

**Bachelorand / Masterand (m/w/d) zum Thema „Analyse und Konzeption innovativer Prozesse“ sowie zum Thema „Prototypische Realisierung eines Chatbots“ im Customer Service**

**Ihre Aufgaben**

- Analyse und Bewertung der aktuellen Prozesse und Methoden im Customer Service wie technische Systeme zur Unterstützung der Interaktion mit Kunden (m/w/d)
- Durchführung einer Wettbewerbs- und Marktanalyse unter Berücksichtigung der Kommunikationsstrategien
- Konzeption eines Grobkonzepts für die Implementierung innovativer Prozesse
- Evaluierung des Einsatzpotenziales eines Chatbots für anspruchsvolle User-Dialoge
- Erstellung und Konzeption eines Fachkonzepts anhand eines konkreten (Beispiel-) Prozesses
- Prototypische Realisierung eines Chatbots

**Ihr Profil**

- Immatrikulierter Student (Wirtschaftsinformatik, Wirtschaftswissenschaften oder Wirtschaftsingenieur)
- Interesse am Customer Service
- Interesse an neuartigen Kommunikationstechnologien
- Strukturierte, analytische und selbstständige Arbeitsweise
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift

**Unser Angebot**

- Agile Strukturen und flache Hierarchien
- Respektvolle, wertschätzende und offene Unternehmenskultur
- Steile Lernkurve durch intensiven technischen Austausch

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

**ABL SURSUM GmbH & Co. KG**

Isabell Isele  
HR

Albert-Büttner-Straße 11  
91207 Lauf/Pegnitz

T 09123-188-0  
karriere@abl.de