen und durch fortlaufende Interaktion seine Fähigkeiten optimieren. Ziel ist es, typische Anfragen schnell zu lösen und den Support-Mitarbeitern durch Automatisierung wiederkehrender Aufgaben Arbeit abzunehmen.
- **Fall 2: Übergang von Altsoftware zu neuen Systemen**  
Parallel zur Neuentwicklung moderner Softwarelösungen wird der Chatbot auch im 3rd Level Support eingesetzt. Das Modell wird dabei kontinuierlich lernen, während die Altsoftware in neue Systeme überführt wird. So wird es in der Lage sein, komplexere Probleme zu bewältigen und eine nahtlose Unterstützung beim Übergang von Alt- zu Neusystemen zu bieten.

### Ziele und betriebliche Entwicklung

Durch die erfolgreiche Umsetzung dieses Projekts wird unser Unternehmen in der Lage sein, den Software-Support für ältere und neu entwickelte Systeme effizienter zu gestalten. Der Einsatz des Chatbots wird zu einer deutlichen Entlastung der Support-Mitarbeiter führen und die Qualität des Supports erhöhen, insbesondere in Zeiten steigender Komplexität durch Systemmigrationen. Diese Lösung wird uns in unserem Vorhaben unterstützen, uns stärker auf KI-basierte Lösungen zu spezialisieren, und damit unsere Innovationskraft und Wettbewerbsfähigkeit langfristig erhöhen.