

Univ.-Prof. Dr.  
Jan Marco Leimeister

e leimeister@uni-kassel.de  
t (0561) 804-6068  
f (0561) 804-6067

Pfannkuchstraße 1  
34121 Kassel

21.04.2020

## Komplexe Dienstleistungssysteme, Systemdesign und KI-basierte Supportsysteme

### Hintergrund:

Dienstleistungssysteme umfassen jegliches betriebswirtschaftliches Bestreben. Vor dem Hintergrund der Service Dominant Logic und der Servitization, also der Betrachtung von klassischen Fertigungsunternehmen als Service-Systeme, bietet die Linse der Dienstleistungsforschung neue Möglichkeiten Innovationen in Unternehmen zu identifizieren.

Im Zeitalter der Digitalisierung erhält die Bedeutung und Komplexität der daten-getriebene intelligente Systeme immerzu an Bedeutung. So können auf technischer und betrieblicher Ebene neue Innovationen erfolgen. Dessen disruptiver Charakter macht sich zum Beispiel durch die Geschäftsmodelle in Form von Pay-as-you-go und Subscriptions von Dienstleistungen wie Netflix, Spotify, Uber oder DriveNow bemerkbar. So wurden beispielweise die Entertainment-, Taxi- und Automobilindustrie mehrmals in Frage gestellt. Diese Verschmelzung von Datenmodellen und Betriebsmodellen mithilfe von konzeptionellen oder technischen Systemen sind maßgeblich zu eben dem Phänomen verantwortlich, dass Industrien verschmelzen und die Unterscheidung zwischen einer klassischen und digitalen „Dienstleistungen“ und „Produkten“ sich auflöst.

A

uch die Einführung der Dienstleistungssysteme in Unternehmen sind komplex. Da es sich immer um die Einführung eines sozio-technisches Systems handelt, also dem Zusammenspiel von Organisation, Aufgaben und Technik, muss man die Einführung sowohl als Change-Management, als auch als IT-Projekt betrachten, um so den komplexen Herausforderungen einzelner Betriebseinheiten gerecht zu werden.

### Mögliche Themen für BA/MA Arbeiten

- Systematische Erkennung von Innovationspotenziale von (Smart) Services
- Modellierung von Betriebsmodellen
- Analyse von Unternehmen (Anwendung der Dienstleistungsperspektive)
- Einführung von komplexen (Software) Systemen
- Analyse oder Entwicklung von intelligenten Chatbots für den Support
- Implementierung und Einführung von KI-basierten Support Systemen

**Fragen und Bewerbungen an:**

Mahei Li

Raum 1340 , ITeG, Pfannkuchstraße 1, 34121 Kassel

0561/804-6046, Mahei.Li@uni-kassel.de