



Veranstaltungs- und Prüfungsmerkblatt Frühjahrssemester 2021

6,121: Data-driven Service Design und Management

ECTS-Credits: 4

Überblick Prüfung/en

(Verbindliche Vorgaben siehe unten)

Dezentral - Schriftliche Gruppenarbeit mit Präsentation (Benotung für alle gleich) (70%)

Prüfungszeitpunkt: Vorlesungszeit

Dezentral - schriftliche Gruppenarbeit (Benotung für alle gleich) (30%)

Prüfungszeitpunkt: Vorlesungszeit

Zugeordnete Veranstaltung/en

Stundenplan -- Sprache -- Dozent

[6.121.1.00 Data-driven Service Design und Management](#) -- Deutsch -- [Peters Christoph](#)

Veranstaltungs-Informationen

Veranstaltungs-Vorbedingungen

Keine.

Lern-Ziele

Sie können...

- Wertschöpfungsprozesse in Service-Systemen aus Sicht der Value-Co-Creation beschreiben und gestalten;
- die Grundlagen von (Big) Data und Service Analytics sowie deren Bedeutung für die Erstellung von Services erläutern;
- die wesentlichen Merkmale digitaler Services am Beispiel der Plattformökonomie ableiten;
- Service-Systeme und ihre Bestandteile beschreiben und verschiedene Typen von Service-Systemen nennen und veranschaulichen;
- die Vorgehensmodelle im Service Engineering erklären, voneinander abgrenzen und für einen gegebenen Anwendungsfall auswählen und anwenden;
- eine Service-Strategie mit Hilfe von Analyse- und Umsetzungstools erarbeiten;
- die Phasen des Innovationsprozesses beschreiben und voneinander abgrenzen;
- für verschiedene Kontexte die Vor- und Nachteile von Closed vs. Open Innovation gegeneinander abwägen und sich begründet für einen Ansatz entscheiden;
- auf Basis des Service Innovation Canvas eigene Service-Ideen entwickeln und strukturiert kommunizieren;
- verschiedenen Service Design Methoden unterscheiden und praktisch anwenden.
- auf Basis des St. Galler Business Innovation-Ansatzes einen eigenen Service-Prototypen entwerfen;
- eine Dienstleistung und ihre Prozesse modellieren;
- die für das Outsourcing in Frage kommenden Prozesse erkennen und hierfür geeignete Outsourcing-Formen auswählen sowie ein Vorgehen für Outsourcing-Entscheidungen ableiten;
- die Unterschiede bzgl. der Bewertbarkeit von Service-Qualität zwischen personenintensiven Services und technologieintensiven Services erklären und anhand von Beispielen veranschaulichen;
- aufzeigen, wie mithilfe von Big Data Ansätzen wie bspw. Text Mining die Qualitätssicherung eines Services unterstützt werden kann;
- für unterschiedliche Service-Kontexte und -Phasen die besonderen Anforderungen an die Fähigkeiten von Interaktionsarbeitenden erläutern;
- aufzeigen, wie gegebene Interaktionsdaten gewinnbringend für die Individualisierung von Service-Angeboten eingesetzt werden können.



Veranstaltungs-Inhalt

Was macht Google, Facebook & Co so erfolgreich? Sie verstehen es, Lücken in der Leistungserbringung existierender Geschäftsmodelle zu identifizieren und sie durch neue digitale Innovationen zu schliessen. In diesem Kontext spielen Service Innovation und Design eine immer grössere Rolle, da durch die fortschreitende Digitalisierung Kunden oft nicht allein ein Produkt, sondern auch die damit verbundenen - zunehmend auch auf Daten basierenden - Services erwerben. Die Verlagerung des Angebotsportfolios hin zu einer Kombination aus Produkten und Services, die sogenannte «Servitization», bietet Unternehmen die Möglichkeit, neue Märkte und Kundengruppen zu erschliessen, den Kunden näher an sich zu binden und sich durch individuelle Angebote von der Konkurrenz abzuheben. In dieser Veranstaltung werden wir unter anderem den Stand der Forschung hinsichtlich der digitalen Transformation hin zu mehr Services kennenlernen, uns mit verschiedenen Herangehensweisen für die Entwicklung und das Management von digitalen Services vertraut machen sowie anhand von Beispielen aus der Praxis die erfolgreiche Einführung von IT-basierten Serviceinnovationen untersuchen. Zusätzlich werden wir in Kooperation mit namhaften Praxispartnern in Teams einen digitalen Service entwickeln und designen.

Veranstaltungs-Struktur

Im Rahmen der digitalen Veranstaltungen werden theoretische Grundlagen zu Dienstleistungen sowie deren systematischer Gestaltung und Management erarbeitet. Durch eine Vielzahl von Beispielen und Übungen werden die Inhalte bereits während der Vorlesung vertieft.

Parallel werden in Kleingruppen (3-5 Personen) anhand eines sog. Running Cases die Methoden praktisch erprobt und angewandt. In dieser begleitenden durchgehenden Fallstudie erarbeiten die Studierenden über das Semester hinweg ein Konzept für eine Dienstleistung, angelehnt an reale Fälle bzw. nach Möglichkeit auch unterstützt durch Praxispartner. Die Fallstudie ist eng verzahnt mit den Inhalten der Vorlesung.

Veranstaltungs-Literatur

Pflichtliteratur:

Leimeister, Jan Marco (2020): Dienstleistungsengineering und -management: Data-driven Service Innovation, Springer, Berlin.

Vertiefungsliteratur:

- Im Rahmen der Vorlesung veröffentlichte Literaturhinweise
- Alle im Canvas bereitgestellten Materialien. Die prüfungsrelevanten Unterlagen werden bis zum Ende der Veranstaltungstermine im Canvas bereitgestellt.

Veranstaltungs-Zusatzinformationen

Falls das Rektorat infolge der SARS-CoV-2-Pandemie im FS2021 erneute Massnahmen verfügen müsste, würden die obenstehenden Veranstaltungsinformationen wie folgt geändert:

- Es sind keine Anpassungen der Veranstaltungsinformationen erforderlich.

Die untenstehenden Prüfungsinformationen würden wie folgt geändert:

- Es sind keine Anpassungen der Prüfungsinformationen erforderlich.

Prüfungs-Informationen

Prüfungs-Teilleistung/en

1. Prüfungs-Teilleistung (1/2)

Prüfungs-Zeitpunkt und -Form



Dezentral - Schriftliche Gruppenarbeit mit Präsentation (Benotung für alle gleich) (70%)
Prüfungszeitpunkt: Vorlesungszeit

Bemerkungen

--

Hilfsmittel-Regelung

Schriftliche Arbeiten

Schriftliche Arbeiten müssen ohne fremde Hilfe nach den bekannten Zitationsstandards verfasst werden, und es ist eine Eigenständigkeitserklärung anzubringen, welche im StudentWeb als Vorlage veröffentlicht ist.

Das Dokumentieren (Zitate, Literaturverzeichnis) hat durchgängig und konsequent nach den Vorgaben des gewählten Zitationsstandards wie APA oder MLA zu erfolgen.

Für juristische Arbeiten wird der juristische Standard empfohlen (vgl. beispielhaft FORSTMOSER, P., OGOREK R., SCHINDLER B., Juristisches Arbeiten: Eine Anleitung für Studierende (jeweils die neuste Auflage), oder gemäss den Empfehlungen der Law School).

Die Quellenangaben für wörtlich oder sinngemäss übernommene Informationen (Zitate) sind entsprechend der Vorgaben des verwendeten Zitationsstandards in den Texten zu integrieren. Informierende und bibliografische Anmerkungen sind als Fussnoten anzubringen (Empfehlungen und Standards z.B. bei METZGER, C., Lern- und Arbeitsstrategien (jeweils die neuste Auflage)).

Für alle schriftlichen Arbeiten an der Universität St.Gallen ist die Angabe von Seitenzahlen unabhängig vom gewählten Standard obligatorisch. Wo in Quellen die Seitenangabe fehlt, muss die präzise Bezeichnung anders erfolgen: Kapitel- oder Abschnittüberschrift, Abschnittsnummer, Akt, Szene, Vers, usw.

Hilfsmittel-Zusatz

--

Prüfungs-Sprachen

Fragesprache: Deutsch

Antwortsprache: Deutsch

2. Prüfungs-Teilleistung (2/2)

Prüfungs-Zeitpunkt und -Form

Dezentral - schriftliche Gruppenarbeit (Benotung für alle gleich) (30%)
Prüfungszeitpunkt: Vorlesungszeit

Bemerkungen

--

Hilfsmittel-Regelung

Schriftliche Arbeiten

Schriftliche Arbeiten müssen ohne fremde Hilfe nach den bekannten Zitationsstandards verfasst werden, und es ist eine Eigenständigkeitserklärung anzubringen, welche im StudentWeb als Vorlage veröffentlicht ist.

Das Dokumentieren (Zitate, Literaturverzeichnis) hat durchgängig und konsequent nach den Vorgaben des gewählten Zitationsstandards wie APA oder MLA zu erfolgen.

Für juristische Arbeiten wird der juristische Standard empfohlen (vgl. beispielhaft FORSTMOSER, P., OGOREK R., SCHINDLER B., Juristisches Arbeiten: Eine Anleitung für Studierende (jeweils die neuste Auflage), oder gemäss den Empfehlungen der Law School).

Die Quellenangaben für wörtlich oder sinngemäss übernommene Informationen (Zitate) sind entsprechend der Vorgaben des verwendeten Zitationsstandards in den Texten zu integrieren. Informierende und bibliografische Anmerkungen sind als Fussnoten anzubringen (Empfehlungen und Standards z.B. bei METZGER, C., Lern- und Arbeitsstrategien (jeweils die neuste Auflage)).



Für alle schriftlichen Arbeiten an der Universität St.Gallen ist die Angabe von Seitenzahlen unabhängig vom gewählten Standard obligatorisch. Wo in Quellen die Seitenangabe fehlt, muss die präzise Bezeichnung anders erfolgen: Kapitel- oder Abschnittüberschrift, Abschnittsnummer, Akt, Szene, Vers, usw.

Hilfsmittel-Zusatz

--

Prüfungs-Sprachen

Fragesprache: Deutsch

Antwortsprache: Deutsch

Prüfungs-Inhalt

Prüfungsrelevant sind alle in der Vorlesung vermittelten Inhalte, sämtliche Vorlesungsunterlagen und die Prüfungsliteratur.

Dies schliesst auch eventuelle Gastvorträge mit ein.

Die Prüfungsinhalte leiten sich insbesondere aus den Lernzielen der Veranstaltung ab (nachfolgende Aufzählung ist nicht abschliessend):

- Dienstleistungsstrategie, Umfeldanalyse, Personas
- Service Innovation, Service Innovation Canvas, St. Galler Business Innovation Ansatz
- Service Engineering
- Dienstleistungsqualität
- Performance Measurement
- Digitale Güter und hybride Produkte; (Product-)Service-Systeme; (IoT-) Plattformen
- Big Data und Data/Business Analytics
- Interaktionsarbeit; neue Formen der digitalen und agilen Arbeit(sorganisation)

Prüfungs-Literatur

Pflichtliteratur:

Leimeister, Jan Marco (2020): Dienstleistungsengineering und -management: Data-driven Service Innovation, Springer, Berlin.

Alle bis zum Ende der Veranstaltungstermine auf Canvas bereitgestellten Materialien, insb. wissenschaftliche Zeitschriftenartikel.

Vertiefungsliteratur:

Im Rahmen der Vorlesung veröffentlichte Literaturhinweise

Alle bis zum Ende der Veranstaltungstermine im Canvas bereitgestellten Materialien



Wichtige Hinweise

Bitte beachten Sie, dass nur dieses Merkblatt, sowie der bei Biddingstart veröffentlichte Prüfungsplan verbindlich sind und anderen Informationen, wie Angaben auf StudyNet (Canvas), auf Internetseiten der Dozierenden und Angaben in den Vorlesungen etc. vorgehen.

Allfällige Verweise und Verlinkungen zu Inhalten von Dritten innerhalb des Merkblatts haben lediglich ergänzenden, informativen Charakter und liegen ausserhalb des Verantwortungsbereichs der Universität St.Gallen.

Unterlagen und Materialien sind für zentrale Prüfungen nur dann prüfungsrelevant, wenn sie bis spätestens Ende der Vorlesungszeit (KW21) vorliegen. Bei zentral organisierten Mid-Term Prüfungen sind die Unterlagen und Materialien bis zur KW 12 prüfungsrelevant.

Verbindlichkeit der Merkblätter:

- Veranstaltungsinformationen sowie Prüfungszeitpunkt (zentral/dezentral organisiert) und Prüfungsform: ab Biddingstart in der KW 04 (Donnerstag, 28. Januar 2021);
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittelregelung, Prüfungsinhalte, Prüfungsliteratur) für dezentral organisierte Prüfungen: in der KW 12 (Montag, 22. März 2021);
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittelregelung, Prüfungsinhalte, Prüfungsliteratur) für zentral organisierte Mid-Term Prüfungen: in der KW 12 (Montag, 22. März 2021);
- Prüfungsinformationen (Hilfsmittelregelung, Prüfungsinhalte, Prüfungsliteratur) für zentral organisierte Prüfungen: zwei Wochen vor Ende der Prüfungsabmeldephase in der KW 14 (Donnerstag, 8. April 2021).