

Univ.-Prof. Dr.  
Jan Marco Leimeister

e leimeister@uni-kassel.de  
t (0561) 804-6068  
f (0561) 804-6067

Pfannkuchstraße 1  
34121 Kassel

05.01.2023

## Conversational AI Plattformen

### Hintergrund:

Immer mehr Anbieter von dialogbasierten Automatisierungen konkurrieren auf dem Markt der Chatbots und Assistenzsysteme. Dabei schaffen diese Tech-Unternehmen ein Ökosystem aus automatisierten virtuellen Agenten, smarten Self-Services, voice-basierten Kontaktcentern und KI-basierter Unterstützung von Service-Mitarbeitenden. Der Kern solcher Conversational AI Plattformen sind neben Low-Code-Entwicklungs-Tools auch die Fähigkeiten der künstlichen Intelligenz und der Sprachmodelle (bestes Beispiel: ChatGPT).

Aus wissenschaftlicher Perspektive ist ein Blick hinter die Kulisse der Plattformen nötig, um ein Verständnis der Mechanismen der Plattformization solcher Conversational AI Lösungen zu erlangen: Welche Effekte treten in Bezug auf Skalierung und Netzwerke vermehrt auf? Wie können Plattformen über verschiedene Kunden, User, Bots und Services hinweg lernen und wachsen? Welche Rolle spielen dabei leichtgewichtige Low-Code-Lösungen? ...

### Mögliche Themen für BA/MA Arbeiten

Im Rahmen einer Abschlussarbeit können die Effekte der Plattformisierung von Conversational AI Lösungen untersucht werden. Dabei sollen die Bestandteile der Plattformen untersucht und klassifiziert werden, um die Effekte den Elementen der Plattformen zuzuordnen und um dabei zwischen Kunden, User, Bots und Services zu unterscheiden. Die Abschlussarbeit kann je nach Schwerpunkt Literaturrecherchen, Interviewstudien oder Case Studies beinhalten. Das Ergebnis der Arbeit ist ein Beitrag zu einem noch weitestgehend unerforschten Feld der „Economics of Conversational AI“. Beispielsweise ist ein Plattform-Reifemodell als Ergebnis denkbar, in dem verschiedene Wachstumsphasen und deren Bestandteile beschrieben werden. Auch möglich ist die Beantwortung der Fragen, mit welchen Use Cases die Plattformen starten und wie sie von den einzelnen Cases lernen und damit ihr Ökosystem skalieren.

### Fragen und Bewerbungen an:

Philipp, Reinhard  
Raum 1170 , ITeG, Pfannkuchstraße 1, 34121 Kassel  
0561/804- 0 6021, philipp.reinhard@uni-kassel.de