



HS 2017 - Syllabus

“Strategisches Prozess- und Operationsmanagement bei Finanzdienstleistern“

Bachelor-Seminar der Universität Zürich (3 ECTS) mit den Dozenten Prof. Dr. Helmut Dietl und Kooperationspartner Dr. Stephan Werner, BLKB.

Ziel dieses Blockseminars ist es, dass die Teilnehmer aktuelle Fragestellungen aus der Finanzindustrie mit Bezug auf das strategische Prozess- und Operations Management verstehen. Die zu vergebenden Themen werden v.a. durch aufsichtsrechtliche Anforderungen bzw. gesellschaftliche oder technologische Veränderungen geprägt.

Anhand der in den Vorlesungen BWL I-III bzw. Services & Operations Managements erlernten Methoden bearbeiten die Teilnehmer ein Thema aus dem Bereich Prozessmanagement, Risk Operations oder Digitalisierung mit einer Versicherungs- und/oder Bankanwendung. Zudem sind vor dem Hintergrund der technologischen Veränderungen und der Digitalisierung von Prozessen bzw. Dienstleistungen zukünftige Chancen und Gefahren sowie Lösungsansätze innerhalb des Themenbereichs zu erarbeiten.

Wichtig: Stellen sie sich vor, dass Sie vor dem Verwaltungsrat eines Unternehmens die Ergebnisse präsentieren müssen. D.h. konzentrieren Sie sich auf die wesentlichen Inhalte und Kernthesen und arbeiten Sie die wichtigsten Fakten klar heraus.

Formelles

Blockseminar: **27./28. Oktober 2017**, 08:30- ca. 17 Uhr, Seminarraum (tbd)
Im Blockseminar präsentieren die Teilnehmer ihre Themen.

Infoveranstaltung: **keine**

Vorkenntnisse: Abgeschlossene Assessmentstufe; Interesse an aktuellen Fragestellungen in der Finanzindustrie

Registrierung: Bitte registrieren Sie sich per Link auf der Lehrstuhlhomepage.
Die Teilnehmerzahl ist auf 18 Studenten beschränkt. Im Falle einer Überschussnachfrage behalten wir uns eine Selektion der Teilnehmer vor.

Anmeldeschluss Lehrstuhl: 10.08.2017

Buchungsfrist UZH: 15.08.2017



Leistungsnachweis: Seminararbeit, Präsentation (max. 15 Minuten!), Diskussionsbeiträge im Blockseminar. Es besteht Anwesenheitspflicht.

1. Seminararbeit

Abgabe **25. September 2017**

Die Arbeit muss in zweifacher Ausführung am Lehrstuhl-Sekretariat abgegeben werden und als pdf-Version (Name der Datei: Nachname_Vorname_Themennummer.pdf) an stephan.klaus.werner@gmail.ch geschickt werden.

Inhalt

Der Umfang der Arbeit umfasst max. 10 Seiten (ohne Deckblatt und Inhalts- bzw, Quellenverzeichnis); Schrifttyp Times New Roman, 12 pt., Zeilenabstand 1,5-fach, Ränder 3 cm. Sie muss formal den Richtlinien des wissenschaftlichen Arbeitens am Lehrstuhl Dietl entsprechen <http://www.business.uzh.ch/professorships/som/stu/thesis/ba/guidance.html> und kann bei groben Mängeln abgelehnt werden.

2. Präsentation

Die Präsentation der Arbeiten erfolgt im Blockseminar. Die Präsentation soll maximal 15 Minuten dauern. Weitere Angaben erhalten Sie mit der Themenzuteilung.

3. Themenwahl

Die Teilnehmer/Innen sollen in kurzer und prägnanter Form die Kernthesen bzw. wichtigsten Informationen aus dem gewählten Thema erarbeiten und präsentieren. Grundsätzlich gilt: Seien Sie bei der Lösungsfindung kreativ!

Die Seminarteilnehmer müssen bei Anmeldung jeweils zwei favorisierte Themen nennen. Die definitive Themenzuteilung und einige grundlegende Informationen zum Thema wird bei Anmeldebestätigung den Teilnehmern per Email mitgeteilt. Die Themen können doppelt vergeben werden; ggf. werden Themen zugeteilt.

Bereich A: Prozessmanagement in der Finanzindustrie

1. Alternative und zukünftige Versicherungsmodelle bei Krankenversicherern
2. Modernes Schadenmanagement: Wie können Versicherungsunternehmen effizienter werden und was können Banken davon lernen?
3. Ansätze und Beispiele des Customer Experience im Finanzdienstleistungssektor (*)

Bereich B: Ausgewählte Fragen des Risk-Operationsmanagements



4. Risikotransfer in der Krankenversicherung: Alternative Arten des Risikotransfers
5. Prozess der Modellvalidierung an ausgewählten Beispielen (*)
6. Methoden des strategischen Risikomanagements (*)

Bereich C: Digitalisierungsprozesse in der Finanzindustrie

7. Internationale Entwicklungen im Bereich e-Identity (elektronische Identität) (*)
8. Digital Health Solutions in der Versicherungspraxis
9. Übersicht Chatbots und Einführung bei einem Finanzdienstleister (*)

Anm.: (*) Die Teilnehmer können wählen, ob sie eine Anwendung aus dem Banken- oder Versicherungsbereich bearbeiten bzw. präsentieren wollen.

Für Fragen zur Organisation und zum Ablauf steht Stephan Werner per Email stephan.klaus.werner@gmail.com gerne zur Verfügung.

4. Gestaltung/Bewertung von Seminararbeit und Präsentation

Zusammensetzung der Gesamtnote: Seminararbeit (60%), Präsentation (30%), Diskussionsbeiträge (10%).

Seminararbeit: Aufbau und Struktur Seminararbeit (20%), Ökonomische Fundierung (25%), Qualität der Quellen und Literatur (10%), Kreativität der Lösungsansätze (15%), klare und prägnante Darstellung (20%), adressatengerechte Darstellung (10%).

Präsentation: Darstellung der zentralen Ergebnisse (30%), Eindeutige und auf das wesentliche reduzierte Sprache (30%), Aufbau und Übersichtlichkeit des Foliensatzes/Handouts (15%), Präsentationstechnik (15%), Antworten/Reaktion auf Fragen (10%).

Diskussionsbeiträge: Qualität der Beiträge (5%), Aktive Teilnahme (5%).