

Modul: Fallstudienseminar mit VW: Transformation der Customer Experience

Semester	Dauer / Häufig- Art keit	Workload	Credits	Prüfungsform
4 und 5	Wintersemester 2024/2025	180 h, davon 60 h Kontaktstudium 120 h Selbststudium	6	Abschlussbericht als Präsentation (100%)

Modulverantwortliche(r)

Prof. Dr. Helena Wisbert

Voraussetzung für die Teilnahme

keine

Lehrinhalte

Die digitale Transformation der Automobilindustrie und die Elektrifizierung der Individualmobilität eröffnen neue Optionen aber auch Anforderungen an die Customer Experience an allen relevanten Customer Touchpoints.

- Customer Journey und Customer Experience
- Disruptive Entwicklungen
- Digitalisierung der Kundenschnittstellen
- E-Business Ansätze
- Organisatorische Voraussetzungen im Unternehmen
- Erfolgsfaktoren und KPIs
-

Kompetenzziele

Die Studierenden können nach erfolgreichem Abschluss des Moduls die Transformation der Customer Experience in Bezug auf die Automobilindustrie verstehen, praxisrelevante Entwicklungen erklären und die Anforderungen und Umsetzungsinstrumente im Unternehmen identifizieren und anwenden können. Die Studierenden sollen ihre Fähigkeiten zur Analyse sowie zum abstrakten und vernetzten Denken steigern. Die Theorie-Praxis-Transferleistung ist ein zentrales Kompetenzziel der Veranstaltung. Das Ziel der Veranstaltungsreihe ist die Erarbeitung von Lösungsoptionen für Fragestellung aus der Praxis in der Zusammenarbeit mit VW.

Vorgesehene Lehr- und Lernmethoden/ -formen

Interaktive Vorlesung mit Fallstudienbearbeitungen und Anwendungsbeispielen sowie themenbezogenen Projektarbeiten. Ein Austausch mit dem VW Fachbereich ist ein weiterer Baustein der Veranstaltung.

Literatur

- Boes, A.; Ziegler, A. (2021): Umbruch in der Automobilindustrie: Analyse der Strategien von Schlüsselunternehmen zur Schwelle zur Informationsökonomie.
- Proff., H. (2020): Automobilindustrie im Umbruch, in: Proff. H. (Hrsg.), 2020: Neue Dimensionen der Mobilität, S. 49 – 65.
- Kofler T. (2018): Das digitale Unternehmen.
- Diez, W., Reindl, S. Brachat, H. (Hrsg.), (2016): Grundlagen der Automobilwirtschaft – Das Standardwerk der Automobilbranche.
- Aktuelle Literatur wird in der Vorlesung bekanntgegeben

Dozent(in)

Prof. Dr. Helena Wisbert

Unterrichtssprache

Deutsch

Verwendbarkeit im weiteren Studienablauf/ in anderen Studiengängen

Bachelorthesis