

t.SEG - Service Engineering Grundlagen

Kursverantwortung:	Hans-Peter Hutter, huhp
Credits:	4
Schuljahr:	2010/2011
Zuletzt gespeichert:	24.08.2010 20:39

Lernziel:

- Die Studierenden kennen die wichtigsten Aspekte von Services: Was kennzeichnet einen guten Service, welche Rolle spielt der Kunde und welche die Technologie.
 - Die Studierenden lernen, wie innovative wissensbasierte Services zusammen mit dem Kunden entworfen und systematisch entwickelt werden können.
 - Sie können Services/Geschäftsprozesse analysieren, entwerfen, modellieren und standardmässig dokumentieren.
 - Sie wissen, wie Services systematisch auf bestehende oder neu zu entwickelnde Service-Infrastrukturen abgebildet werden können.
 - Sie kennen die wichtigsten Aspekte des Service-Managements und Betriebs.
-

Lerninhalt:

Service: Definition und Dimensionen (1 Wo)

- Ergebnis, Prozess, Potential
- Service Experience
- Mobile Persuasion

Vorgehensmodelle für das Service Engineering (2 Wo)

- Iterativ, kundenzentriert
- Living Lab

Kundenzentrierte Analyse/Design und Dokumentation von Services/Geschäftsprozessen (6 Wo.)

- BPMN (Business Process Modeling Notation)
- Service based Business Models
- Serviceprozess-Modellierung und -Simulation

Service-Umsetzung (3 Wo)

- Abbildung auf Service-Architekturen
- Kapazitätsplanung und Warteschlangen
- Organisatorische Aspekte
- Service-Deployment

Service-Management und Betrieb (2 Wo)

- Performancemessung (Kunden, Markt, Finanzen, Qualität,)
 - Service-Optimierung
 - Service-Lifecycle-Management
-

Vorkenntnisse:

Projektmanagement

Durchführung:

Unterrichtsart	Anzahl Lektionen pro Woche
Vorlesung	14*2
Übung/Praktika	14*2
Gruppenunterricht	
Blockunterricht	
Seminar	

Leistungsnachweise:

Laut Tabelle oder gemäss schriftlicher Festlegung des Dozierenden zu Semesterbeginn!

Anzahl	Art	Gewichtung
1	Modulendprüfung	100
	Prüfungen während der Unterrichtszeit	
	Weitere Leistungsnachweise	

Unterrichtssprache:

Deutsch

Unterrichtsunterlagen:

-

Bemerkungen:

-