

t.EMKI - Ereignismanagement und Kundeninformation

Kursverantwortung: Urs Brotschi, brou
Credits: 2
Schuljahr: 2011/2012
Zuletzt gespeichert: 06.09.2011 14:56

Lernziel:

Die Studierenden sind nach erfolgreicher Teilnahme am Modul in der Lage:

Die Systemarchitektur Ereignismanagement und Kundeninformation als Teil der Produktionsprozesse zu verstehen und zu erklären

Hauptprozesse und Rollen der Interventionssteuerung zu benennen und im Kontext zu erläutern

Abhängigkeiten und Zusammenspiel beteiligter Rollen anhand der Produktions-Pyramide zu verstehen und zu erläutern

Lerninhalt:

Module der Interventionssteuerung:

Lageführung, Ereignisprävention, Ereignisbewältigung, Information zu Abweichungen

- Einsatzführung im Mittelverbund
 - Notfall- und Krisenmanagement
 - Systemarchitektur, Komplexität, Konzeption und Betrieb der Kundeinformation
 - Service Management zur Beherrschbarkeit der Komplexität
 - Abhängigkeiten und Umwelteinflüsse in der Interventionssteuerung
 - Systemarchitektur, Komplexität, Konzeption und Betrieb von Diagnose- und Supportsystemen der Interventionssteuerung
 - Qualitätsparameter der Interventionssteuerung
 - Nachweiserbringung zur Verfügbarkeit und Kapazitätseinschränkungen der Verkehrsproduktion
 - Nachbearbeitung und KVP zur Systemoptimierung
 - Ansätze und Möglichkeiten zur weiteren Entwicklung der Interventionssteuerung und Kundeninformation
-

Vorkenntnisse:

Englischkenntnisse (viele Begriffe der Technik und Prozesslehre sind in englischer Sprache)

Durchführung:

Unterrichtsart	Anzahl Lektionen pro Woche
Vorlesung	14*2
Übung/Praktika	1-3 Übungen je nach Fortschritt der Vermittlung der Lerninhalte
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:

Skript / Präsentationen

Bemerkungen:

-