



# Masterthesis: Integration von LLM Services in Support-Prozesse

## Ausgangslage und Zielsetzung der Abschlussarbeit:

Die rasante Entwicklung von Large Language Models (LLMs) eröffnet neue Möglichkeiten zur Optimierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen.

Die Integration von LLMs in unsere Ticket-Umgebungen, in denen Probleme beschrieben und Lösungen skizziert werden, sowie die Nutzung des Expertenwissens durch Interviews und das Training der Modelle, eröffnet völlig neue Perspektiven. Die Nutzung von LLMs soll dazu beitragen, die Effizienz und Produktivität des Supports erheblich zu steigern.

Ziel der Arbeit ist es, verschiedene Komponenten der Lösung zu entwickeln. Dazu gehören die Datenpipelines zur Wissensgenerierung, Konzepte zur Sicherung der Datenintegrität und -qualität, die Unterstützung beim Training der vorhandenen Daten, sowie Mitarbeiterinterviews. Darüber hinaus soll ein geeignetes Frontend für die Support-Mitarbeiter erstellt werden. Zusätzlich sollen Ansätze zur Ermittlung der Antwortqualität und ein Trainingskonzept für zukünftige Anwender, einschließlich des Change Managements, erarbeitet werden.

## Über uns:

XEPTUM ist ein innovatives IT-Beratungshaus mit Sitz in Neckarsulm. Seit 25 Jahren unterstützen wir unsere Kunden – vom regionalen Mittelstand bis hin zu internationalen Konzernen – bei der Einführung und Optimierung von SAP-Systemen, Cloud- und KI-Lösungen.

## Deine Mission:

- Analyse der in Frage kommenden Modelle und Implementierung der ausgewählten Services in der integrierten Umgebung
- Erarbeitung eines Konzeptes zu Sicherung der Datenintegrität und Qualität
- Definition von Vorgehensmodellen, die mit Hilfe von Beratung für unsere Kunden in ihrer jeweiligen Umgebung umsetzbar sind

## Deine Kompetenzen:

- Idealerweise ein Studium der Informatik, Naturwissenschaften oder Wirtschaftsinformatik
- Interesse an modernen LLM-Technologien und deren Integration in Unternehmensumgebungen
- Sehr gute Kommunikation in Deutsch und Englisch

**Neugierig geworden? Dann melde dich gerne bei Corinna Flicke (+49 7132 156664).**

**Deine Bewerbung sendest du bitte an: [bewerbung@xeptum.com](mailto:bewerbung@xeptum.com).**

**Wir freuen uns, dich kennenzulernen!**