



**Monika Arbter-Hubrich**

# **Die Optimierung des B2C-Kundenservice durch KI**

---

Ein Vorgehensmodell für die Text-Klassifikation von E-Mails

**WIRTSCHAFT**

Academic *Plus*



# BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei [www.GRIN.com](http://www.GRIN.com) hochladen  
und kostenlos publizieren



## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

## **Impressum:**

Copyright © 2022 GRIN Verlag  
ISBN: 9783389009758

## **Dieses Buch bei GRIN:**

<https://www.grin.com/document/1453424>

**Monika Arbter-Hubrich**

# **Die Optimierung des B2C-Kundenservice durch KI**

**Ein Vorgehensmodell für die Text-Klassifikation von E-Mails**

## **GRIN - Your knowledge has value**

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite [www.grin.com](http://www.grin.com) ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

### **Besuchen Sie uns im Internet:**

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

[http://www.twitter.com/grin\\_com](http://www.twitter.com/grin_com)

## Academic Plus – Aktuell, relevant, hochwertig

Mit Academic Plus bietet GRIN ein eigenes Imprint für herausragende Abschlussarbeiten aus verschiedenen Fachbereichen. Alle Titel werden von der GRIN-Redaktion geprüft und ausgewählt.

Unsere Autor:innen greifen in ihren Publikationen aktuelle Themen und Fragestellungen auf, die im Mittelpunkt gesellschaftlicher Diskussionen stehen. Sie liefern fundierte Informationen, präzise Analysen und konkrete Lösungsvorschläge für Wissenschaft und Forschung.



# **Bachelorarbeit**

IU Internationale Hochschule Fernstudium

## **Studiengang**

Bachelor of Science Wirtschaftsinformatik

# **Vorgehensmodell für den Einsatz KI-basierter Text-Klassifikation von E-Mails im B2C-Kundenservice**

## **Verfasserin**

Monika Arbter-Hubrich

## **Abgabedatum**

03.05.2022

## **Kurzfassung**

Existierende Machine Learning-Vorgehensmodelle, wie beispielsweise der Team Data Science-Prozess, stiften für Projekte zur Text-Klassifikation mit Hilfe künstlicher Intelligenz einen wichtigen Rahmen. Diese Vorgehensmodelle beschreiben jeweils eine initiale Phase, welche das Ziel hat, den Anwendungsfall zu verstehen und Potenzial zu ermitteln. Die Modelle sind generisch angelegt und aus diesem Grund eher allgemein gehalten. Sie nennen Schritte, die zu tun sind, beschreiben aber nicht, wie diese, abhängig vom jeweiligen Use-Case, konkret umzusetzen sind. Es zeigt sich eine Lücke zwischen den theoretischen Modellen und einem unmittelbar praktisch anwendbaren Leitfa-den oder Vorgehensmodell.

Unter Nutzung eines Vorgehens nach Design Science Research leistet diese Arbeit einen Beitrag, um diese Lücke zu schließen. Sie schlägt für die initiale Phase eines Data Science-Projektes ein Vorgehensmodell vor, um Potenziale hinsichtlich einer Text-Klassifikation von E-Mails zu bewerten. Dabei zeigt sie auf, welche angrenzenden Wissensgebiete, wie etwa Business-Analyse und Kriterien digitaler Reifegradmodelle, Relevanz für das geschaffene Vorgehensmodell haben, da sie hierfür neu kombiniert werden.

Der Bezug zur Praxis entsteht durch Anwendung des Vorgehensmodells auf eine Stichprobe von E-Mails, die aus einem realen Kundenservice-Umfeld mit einem Volumen von monatlich 8.000 eingehenden Endkunden-E-Mails gezogen wird. Die Stichprobe wird unter anderem mit Hilfe der Methode SIPOC (Supplier, Input, Process, Output und Customer) analysiert. Die vorliegende Arbeit zeigt, wie die Ergebnisse einer SIPOC-Analyse genutzt werden können, um relevante Prozess-Klassen für den späteren Einsatz des E-Mail-Klassifikators zu identifizieren.

## **Schlüsselwörter**

#vorgehensmodell #machinelearning #kundenservice #textklassifikation #businessunderstanding  
#geschäftsprozessanalyse #potenzialanalyse #sipoc