

# SCM-DATA PRODUCT



Herman Hollerith Zentrum  
für Services Computing Böblingen

# Aktuelle Lösungen

## Typische Informationsinstrumente

- Webseite, Dokumente
  - E-Mails
  - HIP, Doodle
- 
- Multiple Medien, asynchron, teilw. lediglich passive Informationen
  - Old-paper style

**Passt nicht zum Image des Studiengangs ☹**

# Agenda

- Vorstellung Projekt
  - *Team Mitglieder*
  - *SCM as a DataProduct*
  - *Projektmanagement (Organisation/Tools)*
- Vorstellung bisher erreichte Ergebnisse
  - *Customer Journey Canvas*
  - *Online Umfrage*
  - *Wiki*
- Soll/ Ist Zustand sowie Nächste Schritte



# SCM as a Data-Product

#SCM as a Data-Product hat das Ziel die Prozesse rund um das SCM mit mehr Datenintelligenz zu füllen, um **passgenaue** und **wertvolle** Informationen **schneller** und **präziser** den Zielgruppen zur Verfügung zu stellen.

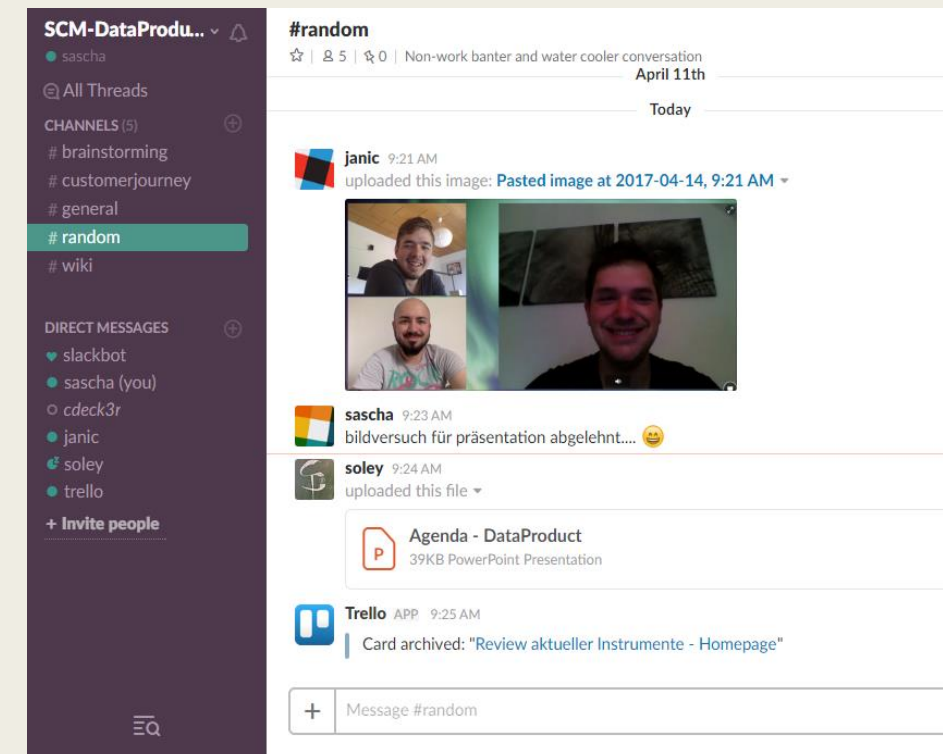
- **Produktdetails:** Entscheidungsunterstützung für Interessenten des Studiengangs
- **Support:** Direkte und schnelle Antworten auf organisatorische Fragen
- **Feedback:** Datenbasiertes Feedback und engere Bindung zwischen Nutzern (Studenten) und Hersteller (Professoren) für kontinuierliche Weiterentwicklung

## Zielgruppe:

- SCM Kandidaten, SCM Studenten und Alumni

# Projektmanagement (Organisation/Tools)

- **Kommunikation via [Slack](#)**
  - Slack ist eine webbasierte Kommunikationsplattform
  - Kommunikationen werden anhand von Channels (themabezogener Chat-Raum) strukturiert
  - Integration zu Tools wie Dropbox, Google Drive oder GitHub vorhanden
- **Video-Chat via [Appear](#)**
  - Plattform um Video- oder Voice-Chats durchzuführen
- **Dokumentenbearbeitung via [Google Docs](#)**
  - Gemeinsame Dokumentenbearbeitung



# Projektmanagement (Organisation/Tools)

- Projektmanagement via [Trello](#)
  - Das Tool strukturiert Tätigkeiten mit Hilfe von Boards, Listen und Karten.
  - Eine Karte entspricht immer einer Aufgabe oder Tätigkeit
  - In unserem Projekt wird Trello dafür verwendet, Aufgaben zu verteilen, Termine und Zuständigkeiten zu definieren und einen Überblick über bereits erledigte Aufgaben bzw. noch offene Themen zu geben.
  - Dazu nutzen wir Elemente aus Kanban (u.a. Aufgaben-Pool, Pull-Zuweisung) sowie einen standardisierten Qualitätssicherungsprozess





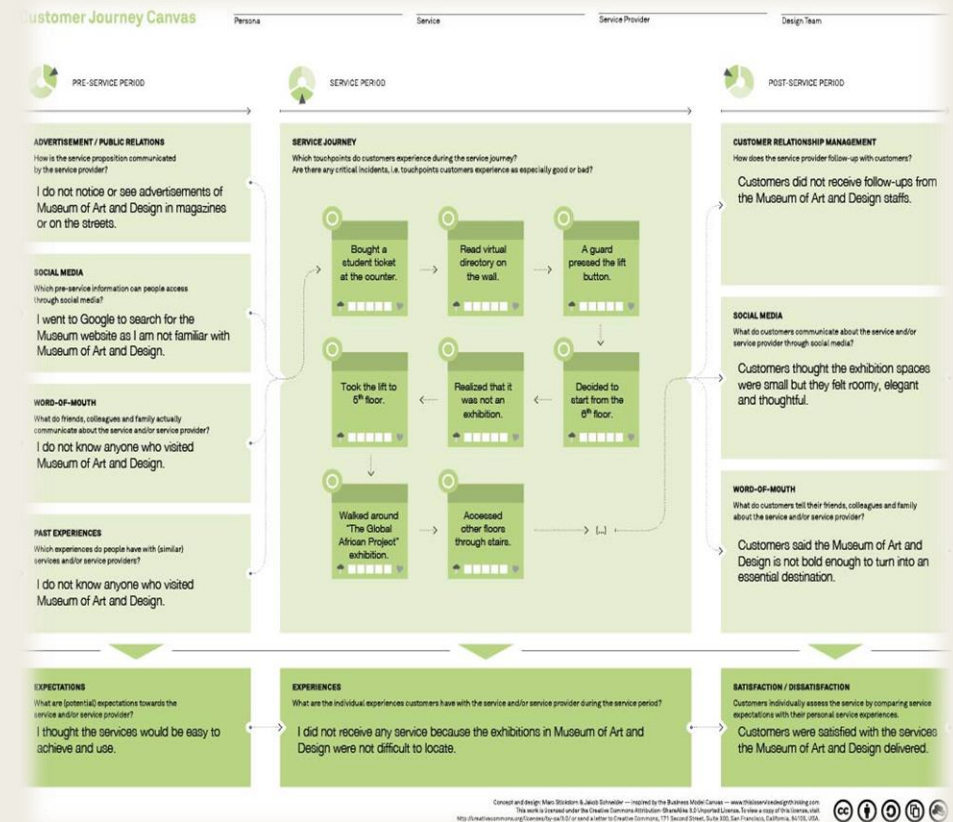
# Customer Journey Canvas

Das „Customer Journey“ Canvas dient als eine Orientierungskarte für den Dienstleister, um die Kundenreise „durch ein Service“ visualisieren zu können.

Es enthält unterschiedliche Phasen/Perioden:

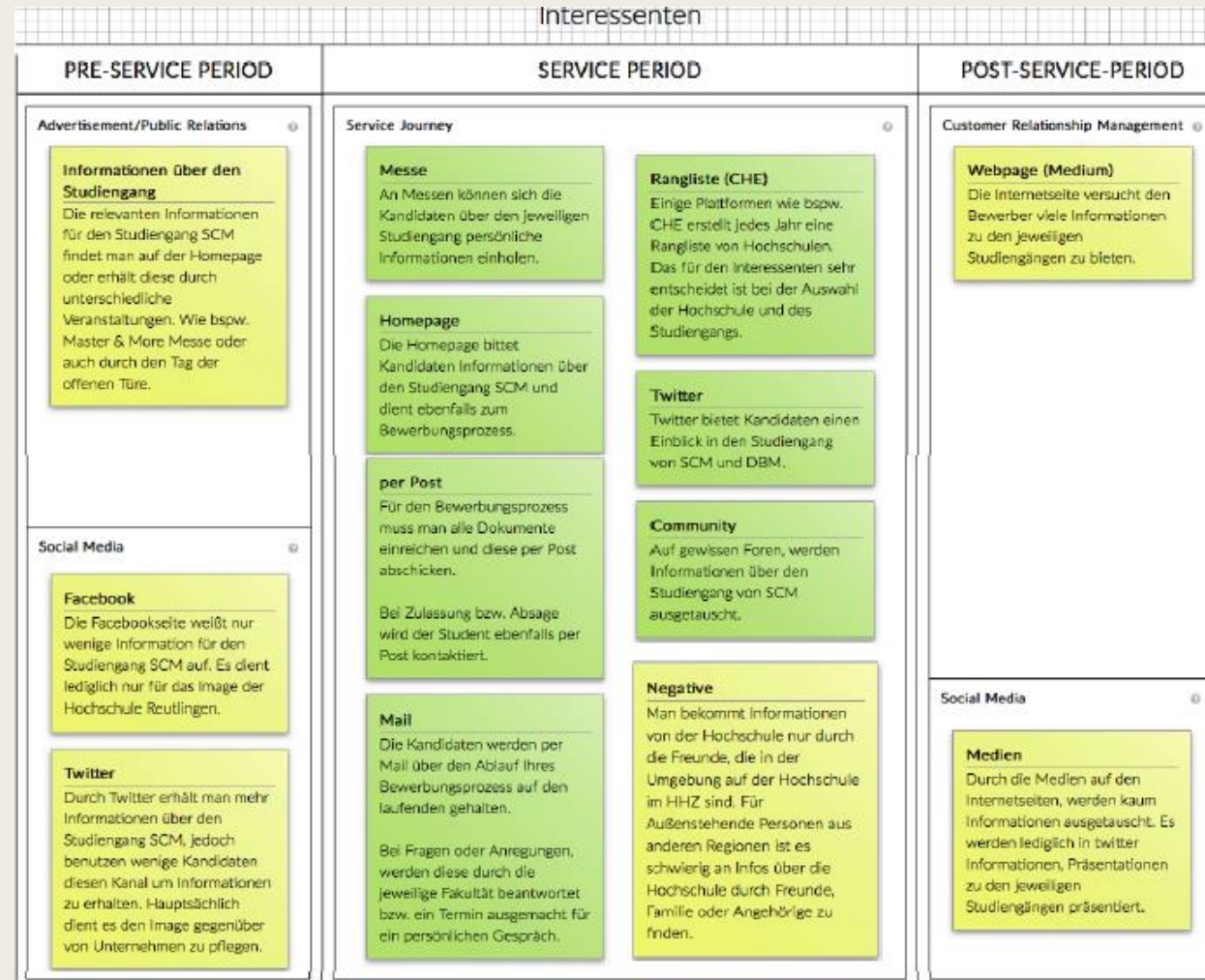
- Pre- Periode
- Service- Periode
- Post- Periode

Dadurch können Verbesserungspotentiale sichtbar gemacht werden und mögliche Defizite entfernt werden.



Quelle: [Customer Journey Canvas Example](#)

# Customer Journey Canvas - Interessenten



Quelle: [Interessenten](#)



# Customer Journey Canvas - Ergebnis

- SCM als Data Product hat das **Ziel** in einer Customer Journey die **Post-Service** Periode in die Service Journey zu integrieren.
- Die **Pre-Service** Periode soll soweit modifiziert werden, so dass sie lediglich Zugangspunkt zur Service - Journey fungiert. (bspw. über die Homepage)
- So soll dem Service-Nutzer der Eindruck vermittelt werden, dass er **kontinuierlich** mit dem Service verbunden ist.



# Umfrage zur Nutzung des HHZ Online Angebots

Ziel der Umfrage:

- Nutzung des HHZ Online Angebots
- Informationsqualität des Angebots
- Verbesserungspotenziale erkennen

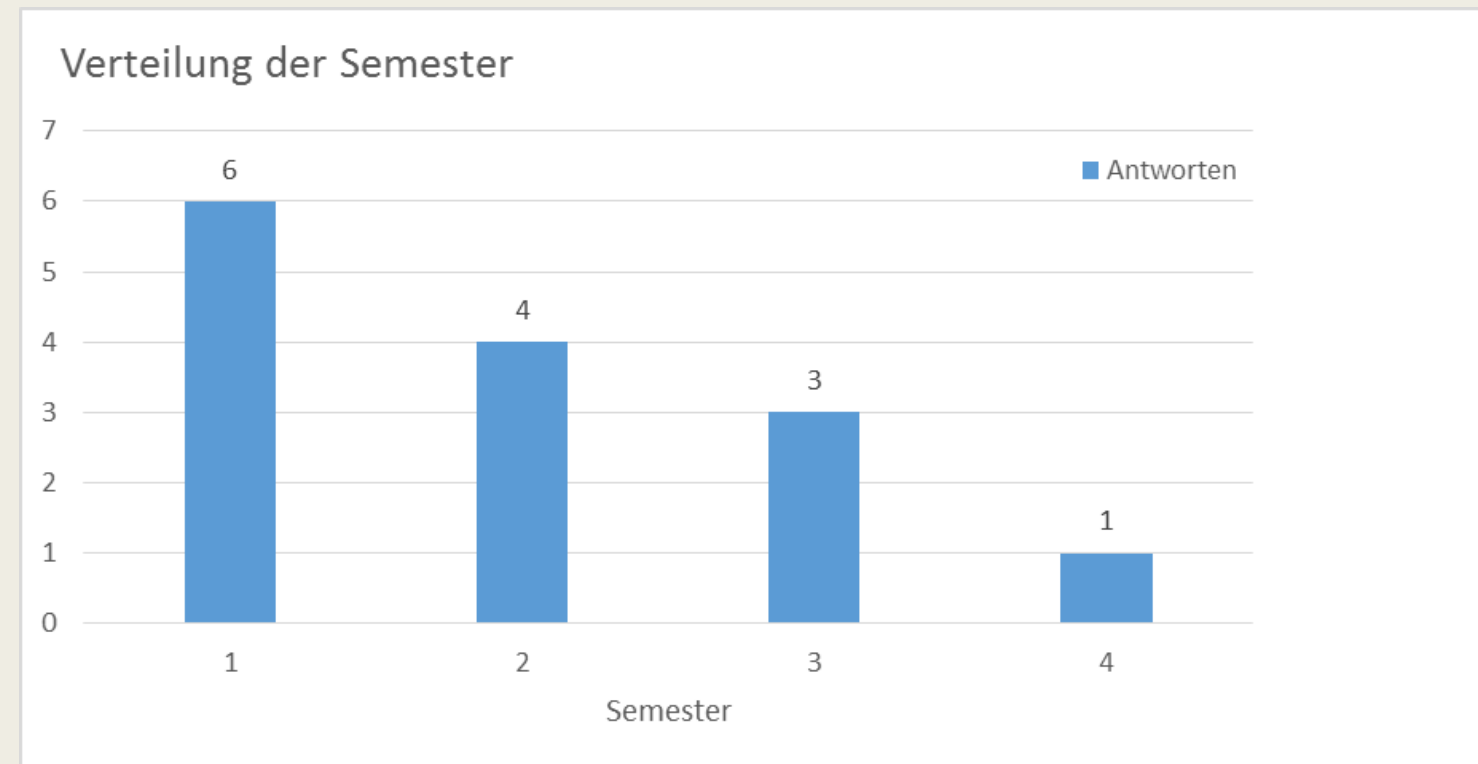
Erstellung:

- Erstellt via [SurveyMonkey](#)
- Verteilung: E-Mail und Whatsapp
- Zielgruppe: Aktuelle Studierende des HHZ
- Anzahl: 56 (59 – Projektmitglieder)



# Ergebnisse der Umfrage - Rücklaufquote

- Ergebnis:
  - *Beantwortungen: 14*
  - *Rücklaufquote: 25 %*



# Ergebnisse der Umfrage – Nutzung der Homepage

- Wie oft im Semester benutzt du die Webseite des Studiengangs?

	Nie	Selten	Gelegentlich	Oft	Täglich	Gesamt	Gewichteter Mittelwert
★	7,14% 1	50,00% 7	42,86% 6	0,00% 0	0,00% 0	14	2,36

# Ergebnisse der Umfrage - Informationsgehalt

- Sind alle für das Studium am HHZ benötigte Informationen Online vorhanden?

Antwortoptionen	Beantwortungen
Ja	64,29% 9
Nein	35,71% 5
Gesamt	14

Semester	Ja	Nein
1	5	1
2	2	2
3	1	2
4	1	



# Ergebnisse der Umfrage - Ideen und fehlende Informationen

- Terminplanung
- *Synchronisierungsmöglichkeiten/Aktualität*
- *Informationen der Uni Stuttgart*
- *WebUntis erfüllt Anforderungen nicht.*


Zitat Studierender: „Was ist WebUntis?“


- Dynamisches FAQ Board
- Keine Evaluierung am Ende des Semesters

SCM as a Data Product

Umfrage zur Nutzung des HHZ Online-Angebots


Informationen zum Projekt: <https://github.com/cdeck3r/SCM-DataProduct/wiki>

1. In welchem Semester bist du? 

2. Wie oft im Semester benutzt du die Webseite des Studiengangs? 


Nie      Selten      Gelegentlich      Oft      Täglich

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3. Wie oft im Semester benutzt du Relax? 


Nie      Selten      Gelegentlich      Oft      Täglich


☐ ☐ ☐ ☐ ☐


4. Sind alle für das Studium am HHZ benötigten Informationen Online vorhanden? 

☐ Ja

☐ Nein

5. Welche Funktionen und Informationen fehlen dir? 

6. Hast Du Ideen/Vorschläge für eine bessere Online-Unterstützung Deines Studiums? 

7. Du kannst uns weiter unterstützen, wenn Du uns Deine E-Mail Adresse mitteilst. (Freiwillig) 

# Wiki des Projekts - <http://bit.ly/2oYcCtu>

## Struktur und Inhalte des Projekt-Wikis:

- Einleitung -> *Team, Vorgaben und Projektsteckbrief*
- Vorgehen -> *Tools, Organisation und Protokolle*
- Theoretische Grundlagen -> *Vorstellung und Definitionen sämtlicher Inhalte*
- State-of-the-Art Analyse
  - *Sammlung der wiederkehrenden Fragen an den Studiendekan*
  - *Customer Journeys*
  - *Review aktueller Instrumente*
  - *Ergebnisse der Umfrage*



# Soll/ Ist Zustand sowie Nächste Schritte

## ■ State-of-the-Art Analyse

- *SCM Customer Journey*
- *Review aktueller Instrumente (siehe Wiki)*
- *Umfrage*
- *Technologische Innovationen vorstellen (siehe Wiki)*





## ■ Data Product Development





- *SCM Service Blueprint*
- *Entwicklung und Einsatz technologischer Innovationen*
- *Test und Roll-out der Entwicklung*
- *Validierung*




























# Backup

**SCM-DataProduct** SCM-DataProduct   Für Team sichtbar ... Menü anzeigen























### Aufgaben-Pool

-  Review aktueller Instrumente - Paper  
 1
-  Wiki: Kapitel "Theoretische Grundlagen" abschließen
-  Wiki: Kapitel "State-of-the-Art Analyse" abschließen
- Eine Karte hinzufügen...

### To-Do's




-  Zwischenpräsentation am 24.04 vorbereiten  
  JW 
-  Review aktueller Instrumente - Portale  
  21. Apr.  3 
-  Wiki: "Data Product" definieren  
 12. Apr.   14 
-  Customer Journey - Ergebnisse darstellen Studierende  
  23. Apr.   4 
-  Ursachen für SCM Mails an Studiendekan  
  23. Apr.   1 JW
- Eine Karte hinzufügen...

### QS









-  Umfrage: Ergebnisse in Wiki dokumentieren  
 9. Apr.   2  2/3 JW
-  Technologische Innovationen vorstellen (Real-Time Charts, Chatbots, Surveys, neue Tools...)  
 11. Apr.   2  3/3 JW
-  Wiki: Methode Kanban vorstellen und Umsetzung in Trello-Board  
  21. Apr.  3 
-  Wiki: Kapitel Integration der Tools in Slack  
   1  1/4 
-  Wiki: Kapitel "Einleitung"  
Eine Karte hinzufügen...

### Erledigt

Definition am 28.02










  JW  C

- Einleitung
  - I. Das Team
  - II. Projektvorgaben
  - III. Projektsteckbrief
- Vorgehen
  - I. Projektorganisation
  - II. Tools für die Projekt-Kollaboration
  - III. Protokolle
- Theoretische Grundlagen
  - I. Definition Data Product
  - II. Vorstellung aktueller Instrumente
  - III. Vorstellung Customer Journey
  - IV. Vorstellung Technologische Innovationen
- State-of-the-Art Analyse
  - I. Sammlung der wiederkehrender Fragen an den Studiendekan
- II. Customer Journey
  - Studierende
  - Interessenten
- III. Review aktueller Instrumente
  - Homepage
  - Portale
  - Dokumente
- IV. Ergebnisse der Umfrage an den H42-Studenten

 GitHub - Wiki Struktur für Projekt finden  
  12. Apr.   9  1  4/4 

Eine Karte hinzufügen...

### Zurückgestellt

-  Vereinheitlichen der Customer Journeys  

-  Projektposter erstellen  

-  Customer Journey "Alumni" erstellen
-  GitHub-Bot modifizieren  
  4
- Zielgruppen definieren und jede Zielgruppe abdecken (Customer Journey, Umfrage...)  
 2
- Eine Karte hinzufügen...

# Umfrage: Fehlende Informationen Backup

- Benachrichtigung bei Terminänderungen
- Angabe über die genaue Verrechnung / Gewichtung von Modulen im Modulkatalog, zB EAM 50% und SAM 50%
- Ein zuverlässiger Terminplan, WebUntis ist leider nicht mit dem Kalender koppelbar und Änderungen werden unter Umständen nicht kommuniziert.
- z.B. HHZ-spezifisches zur Anmeldung, aktuelle Nachrichten bei Terminverlegungen. Keine Interaktion auf der Seite selbst möglich (z.B. ein dynamisches FAQ Board). Keine dynamischen Testimonials (von jedem Abschluss-Semester Meinungen über das Studium). Bei den Forschungsprojekten wünsch ich mir (mindestens frei verfügbare) Veröffentlichungen zum Direkt-Download.
- Eine Möglichkeit den Vorlesungsplan mit meinem privaten Kalender zu synchronisieren.
- Zentrale Lösung Noten, Prüfungen Anmeldung, WebUnits
- Stundenplan Termine Uni Stuttgart Terminkalender mit Deadlines aller Studienfächer (Abgaben, welche Veranstaltungen sind verpflichtend weil Noten gemacht werden)



# Umfrage: Ideen Backup

- Weitergehende Integration mit der Uni Stuttgart, vor allem Integration des Vorlesungsplan
- Vorlesungstermine und andere Termine abonnierbar für den eigenen Kalender. Bessere Übersicht über die angebotenen Wahlfächer
- Mich stört, dass es manchmal ziemlich verteilt ist (relax, hip, Intranet, normale Homepage, teilweise HP von Reutlingen, teilweise vom HHZ und dann noch von der Uni Stuttgart)
- Verbinden von externen Services via API. ZB Hochschule vahingen
- Siehe oben
- Vielleicht ein apps wäre sehr praktisch und schneller