

## t.SEG - Service Engineering Grundlagen

---

**Kursverantwortung:** Hans-Peter Hutter, huhp  
**verantwortliche OE:** InIT Institut für angewandte Informationstechnologie  
**ECTS:** 4  
**Schuljahr:** 2012/2013  
**Zuletzt gespeichert:** 02.04.2013 10:45

---

**Fachkompetenz:**

-

---

**Methodenkompetenz:**

-

---

**Sozialkompetenz:**

-

---

**Selbstkompetenz:**

-

---

**Lernziel:**

- Sie kennen die wichtigsten Aspekte von Services: Was kennzeichnet einen guten Service, welche Rolle spielt der Kunde und welche die Technologie.
  - Sie wissen, wie innovative Services zusammen mit dem Kunden entworfen und systematisch entwickelt werden können.
  - Sie können Services, Kunden- und 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 (1 Wo)

- Was ist ein Service?
- Ökonomische Bedeutung
- Kooperation zwischen Provider und Client

Business-Modelle für Services (2 Wo)

Vorgehensmodelle für das Service Engineering (2Wo)

- Iterative, kundenzentrierte

Customer Analyse & Service Innovation (2 Wo)

- Customer, Stakeholder, Personas, Context
- Verschiedene Arten von Service Innovation
- Aufspüren von Service Innovation Opportunities

Service Design (2 Wo)

- Entwicklung innovativer Service-Konzepte
- Dokumentation von Service-Konzepten, Kunden- und Geschäftprozessen

- Evaluation von Service-Konzepten
- Service Architektur, Management und Betrieb (3 Wo)
- Service-Architekturen
  - Service Operation
  - Cloud Computing
- Betriebswirtschaftliches Prozessdesign (2 Wo)
- Kostenanalyse (Fixkosten, Prozesskosten), Erlösanalyse
  - Analyse der Kosten-/Erlösstruktur eines Services

---

**Vorkenntnisse:**

Projektmanagement

---

**Durchführung:**

Unterrichtsart	Anzahl Lktionen pro Woche
Vorlesung	14*2
Übung/Praktika	14*2
Blockunterricht	

---

**Leistungsnachweise:**

Laut Tabelle oder gemäss schriftlicher Festlegung des Dozierenden zu Semesterbeginn!

Bezeichnung	Art	Form	Umfang	Bewertung	Gewichtung
Leistungsnachweise während Unterrichtszeit	Uebungen	schriftlich		ja	ca. 15%
Semesterendprüfung	Prüfung	schriftlich	90 Min.	Benotung	ca. 85%

---

**Unterrichtssprache:**

Deutsch

---

**Unterrichtsunterlagen:**

Folien (englisch)

---

**Ergänzende Literatur:**

-

---

**Bemerkungen:**

-