



Veranstaltungs- und Prüfungsmerkblatt Frühjahrssemester 2021

8,037: Agile Service Innovation und Design

ECTS-Credits: 6

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

[8.037.1.00 Agile Service Innovation und Design](#) -- Deutsch -- [Peters Christoph](#)

Veranstaltungs-Informationen

Veranstaltungs-Vorbedingungen

Dieser Kurs ist dem Profil«Business Development»zugeordnet, kann aber auch ohne Auswahl einer Vertiefung belegt werden.

Lern-Ziele

Ziel der Vorlesung / Lernziele sind u.a.:

Sie können...

...auf Basis entsprechender Werkzeuge eine Strategie für eine beliebige Dienstleistung entwickeln und bezüglich ihrer Erfolgsaussichten bewerten.

...das Potential von Daten als strategisches Differenzierungsmerkmal anhand von konkreten Beispielen beschreiben.

...die Bestandteile einer Dienstleistungsstrategie benennen und beschreiben.

...das Konzept offener Innovationsprozesse im Rahmen der Service Innovation erläutern und von geschlossenen Innovationsprozessen abgrenzen.

...für vorgegebene Dienstleistungskontexte die Vor- und Nachteile von Closed vs. Open Innovation gegeneinander abwägen und sich begründet für einen Ansatz entscheiden.

...eine Dienstleistung in ihre Geschäftsprozesse zerlegen und diese mittels BPMN modellieren.

...die Gestaltungsdimensionen des Service Engineerings nennen und erläutern.

...die Vorgehensmodelle im Service Engineering erklären und voneinander abgrenzen und für einen gegebenen Anwendungsfall auswählen und anwenden.

...die Konzepte Dienstleistungsqualität und Nutzerzufriedenheit sowie deren Folgen und Ursachen erläutern und voneinander abgrenzen.

...verschiedene Methoden des Performance Measurements von Dienstleistungen (Service Scorecard, Benchmarking) erläutern und voneinander abgrenzen.

...das Konzept des Product-Service Systems (PSS) erläutern und dessen Vorteile aus Kunden- und Unternehmenssicht erläutern.



...Plattform-Logik erklären und anhand konkreter Praxisbeispiele, bspw. im Kontext IoT/CPS, analytisch in deren Bestandteile unterteilen.

...für unterschiedliche Dienstleistungskontexte die besonderen Anforderungen an die Fähigkeiten von Interaktionsarbeitenden erläutern.

...anhand von konkreten Dienstleistungskontexten aufzeigen, wie sich Interaktionsarbeit durch den Einsatz neuer Technologien verändert.

Veranstaltungs-Inhalt

Erfolgreiche Unternehmen verstehen es, kundenorientiert immer wieder komplett neue Dienstleistungen und Geschäftsmodelle zu gestalten. Dabei entwickeln sie häufig digitale Service-Innovationen. In diesem Kontext spielen die systematische Gestaltung und das Management von Dienstleistungen und Dienstleistungssystemen eine zentrale Rolle. In dieser Veranstaltung behandeln wir die Grundlagen zu Dienstleistungen sowie deren systematische Gestaltung und Management. Darüber hinaus widmen wir uns den Inhalten und Perspektiven, die Ihre bisherigen Kompetenzen im Sinne soziotechnischer Systemgestaltung optimal komplementieren. Gleichzeitig erweitern Sie Ihre Sprech- und Handlungsfähigkeit bzgl. der systematischen Gestaltung von innovativen Dienstleistungen. Eine Vielzahl aktueller und innovativer Beispiele aus dem Bereich der IT- bzw. Datenbasierten Serviceinnovation unterstützen Sie in diesem Prozess. Zusätzlich werden wir Sie in Teams und in Kooperation mit Praxispartnern einen digitalen Service entwickeln und designen, um die kennengelernten Theorien, Werkzeuge und Ansätze direkt in die Praxis zu überführen. Dabei werden wir mit agilen Elementen von Scrum arbeiten, um flexibel auf die Kundenbedürfnisse einzugehen und den Prototypen leichtgewichtig und zielgerichtet umzusetzen.

Die Veranstaltung baut dabei inhaltlich auf die Pflichtveranstaltung «7,002: Business Innovation II: Unternehmen gestalten und digital transformieren» auf.

Veranstaltungs-Struktur

Bei der Veranstaltung handelt es sich um eine vollständig digitale Blockveranstaltung im Break nach Ostern. Zuvor gibt es einen Kickoff und bereits zwei Veranstaltungstermine, in denen u.a. das agile Entwickeln in einem Scrum-Workshop erlebbar wird (voraussichtlich 24.02./05.03./22.03.2021; Änderungen vorbehalten).

Im Rahmen der Veranstaltung werden sowohl theoretische Grundlagen zu Dienstleistungen sowie deren systematischer Gestaltung und Management behandelt als auch entsprechende Literatur erarbeitet. Durch eine Vielzahl von Beispielen und Übungen werden die Inhalte bereits während der Vorlesung vertieft.

Parallel dazu werden Sie in Studierendengruppen Prototypen entwickeln, die eine Lösung für eine konkrete Herausforderung aus der Praxis darstellt. Dies erfolgt mithilfe von Elementen des Scrumansatzes, die Sie vorab kennengelernt haben. In 2-3 Sprints werden Sie in selbstständiger Teamarbeit in mehreren Iterationen Prototypen zur Lösung der Herausforderungen ausarbeiten. Dabei stehen Sie als Studierende im direkten Austausch zu den Ansprechpartnern aus der Praxis und erleben wichtige Events im Scrum wie den Review oder die Retrospektive. Am Ende des letzten Sprints stellen Sie Ihren Prototypen in einem bewerteten Pitch den Stakeholdern vor. Das Gesamtkonzept konsolidieren Sie inkl. des eingearbeiteten Feedback in einer Synopse.

Eine kurze Videoeinführung zu diesem Kurs finden Sie unter folgendem Link:

<https://drive.switch.ch/index.php/s/DMaCUvSRTf7mrO3>

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 Vorlesungszeit 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 im 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).