



Mittelstand-Digital  
**Zentrum**  
Kaiserslautern



# Implementierung eines Chatbots

Projektbegleitung mit der OSSENO Software GmbH

[www.digitalzentrum-kaiserslautern.de](http://www.digitalzentrum-kaiserslautern.de)

Mittelstand-  
Digital

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Klimaschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

# Checkliste zur Implementierung eines Chatbots

- 1 Ist-Zustand: Status Quo der Entwicklung betrachten und Anwendungsfall konkretisieren
- 2 Projektplan mit Meilensteinen erstellen
- 3 Technologierecherche zu möglichen Chatbot-Frameworks
- 4 Erste Prototypentwicklung in möglichen Frameworks
- 5 Festlegung auf ein Framework und Architekturerstellung zur Einbettung in bestehende Software
- 6 User-Stories definieren und sukzessive umsetzen
- 7 Erste Evaluation der User-Stories und des Chatbots durchführen
- 8 Schwachstellen identifizieren & Feedback in die weitere Entwicklung einbeziehen
- 9 Nutzerevaluation planen, durchführen & auswerten
- 10 Erkenntnisse einarbeiten & den Chatbot releasen



# PROJEKTBEGLEITUNG

Wie kann ein Chatbot für mehr Nutzerfreundlichkeit in einer Anforderungsmanagementsoftware sorgen?



Gemeinsam mit dem Mittelstand-Digital Zentrum Kaiserslautern hat die OSSENO Software GmbH aus Kaiserslautern ein Digitalisierungsprojekt zur Implementierung eines Chatbots in ihre Anforderungsmanagementsoftware durchgeführt. Als Softwarehersteller ist OSSENO ohnehin von Haus aus digital unterwegs und auch die Softwarelösung an sich ersetzt Zettel und Stift im Innovationsprozess. Mit der Integration eines Chatbots möchte das junge Unternehmen für noch mehr Nutzerfreundlichkeit und optimalen Kundenservice in ihren Softwareprodukten sorgen.



INFO

**Name des KMU:** OSSENO Software GmbH  
**Sitz:** Kaiserslautern  
**Gründungsjahr:** 2015  
**Größe:** 12 Beschäftigte  
**Branche:** Software

Die Firma OSSENO Software GmbH mit Sitz in Kaiserslautern bietet eine Anforderungsmanagementsoftware an, von der inzwischen zahlreiche nationale und internationale Unternehmen profitieren. Ihre innovativen ReqSuite®-Produkte beruhen auf neusten Forschungsergebnissen aus dem Bereich des Requirements Engineering und gehören somit zu den modernsten und technisch fortschrittlichsten RM-Tools am Markt.

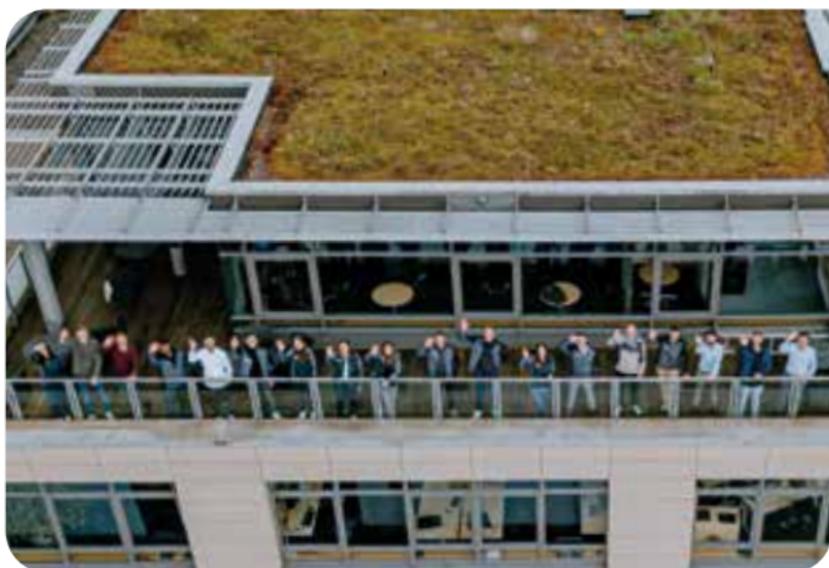
„Die Zusammenarbeit mit dem Mittelstand-Digitalzentrum Kaiserslautern hat es uns ermöglicht, uns äußerst schnell und kostengünstig Kompetenzen im Bereich der Chatbot-Entwicklung anzueignen. Dadurch, dass wir auf Erfahrungen der Digitalzentrum-Kollegen zurückgreifen durften, konnten wir unseren Einarbeitungsaufwand in dieses neue Themenfeld erheblich reduzieren. Das ermöglicht uns, bereits zeitnah entsprechende Lösungen in unserem Produkt verfügbar zu machen.“

*Dr. Sebastian Adam,  
Geschäftsführer der OSSENO Software GmbH*

„Ein Chatbot kann helfen, eine Software benutzerfreundlicher und intuitiver zu machen. Wir sehen es an Produkten wie ChatGPT: KI-Lösungen werden immer alltagstauglicher und nutzbarer – richtig eingesetzt, können sie dem Menschen gute Unterstützungsarbeit leisten und bringen oft auch monetäre Vorteile für die Unternehmen.“

*Alexandra Ritter,  
KI-Trainerin & Projektleiterin beim Mittelstand-Digital  
Zentrum Kaiserslautern*





Unterstützt wurde die OSSENO Software GmbH vom Mittelstand-Digital Zentrum Kaiserslautern. Das Projekt ist eine von mehreren Projektbegleitungen, bei denen KMU jeweils über einen Zeitraum von zirka sechs Monaten bei der Umsetzung eines Digitalisierungs- oder KI-Projekts unterstützt werden und dadurch zum Leuchtturm für die Region werden. Das Mittelstand-Digital Zentrum Kaiserslautern gehört zu Mittelstand-Digital. Das Mittelstand-Digital Netzwerk bietet mit den Mittelstand-Digital Zentren, der Initiative IT-Sicherheit in der Wirtschaft und Digital Jetzt umfassende Unterstützung bei der Digitalisierung. Weitere Informationen:

[www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de)

---

## Impressum

**Herausgeber:**  
Mittelstand-Digital Zentrum  
Kaiserslautern  
c/o Technologie-Initiative  
SmartFactory KL e.V.  
Trippstadter Straße 122  
67663 Kaiserslautern

**Verantwortlich:**  
Jonas Metzger

**Redaktion:** Larissa Theis

**Bilder:**  
A. Sell / Moritz Schleiffelder

**Stand:**  
März 2023

[www.digitalzentrum-kaiserslautern.de](http://www.digitalzentrum-kaiserslautern.de)

---

Ein starker Partnerkreis

**smartFactory** KL®



**R**  
**P** **TU** Rheinland-Pfälzische  
Technische Universität  
Kaiserslautern  
Landau

**ITA**  
INSTITUT FÜR  
TECHNOLOGIE  
UND ARBEIT