

## Implementierung eines KI-gesteuerten Omnichannel Kundeninteraktionshub

KWB ist das Synonym für innovative Heizlösungen aus Österreich, am besten bekannt für Holzheizungen. Am Produktions- und Entwicklungsstandort in St. Margarethen/Raab (Oststeiermark) entwickeln MitarbeiterInnen von KWB täglich innovative Lösungen für erneuerbare Energiesysteme von morgen. Um die Kundeninteraktion weiter zu optimieren, plant das Unternehmen die Implementierung eines KI-gesteuerten Omnichannel Kundeninteraktionshub. Diese zentrale Plattform soll sämtliche Kundeninteraktionen, wie E-Mails und Telefonanrufe, intelligent erfassen, kategorisieren und für verschiedene Abteilungen zugänglich machen. Das Ziel ist es, eine optimierte Kundenkommunikation und ein tiefgreifendes Verständnis für das Kundenverhalten zu erlangen, um maßgeschneiderte, effiziente und kundenorientierte Lösungen anbieten zu können. Im Fokus stehen dabei die Optimierung der Auslastung und des Informationsaustausches sowie die Analyse von Supportthemen.

- Aufgaben**
1. Entwicklung eines Konzepts für die Verarbeitung der Kundenkommunikation mittels KI
  2. Analyse des Kundenverhaltens zur Entwicklung personalisierter Kommunikationsstrategien
  3. Auswahl von KI-Tools zur Verteilung von Informationen an relevante Abteilungen
  4. Entwicklung einer Strategie zur Auslastungsoptimierung und Priorisierung von Kundenanfragen
  5. Auswahl eines Dashboards für das Monitoring und die Analyse von Kundeninteraktionen

**Anforderungen** Studierende/r im Studiengang Software Engineering and Management  
Interesse an KI, Machine Learning und Datenanalyse  
Analytische Fähigkeiten und Problemlösungskompetenz

**Ort & Dauer** KWB Energiesysteme GmbH | 8321 St. Margarethen/Raab  
Dauer: 6 Monate  
Start: ab sofort möglich

**Kontakt** Dipl.-Ing. Marco Berger | marco.berger@tugraz.at

