

Abstract

Die Art der Bereitstellung, der Zugang und die Präsentation Technischer Dokumentation sind entscheidend für den Erfolg und die Akzeptanz bei den späteren Nutzern. Viele Unternehmen stehen vor dem Problem, dass die vorhandene Technische Dokumentation nicht effektiv genutzt wird. Zum einen haben viele Nutzer keine Kenntnis von der Dokumentation oder wissen nicht, wo sie diese auffinden. Zum anderen fehlt bei vielen Nutzern die Motivation, sich mit der Dokumentation zu beschäftigen, da diese gegebenenfalls sehr umfangreich ist, die Informationen nicht schnell erfassbar oder schwer verständlich sind. Diese Probleme führen zu einer vermeidbaren Belastung des Supports, einer falschen Nutzung von Produkten und einer sinkenden Akzeptanz der Produkte vonseiten der Nutzer. Im Rahmen dieser Bachelorthesis wird eine neue Form der Bereitstellung von Technischer Dokumentation durch einen Chatbot untersucht. Chatbots bieten eine moderne Art der Wissensvermittlung, die eine Interaktion mit dem Nutzer ermöglicht und somit vielfältige Vorteile von dynamischen und interaktiven Medien im Lernprozess mit sich bringt. Zunächst wird die grundlegende theoretische Basis geschaffen, die für Chatbots, insbesondere im Einsatzbereich Technische Dokumentation, relevant ist. Hier werden ein Grundverständnis und eine wissenschaftliche Basis geschaffen, welche für spätere Festlegungen und Entscheidungen in der Konzeptionsphase herangezogen werden und diese systematisch begründen. Darauf aufbauend werden die theoretischen Kenntnisse in der Konzeption eines User-Assistance-Chatbots für die Abteilung „IT Development Tools“ in Kooperation mit der SAP angewandt und veranschaulicht. Das erarbeitete Konzept wird exemplarisch mithilfe eines Prototyps umgesetzt und Erfahrungen dokumentiert. Abschließend werden aus den Erkenntnissen der Bachelorthesis Rückschlüsse gezogen und ein Ausblick gegeben.

The way technical documentation is provided, accessed and presented is critical to its success and acceptance by future users. Many companies face the problem that the existing technical documentation is not used effectively. On the one hand, many users have no knowledge of the documentation or do not know where to find it. On the other hand, many users are not willing to deal with the documentation, as it may be very extensive, the information is not easy to grasp or difficult to understand. These problems lead to an avoidable burden on the support, a wrong use of products and a decreasing acceptance of the products. This bachelor thesis elaborates on a new form of the provision of technical documentation by a chatbot. Chatbots offer a modern way of knowledge transfer that enables an interaction with the user and thus brings many advantages of dynamic and interactive media in the learning process. First, the theoretical foundation relevant for chatbots, particularly in the technical documentation, is created. Here an initial understanding and a scientific basis are created, which are used for later decisions in the conception phase and systematically justify these. Based on this, the theoretical knowledge will be applied and illustrated in the conception of a User Assistance Chatbot for the department "IT Development Tools" in cooperation with SAP. The developed concept will be implemented exemplarily with the help of a prototype and experiences will be documented. Finally, conclusions are drawn from the findings of the bachelor's thesis and an outlook is given.