

Digitale Kundenschnittstelle: Forschungsprojekt zeigt Potential bei KMU im digitalen Kundenkontakt

Anpassungsdruck auf Unternehmen wird durch Coronavirus-Pandemie steigen

Die Bedeutung des digitalen Kundenkontakts erfahren viele Unternehmen besonders jetzt, zur Zeit der Coronavirus-Pandemie und den daraus entstehenden Einschränkungen für ihr Geschäft. In einer aktuellen Studie des Projektes „Digital.Verbunden“ sehen mittelständische Unternehmen in Ostwestfalen-Lippe und Dortmund das Thema digitaler Kundenkontakt für die Zukunft zwar als wichtig an. Sie waren aber bei der Umsetzung bisher zögerlich. Der in der Studie ermittelte Sachstand stellt die Ausgangslage für den durch die aktuelle Situation entstehenden Anpassungsdruck dar.

Die Hochschule Hamm-Lippstadt (HSHL) ist Projektpartnerin im Forschungsprojekt „Digital.Verbunden“, welches sich an kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) richtet. Das auf drei Jahre angelegte Vorhaben hat das Ziel, ein Innovations- und Kompetenznetzwerk für den Mittelstand zu initiieren und nachhaltig zu implementieren. Unternehmen sollen befähigt werden, Kundenschnittstellen effizient digital zu gestalten. Die Auswertung einer ersten Online-Befragung vom 13.01.2020 bis zum 06.03.2020, an der sich 107 Unternehmen beteiligten, liegt jetzt vor. Die aktuelle Studie wurde von den Industrie- und Handelskammern OWL zu Bielefeld und Lippe zu Detmold unterstützt.

Das Ergebnis beschreibt Prof. Dr. Uwe Kleinkes, Studiengangsleiter „Technisches Management und Marketing“, der das Projekt von Seiten der HSHL gemeinsam mit dem wissenschaftlichen Mitarbeiter Marcel Hildebrand begleitet, so: „Mittelständische Unternehmen machen zwar ihre nötigsten Hausaufgaben im digitalen Kundenkontakt. Die meisten haben eine Internetseite oder E-Mail, aber viel mehr ist es oft nicht.“ Ein großer Teil der Unternehmen lasse Chancen liegen, sei es dadurch, dass Internetseiten nicht gepflegt oder neue Kontaktmöglichkeiten, wie Messenger nicht genutzt werden. Kleinkes: „Gerade viele KMU aus dem B2B-Geschäft sind der Meinung, dass sie ihre Kunden nicht digital erreichen können.“ Positiv fiel bei der Analyse auf, dass zahlreiche Unternehmen Daten aus digitalen Kundenschnittstellen, wie Webseite, Maschinendaten aus der Fernwartung, E-Mail-Verkehr u.v.m. für Marketing und Produktentwicklung nutzen. „Gerade sehr kleine Unternehmen können aber gerade das nicht“, so Kleinkes. Die Forscher interessiert nun vor allem, wie sich der digitale Kundenkontakt durch die Coronavirus-Situation verändert. Dies werde sich bei der nächsten Befragung zeigen.

Hintergrund zum Forschungsprojekt

Das Vorhaben ist Teil eines größeren Forschungsprojektes, welches durch den Aufruf „Regio.NRW – Innovation und Transfer“ ins Leben gerufen wurde mit dem Ziel, kleine und mittlere Unternehmen bei der Digitalisierung und ihrer vielfältigen Anwendung zu unterstützen. Es wird gemeinsam von InnoZent OWL e.V., der Wirtschaftsförderung Dortmund und der HSHL getragen. Das gesamte Fördervolumen beträgt 753.714 Euro. Der HSHL-Anteil hieran beläuft sich auf 279.000 Euro. Das Vorhaben „Digitale Kundenschnittstelle“ wird aus Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) sowie vom Land NRW gefördert.

Prof. Dr. Klaus Zeppenfeld
Präsident

Johanna Bömkén
Stellvertretende Leiterin
Kommunikation und Marketing

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

Hamm, 08.04.2020

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

Weitere Informationen:

- www.innozent-owl.de/projekte-nutzen/digitale-kundenschnittstelle/digitale-kundenschnittstelle
- www.technologiemarketing.org/praxisprojekte/digital-marketing-day-2020
- <https://www.hshl.de/forschungsprojekt-dks/>

Ihre Ansprechpersonen für Medienanfragen:

Hochschule Hamm-Lippstadt:

Johanna Bömken
Stellv. Leiterin Kommunikation und Marketing
Fon +49 2381 8789-105
Johanna.boemken@hshl.de

InnoZent OWL:

Robin Kruse
Projektleitung
Tel.: +49 5251 8794 694
rkruse@innozentowl.de

Wirtschaftsförderung Dortmund:

Christian Klose
Investor Support
Tel. +49 (0) 231 50 292 14
Christian.Klose@stadtdo.de

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 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