



B1-6 - Forschungsprojekt:  
Innovations- und Dialogmarketing

Postanschrift:  
Universität Bayreuth  
95440 Bayreuth

Gebäude: B9, Raum 20  
Universitätsstraße 30  
95447 Bayreuth

Telefon: 0921 / 55 - 4340  
Telefax: 0921 / 55 - 4342

Internet: <http://www.innodialog.uni-bayreuth.de>  
E-Mail: [daniel.baier@uni-bayreuth.de](mailto:daniel.baier@uni-bayreuth.de)

Bayreuth, den 15.10.2017

Sehr geehrte Studierende,

der Lehrstuhl bietet im Wintersemester 2017/18 – wie im letzten Jahr – ein

**Forschungsprojekt „Innovations- und Dialogmarketing (Conversational Commerce)**

an. Die Studierenden sind nach der Teilnahme am Forschungsprojekt mit neueren inhaltlichen und methodischen Entwicklungen zum Thema „Online-Versandhandel“ vertraut und können einschlägige Forschungsfragen eigenständig wissenschaftlich bearbeiten. Im Mittelpunkt der Untersuchungen steht in diesem Semester **Conversational Commerce**. Unter diesem bei Online-Playern (z.B. Amazon, Otto Gruppe, Zalando aber auch airbnb, Uber) derzeit heiß diskutierten Thema wird jede Art von Dialog zwischen Konsumenten und Unternehmen verstanden, die letztendlich Käufe von Produkten und Dienstleistungen zum Ziel haben. Der Dialog kann dabei über eine Vielzahl unternehmenseigener und -fremder Geräte und Kanäle erfolgen (z.B. über **digitale Assistenten mit Sprachsteuerung wie Alexa oder Now, Messenger-Dienste, soziale Netzwerke, Apps, Webseiten**). Ziel ist es, **Bedenken, Erwartungen und Wünsche von Konsumenten** bez. einer derartigen Kommunikation zu erfassen und daraus spannende Use Cases zu entwickeln. Die Teilnehmer sind in 2er-4er Gruppen organisiert und bearbeiten im Laufe des Semesters EINEN von drei wählbaren Schwerpunkten aus dem Blick eines Online-Versandhändlers (z.B. Baur, Otto, Zalando):

- (1) Kommunikation (Chat/Voice) auf fremden Kanälen (z.B. WhatsApp, Facebook),
- (2) Kommunikation (Chat/Voice) auf eigenen Kanälen (z.B. OnPage, App),
- (3) Kommunikation über digitale Assistenten (z.B. Amazon Echo oder Google Home).

Die Schwerpunkte können mehrfach vergeben werden. Zur Bearbeitung kommt jeweils sowohl eine Sekundäranalyse und Kreativsitzungen (Ziel: Entwicklung von Use Cases) als auch eine Primäranalyse (Befragung von Kunden mit Qualtrics über Unternehmens-Newsletter) zum Einsatz. Die Methodenauswahl (z.B. Kano, JTBD) erfolgt in Abstimmung mit den Betreuern.

Termine (freitags, 10.15-11.45 Uhr, an ausgewählten Terminen, H 34 im AI-Gebäude):

- 27.10.2017 Kick-Off, Themenvorstellung und Erläuterungen zur Veranstaltung
- 24.11.2017 Zwischenpräsentation: Ergebnisse der Sekundäranalyse, Fragebogen
- 08.12.2017 Zwischenpräsentation: Feinabstimmung des Fragebogens
- 19.01.2018 Abschlusspräsentation (Ort: Sternensaal, Baur-Versand in Weismain)

Lehrstuhlmitarbeiter und Unternehmensvertreter übernehmen die Betreuung. Weitere Details finden Sie unter [www.innodialog.uni-bayreuth.de](http://www.innodialog.uni-bayreuth.de). Die Anmeldung erfolgt ab 16.10.2017 über Campus Online. Anmeldeschluss ist der 27.10.2017, 23:59 Uhr.