

## Service-Roboter – Eine neue Form der digitalen Serviceerbringung zur Erhöhung der Servicequalität?

Ansprechpartnerin: M. Sc. Mi Nguyen  
**Geeignet als: Bachelor- und Masterarbeit**

### Untersuchungsgegenstand:

Die Wirtschaft befindet sich an einem Wendepunkt – ähnlich zu der industriellen Revolution im 18. Jahrhundert. Insbesondere die rasanten Entwicklungen der Robotertechnologien führen zu einem Aufkommen der Service-Robotik, die das Potenzial hat, die Servicequalität grundlegend zu verändern. Virtuelle Roboter (z.B. Siri und Alexa) und physische Roboter (z.B. Pepper und Nao) ziehen zunehmend in den alltäglichen Leben der Menschen ein. Vor allem der humanoide (menschenähnliche) Roboter *Pepper* hat in den letzten Jahren eine hohe Aufmerksamkeit in den Medien errungen. Als weltweit erster soziale humanoide Roboter, der Emotionen der Menschen über die Gesichts- und Stimmungserkennung erfassen kann, wird er bereits in diversen Bereichen zur Unterhaltung sowie Beratung der Kunden und Entlastung des angestellten Personals eingesetzt. So findet Pepper bspw. ihren Einsatz in Pflegeheimen zur Unterhaltung und Animationen der Senioren, im Einzelhandel zur Begrüßung und Beratung der Kunden, oder auch in der Gastronomie zur Bestellung und Bezahlung der Speisen. Der Einsatz von Pepper ist vielfältig und wird eine immer wichtigere Rolle im Alltag der Menschen spielen. Doch führt diese neue Form der digitalen Serviceerbringung auch zur Erhöhung der Servicequalität?

### Mögliche Inhaltsschwerpunkte, Fragestellungen und Untersuchungsansätze:

- Systematische Literaturrecherche zu Service-Roboter: Begriffliche Einordnung, Klassifizierung der Roboter-Typen, Übersicht zu Funktionen, Zuordnung technischer Systeme, State of the Art der Forschungen zu Service-Roboter
- Systematische Literaturrecherche zur Dienstleistungsforschung
- Darstellung von Service-Robotern als Enabler von digitalen Serviceleistungen im Dienstleistungsprozess
- **Bachelorarbeit**: Internetrecherche zu Einsatzbereichen von Service-Robotern in der Praxis (z.B. Pflege, Einzelhandel, Gastronomie) zur Erhöhung der Servicequalität im Dienstleistungsprozess
- **Masterarbeit**: Strukturierung des Dienstleistungsprozesses und Ableitung der Einsatzmöglichkeiten von Service-Robotern zur Erhöhung der Servicequalität

### Einstiegsliteratur:

- Bruhn, Manfred/Hadwich, Karsten (2020): Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen. Konzepte – Kundeninteraktionen – Geschäftsmodelle, Forum Dienstleistungsmanagement, Band 1, Wiesbaden.
- Mende, Martin/Scott, Maura L./van Doorn, Jenny/Grewal, Dhruv/Shanks, Ilana (2019): Service robots rising: How humanoid robots influence service experiences and elicit compensatory consumer responses, in: Journal of Marketing Research, 56. Jg., Nr. 4, S. 535-556.
- Mohr, Lukas (2020): Dienstleistungs 4.0, Dissertation, Hamburg.
- Paluch, Stefanie/Wirtz, Jochen/Kunz, Werner H. (2020): Service robots and the future of services; in: Bruhn, Manfred/Burmann, Christoph/Kirchgeorg, Manfred (Hrsg.): Marketing weiterdenken, Wiesbaden, S. 423-435.
- van Doorn, Jenny/Mende, Martin/Noble, Stephanie M./Hulland, John/Ostrom, Amy L./Grewal, Dhruv/Petersen, J. Andrew (2017): Domo arigato Mr. Roboto: Emergence of automated social presence in organizational frontlines and customers' service experiences; in: Journal of Service Research, 20. Jg., Nr. 1, S. 43-58.
- Wirtz, Jochen/Patterson, Paul G./Kunz, Werner H./Gruber, Thorsten/Lu, Vinh Nhat/Paluch, Stefanie/Martins, Antje (2018): Brave new world: Service robots in the frontline, in: Journal of Service Management, 29. Jg., Nr. 5, S. 907-931.