

## **HSHL-Studie zu Einsatzmöglichkeiten von Chatbots in mittelständischen Unternehmen**

Forscher der Hochschule Hamm-Lippstadt (HSHL) haben mit Partnern aus dem Mittelstand die Einsatzmöglichkeiten von Chatbots untersucht. Chatbots sind (intelligente) Dialogsysteme, die in einer natürlichen Sprache mit Menschen in Echtzeit kommunizieren können. Im „NRW Marketing Foresight Lab zur Zukunft der automatisierten Kundenkommunikation für KMU“ beleuchteten Prof. Dr. Uwe Kleinkes, Studiengangleiter „Technisches Management und Marketing“ und Marcel Hildebrand, wissenschaftlicher Mitarbeiter an der HSHL, unterstützt durch InnoZentOWL und die Wirtschaftsförderung Dortmund die Vor- und Nachteile der digitalen Technik sowie die voraussichtliche weitere Entwicklung. Sie kommen zu dem Ergebnis, dass in fünf Jahren Chatbots Standard sein werden.

Weitere zentrale Ergebnisse der Untersuchung sind, dass Chatbots sich für einen Einsatz unabhängig von der Unternehmensgröße eignen und grundsätzlich in jeder Branche genutzt werden können. Sie brauchen ein klar umrissenes Aufgabenfeld, so können sie Experten auf ihrem Gebiet werden, wenn man sie mit ausreichend Daten „füttert“. „Doch auch mit einem Chatbot ist die Kundenkommunikation über reale Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter notwendig. Diese betreuen Kunden bei komplexen Anliegen, punkten hinsichtlich Sympathie oder helfen dort weiter wo der Bot an seine Grenzen gestoßen ist. Wichtig ist also, dass der Bot versteht, wann er die Kommunikation an einen echten Menschen übergeben soll“, so heißt es in dem Report „Chatbots, wo geht die Reise hin?“, der online über die Website des Forschungsprojektes „Digital Verbunden“ in voller Länge abgerufen werden kann: <https://www.hshl.de/forschungsprojekt-dks/>

Ihre Untersuchungen und Diskussionen zum Thema Chatbot Use Cases, Geschäftsfelder, Kosten und die zukünftige Entwicklung führten die HSHL-Wissenschaftler mit Anja Schölnhorn von der eggheads GmbH, Sven Knoll von Bioni CS GmbH, Olaf Pott von der DFP Dreh- und Frästechnik GmbH, Dr. Matthias Böttcher von der IHK Lippe und Benjamin Schattenberg von der IHK Bielefeld als potentielle Anwender von Chatbots gemeinsam mit den Chatbot-Experten Stefan Trockel von Mercury.ai, Stephan Stratmann von StratmannDigital und Guido Fersterer von Robo.Ai zum Ende des Sommersemesters durch.

### Weitere Informationen:

<https://www.hshl.de/forschungsprojekt-dks/>

[www.digital-verbunden.net](http://www.digital-verbunden.net)

### Über die Hochschule Hamm-Lippstadt:

Seit 2009 bietet die staatliche Hochschule Hamm-Lippstadt ein innovatives Studienangebot mit Fokus auf Ingenieurwissenschaften, Naturwissenschaften, Informatik und Wirtschaft. Aktuell sind rund 6200 Studierende in 14 Bachelor- sowie zehn Masterstudiengängen eingeschrieben. An Standorten in Hamm und Lippstadt verfügt die Hochschule über modernste Gebäude mit rund 15.000

**Prof. Dr. Klaus Zeppenfeld**  
*Präsident*

**Johanna Bömken**  
*Leiterin Kommunikation und Marketing*

Fon +49 2381 8789 - 105  
johanna.boemken@hshl.de

**Hamm, 11.09.2020**

### **Postanschrift**

Hochschule Hamm-Lippstadt  
University of Applied Science  
Marker Allee 76 – 78  
59063 Hamm

### **Besucheradresse**

Gebäude H 2.1  
Marker Allee 76 – 78  
59063 Hamm

### **Web**

hshl.de

Quadratmetern Laborflächen. Gemeinsam legt das Team mit Präsident Prof. Dr. Klaus Zeppenfeld und Kanzler Karl-Heinz Sandknop den Fokus auf interdisziplinäre Ausrichtung, Marktorientierung, hohen Praxisbezug und zukunftsorientierte Forschung.

[www.hshl.de](http://www.hshl.de)