

KEIN BOCK AUF KLIMAERWÄRMUNG?

Jetzt bewerben und mit anpacken!

etalytics entwickelt und vertreibt Softwarelösungen für *intelligente Energiesysteme* in der Industrie - *effizient* und *flexibel!* Unsere Kunden sparen Energie, CO₂-Emissionen & Kosten durch moderne **Daten- und KI-gestützte** Analyse- und Optimierungstechnologien.

www.etalytics.com/de/karriere

Wirt.-Ing. | Wirt.-Inf. | BWL

MASTERTHESIS

Entwicklung einer Methodik zur Automatisierung und Überwachung von Support- und Incidentprozessen für kritische Infrastruktur

Development of a methodology for the automation and monitoring of support and incident processes using the example of critical infrastructure

Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung existieren zunehmend Möglichkeiten Betriebsprozesse zu automatisieren und datengetrieben zu überwachen sowie zu optimieren. Die Komplexität der zugrunde liegenden Geschäftslogiken steigt exponentiell mit der Anzahl der zu Verfügung stehenden Möglichkeiten. Dies gilt insbesondere für das Support- und Incidentmanagement, welches sich in den vergangenen Jahren fundamental entwickelt hat. Das Ziel dieser Masterarbeit ist die Entwicklung einer strukturierten Methodik, mit der Unternehmen ihre Support- und Incidentprozesse mithilfe etablierter Softwarelösungen automatisieren und überwachen können. Die Methodik soll dabei helfen, Reaktionszeiten zu verkürzen, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und eine kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität zu gewährleisten. Die entwickelte Methodik soll am Beispiel der etalytics GmbH angewandt werden.

Arbeitspakete:

- Analyse der aktuellen Support- und Incidentprozesse bei der etalytics GmbH unter Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen und Herausforderungen
- Entwicklung eines iterativen Ansatzes zur schrittweisen Automatisierung und Überwachung von Support- und Incidentprozessen im allgemeinen
- Definition von KPIs zur Messung der Effizienz und Wirksamkeit der etablierten Maßnahmen
- Analyse und Validierung der Methodik durch eine Fallstudie, die die Verbesserungen in der Reaktionszeit, Kundenzufriedenheit und Prozesseffizienz misst und dokumentiert



Dein Ansprechpartner

Dr.-Ing. Thomas Weber
CSO | Co-Founder
thomas.weber@etalytics.com

