EWE AG
Tirpitzstr. 39
26122 Oldenburg
www.ewe.com

Ansprechpartner:
Ralph Riede (Leiter Entwicklung Markt), ralph.riede@ewe.de
Sebastian Krupke (Ausbildungsbeauftragter/Lead Entwickler),
sebastian.krupke@ewe.de
+49 1621384302

Datum und Uhrzeit der Durchführung:
06.03.2023, 09:00 – 17:00 Uhr
07.03.2023, 09:00 – 17:00 Uhr
08.03.2023, 09:00 – 17:00 Uhr

Die EWE AG (ehemals Energieversorgung Weser-Ems) ist ein Versorgungsunternehmen im Bereich Strom, Erdgas, Telekommunikation, Informationstechnologie. Derzeit gilt die als deutsche Aktiengesellschaft organisierte EWE als fünftgrößtes Energieversorgungsunternehmen in Deutschland.

Seit über 90 Jahren schafft EWE für die Menschen in seinen Regionen die Grundlagen für wirtschaftliche Entwicklungen, gesellschaftliche Teilhabe und mehr Lebensqualität. Es begann mit dem Aufbau eines der zuverlässigsten Energienetze in Europa. Heute nutzt EWE seine Erfahrung, um die Energiewende voranzutreiben und das Klima zu schützen.

„Entwicklung von prototypischen Chatbots für Kund*innenanliegen – basierend auf Amazon Lex“

Themenschwerpunkte: Informatik, Künstliche Intelligenz, Chatbot, Virtueller Assistent, Prototypische Entwicklung, Kundenkommunikation, Kundenservice.

Ausgangssituation und Problembeschreibung:
Durch die zunehmende Digitalisierung erwarten unsere Kund*innen digitalisierte Möglichkeiten und Kommunikationskanäle, um mit der EWE in Kontakt zu treten und uns ihre Anliegen mitzuteilen. Neben den bestehenden Kommunikationskanälen (Telefon, Self-Service-Portal und Ladengeschäft) möchten wir in Zukunft weitere, potenzielle Kommunikationskanäle evaluieren und prototypisch umsetzen. Dazu gehört auch den Bereich der Chatbots, mit denen der/die Kunde/in über die EWE-Website mit der EWE rund um die Uhr Kontakt aufnehmen kann.

Zielformulierung:
In dem Praxisprojekt sollen ausgewählte Kund*innenanfragen und Kund*innenanliegen – wie beispielsweise die Änderung der Zahlungsdaten – entworfen, sprachlich gestaltet und anschließend prototypisch in Amazon Web Services entwickelt werden. Die prototypische Implementierung soll in Teamarbeit und Abstimmung der Studierenden untereinander erfolgen und wird vom Unternehmen begleitet. Der von Amazon Web Services genutzte Dienst namens Amazon Lex ermöglicht die Erstellung von Chatbots ohne tiefer gehende Programmierkenntnisse in verschiedenen Sprachen. Dennoch sind programmiertechnische Lösungen im Rahmen des Praxisprojektes denkbar. Das Praxisprojekt schließt ab mit der Vorstellung der prototypisch implementierten Chatbots vor interessierten Kolleginnen und Kollegen der EWE.

Aufgabenbereiche:
Prototypische Implementierung der Chatbots in folgenden Schritten:

- Definition der Kund*innenanfragen/ Kund*innenanliegen
- Konzeption und sprachlicher Entwurf des Gespräches mit dem/der Kunden/Kundin
- Prototypische Implementierung der Chatbots in Amazon Lex
- Test der Chatbots
- Präsentation der Ergebnisse

Zielgruppe:
Studierende der Fachrichtungen

- Betriebswirtschaftslehre
- Computer Engineering
- Informatik
- Medienwissenschaften
- Wirtschaftsinformatik

Erwünschte (Vor-)Kenntnisse:

- Interesse an modernen Chatbot-Technologien
- Grundlegendes Informatik-Verständnis und/oder kaufmännisches Verständnis
- Mind. gute Deutschkenntnisse (CEFR-Level C1)