

Modul 146/156

Projektmodul

Wintersemester 2122

Projektmodul: „Customer Experience– powered by Accenture“

Betreuender Lehrende:

Prof. Dr. Benjamin Engelstätter (h_da)

Patrick Görner (Accenture)

Kooperationspartner

Accenture Campus Team

Beschreibung:

Die theoretischen Kenntnisse aus den Veranstaltungen Management und Organisation, Marketing und Projektmanagement werden in diesem Projektmodul in Zusammenarbeit mit dem Unternehmen Accenture Deutschland als externem Partner praxisnah angewandt und vertieft. Accenture ist mit über 500.000 MitarbeiterInnen die weltweit größte Unternehmensberatung mit Sitz in den unterschiedlichsten Ländern.

Die TeilnehmerInnen treten als fiktive Unternehmensberatung auf und erhalten durch den externen Partner Accenture eine grundsätzliche Einführung in den vorliegenden Case zur Verbesserung der Customer Experience für einen Kunden. Konkret wünscht der Kunde eine Überarbeitung seiner Website hin zu der besten Customer Experience. Die TeilnehmerInnen realisieren dies in Form mehrerer Sprints begleitet durch den Hochschulbetreuer und Accenture.

Die TeilnehmerInnen finden sich in maximal 3 Teams zusammen und müssen innerhalb des Teams die Positionen Projektleitung, Projekt Management Office und Developer (UX / UI Designer) besetzen. Für jede Position bietet Accenture zusätzlich einen Praxisworkshop an, der neben nützlichen Tipps und Tricks aus der Praxis auch in die gängigsten Tools/Software dieser Positionen einführt.

Das Projekt schließt mit der Präsentation der Ergebnisse vor Hochschulbetreuer und Accenture. Im Anschluss an das bestandene Modul inklusive der Workshops erhalten die TeilnehmerInnen ein gemeinsames Zertifikat. Nach Beendigung des Projekts, besteht die Möglichkeit einer weiteren Zusammenarbeit mit Accenture in Form eines Praktikums mit eventuell anschließender Thesisbetreuung.

Ablauf:

Zu Beginn des Projektmoduls erfolgt die thematische Einführung in Form eines Kickoffs gemeinsam mit Accenture am **16.11.2021** (ab 13:00 Uhr, vorläufig als Webkonferenz geplant), zu dem die Anwesenheit unbedingt sicherzustellen ist (Prüfungsvorleistung). Neben den organisatorischen Regularien erfolgt die Präsentation der Aufgabenstellung, die Bildung der jeweiligen Teams (inklusive der Projektrollen) und der Erwartungshaltung an das Ergebnis durch den externen Partner.

Das Projekt läuft insgesamt bis zum 18.01.2022 und schließt mit der Abschlusspräsentation und den übrigen Abgaben (siehe Prüfungsleistungen unten). Um die Projektarbeit zu erleichtern, erfolgt die Bearbeitung in Teams, welche die Teilnehmer selbst zusammenstellen. Die Anzahl der Gruppen hängt dabei von der Teilnehmerzahl ab und wird im Kickoff bekannt gegeben. Die Gruppenzusammensetzung erfolgt im Kickoff mit einem passenden Tool.

Am **17.11.2021** wird für jede der Projektrollen ein Workshop von Accenture durchgeführt (ab 10:00 Uhr, vorläufig geplant als Webkonferenz). Jedes Team-Mitglied muss am Agile, Business Behaviour und an dem jeweiligen rollenspezifischen Workshop teilnehmen (Prüfungsvorleistung).

Das Projekt wird in Form eines Pitches in Teams realisiert, jedes Team bearbeitet folglich die gleiche Fragestellung und präsentiert seine Ergebnisse vor dem Auftraggeber. Die Bearbeitung des Projektes erfolgt in Form von mehreren Sprints, an deren Ende ein **Review-Gespräch** (Prüfungsvorleistungen) mit dem Kunden erfolgt.

Die finale Präsentation der Ergebnisse (Prüfungsleistung) erfolgt dann am **18.01.2022** ab 13:00 Uhr. Es genügt, wenn bei den **Review-Gesprächen** eine Person jeder Rolle anwesend ist. Alle Reviews und die Präsentation sind vorläufig als Webkonferenzen geplant.

Hier die Übersicht der Termine:

Termin	Alle	Gruppe 1	Gruppe 2	Gruppe 3
Kickoff	16.11.2021 – 13:00 Uhr			
Workshop	17.11.2021 – 10:00 Uhr			
<i>- Alle folgende Termine beginnen vorläufig geplant um 16:00 Uhr-</i>				
Sprint Start		30.11.2021	01.12.2021	02.12.2021
Sprint Review 1		14.12.2021	15.12.2021	16.11.2021
Sprint Review 2		11.01.2022	12.01.2022	13.01.2022
Abschlusspräsentation	18.01.2022 – 13:00 Uhr			

Eine weitere schriftliche Prüfungsleistung erfolgt in Form der **Konzeption eines möglichen Folgeauftrags** für ein weiteres Projekt mit dem Kunden, um diesen weiter an die fiktive Unternehmensberatung zu binden. Diese Prüfungsleistung wird detailliert im Kickoff vorgestellt. Die Deadline dieser Prüfungsleistung ist der **23.01.2022**, die Abgabe erfolgt ausschließlich als PDF über Moodle.

Abgesehen von den genannten Rahmenvorgaben arbeiten die Studierenden selbstständig in enger Kooperation mit dem professoralen Betreuer und externem Partner. Hohes Engagement und Initiative sind absolute Voraussetzung für die Teilnahme am Wahlmodul. Ebenso erwartet wird eine professionelle Kommunikation mit den Betreuern, möglichen externen Dritten und untereinander.

Lernziele:

- Einstieg in projektorientierte (Team-)Arbeit und Kommunikation
- Grundsätzliches Verständnis für Fragestellungen im Marketing
- Verständnis der Customer Experience und der Customer Journey in der Praxis
- Einführung in das agile Arbeiten
- Einführung in und Anwendung des Design Thinking
- Anwendung betriebswirtschaftlicher Konzepte anhand der genannten Problemstellung
- Gestaltung und Durchführung von aussagekräftigen und überzeugenden Präsentationen vor kritischem Publikum

Prüfungsleistungen:

Teilnahme am Kickoff (Prüfungsvorleistung)

Teilnahme am Workshop (Prüfungsvorleistung)

Teilnahme an den 2 Review-Gesprächen (Prüfungsvorleistung)

Abschlusspräsentation (Prüfungsleistung, Gewichtung 50%, Bewertungskriterien werden im Kickoff bekannt gegeben, Gruppen- und Einzelkomponenten)

Zusammenarbeit mit externem Partner Accenture (Gewichtung 30%, Gruppenleistung)

Konzeption des Folgeauftrags (Gewichtung 20%, Gruppenleistung)

Teilnehmerzahl:

15