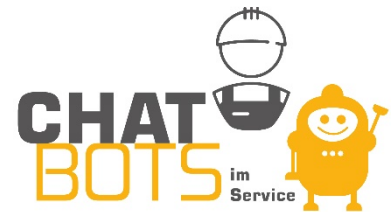


Steckbrief Forschungsprojekt

Chatbots im Service: Gestaltung eines Einführungskonzepts von Chatbots im B2B-Kundenservice für KMU des Maschinenbaus

Schlagwörter: Chatbot, Service, Engineering, Dienstleistungen, Maschinenbau, KMU, Kundenakzeptanz,



Projektziel:

Ziel des Forschungsvorhabens Chatbots im Service ist es, kleine und mittlere Unternehmen (KMU) bei der strukturierten Entwicklung und Implementierung von Chatbots im Bereich Kundenservice zu unterstützen. Wichtige Aspekte, die berücksichtigt werden, sind dabei eine Technologieübersicht, Datenmanagement, Wirtschaftlichkeit und Akzeptanz.

Management Summary:

Das Servicegeschäft bietet attraktive Margen und Umsatzpotenziale für Unternehmen des Maschinenbaus von teilweise über 40 Prozent. Allerdings schöpfen insbesondere kleine und mittlere Unternehmen (KMU) dieses Potenzial noch nicht vollumfänglich aus. Im B2C-Sektor werden Chatbots bereits heute im Pre- und Aftersales von Kundenservices erfolgreich eingesetzt. Jedoch sind diese im B2B-Kundenservice bislang kaum verbreitet – trotz immenser Potenziale. Für einen erfolgreichen effizienten Kundenservice ist ein Paradigmenwechsel erforderlich, welcher mit einer Digitalisierung und Automatisierung bestimmter Servicebereiche einhergeht. Dazu werden nutzenstiftende Einsatzszenarien sowie Anbieter- und Technologiescreening für den Einsatz von Chatbots im B2B-Kundenservice identifiziert. Außerdem werden organisations- und datenbasierte Anforderungen von Chatbots herausgearbeitet. Zusätzlich werden akzeptanzsteigernde Maßnahmen erarbeitet und auf ein Akzeptanzmodell für Chatbots im B2B angewendet. Abschließend werden die Nutzungspotenziale identifiziert, um einen effizienten und effektiven Serviceeinsatz zu erreichen. Im Ergebnis soll ein visuell ansprechendes und praxistaugliches Einführungskonzept in Form eines virtuellen Einführungsleitfadens für Chatbots im B2B-Kundenservice erarbeitet werden

Ansprechpartner:

Daniela Müller
FIR e. V. an der RWTH Aachen
Tel. +49 241 47705-219
Mail: projekt-chatbots-im-service@fir.rwth-aachen.de

Laufzeit:

01.05.2021 – 30.04.2023

Förderhinweise

Das IGF-Vorhaben 21771 BG „Gestaltung eines Einführungskonzeptes von Chatbots im B2B-Kundenservice für KMU“ der Forschungseinrichtung FIR e.V. an der RWTH Aachen wird über die AiF im Zuge des Programms zur Förderung der industriellen Gemeinschaftsforschung (IGF) vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert