



3. Mai 2023

**Seminar Marketing im Master (MA-MA 6)**  
**„Automatisierte Kommunikation“**  
**Wintersemester 2023/24**

**Inhalt des Seminars:**

Technologie spielt eine immer wichtigere Rolle in der Kommunikation von Unternehmen mit ihren Kunden. Schon lange erlaubt die digitale Kommunikation, Zeit, Kosten und Ressourcen zu sparen, und die Kommunikation kann auf Basis vielfältiger Kundendaten personalisiert werden. Zunehmend kommen nun auch die Kommunikation von Menschen mit Maschinen sowie künstliche Intelligenz zum Einsatz. So kann die Erstellung von Inhalten automatisiert werden, z. B. im Kundendienst, wo Kunden sich zunehmend mit Chatbots unterhalten statt mit Mitarbeitern von Unternehmen, oder bei der Gestaltung von Werbung. Kunden können Bestellungen bei Maschinen aufgeben statt bei Menschen, z. B. an Bestellterminals in Restaurants oder zu Hause über Sprachassistenten. Und moderne Software erlaubt die automatisierte Analyse von unstrukturierten Daten, d. h. von Texten, Bildern und Audio-Dateien. Unternehmen erschließen sich so neue Datenquellen, um mehr über ihre Kunden zu lernen, wie z. B. User-Generated Content in sozialen Medien. In diesem Seminar wollen wir untersuchen, wie die Automatisierung die Kommunikation von Unternehmen mit ihren Kunden verändert.

Ziel der Seminararbeiten ist es zunächst, einen Überblick über den Stand der Forschung zu den jeweiligen Themen zu geben. Erwartet wird eine gründliche Literaturrecherche, um insbesondere die aktuellen Beiträge in führenden nationalen und internationalen wissenschaftlichen Zeitschriften zu identifizieren. Auf dieser Grundlage sind die zentralen Erkenntnisse der Literatur in systematischer Form wiederzugeben. Darüber hinaus sollen die Seminarteilnehmer Praxisbeispiele zu ihrem jeweiligen Thema recherchieren und systematisieren. Mehr Informationen zu den einzelnen Themen und zur Einstiegsliteratur werden bei der Vorbesprechung bekanntgegeben.

Die Themen werden im Rahmen der Einführungsveranstaltung am 6.07.23 vergeben. Einem Thema werden maximal 3 Seminarteilnehmer zugeordnet. Die Hausarbeiten werden als Einzelarbeit erstellt. Der Vortrag der Hausarbeit erfolgt im Rahmen des Blockseminars als Gruppenarbeit. Das Seminar findet als Blockseminar statt.

**Zeitplan (28 Stunden):**

1. **Vorbesprechung:** Donnerstag, 6.07.23, 18.00 Uhr (s.t.), ESA O, Raum 121
2. **Abgabe der Hausarbeit (digital):** spätestens Mittwoch, 1.11.23, 12 Uhr
3. **Feedback zu den Hausarbeiten** sowie Hinweise zu den Vorträgen spätestens eine Woche vor dem Seminar nach Vereinbarung.
4. **Blockseminar** mit Präsentation der Hausarbeiten von Freitag, 8.12.23 bis Sonntag, 10.12.23

**Seminararbeitsthemen (exemplarisch):**

- Chat Bots im Kundendienst
- Sprachassistenten als Verkaufskanal
- Self-Service-Technologien
- Text Mining
- Kundenakzeptanz von neuen Technologien

**Prüfungsleistungen:**

- Hausarbeit
- Vortrag