

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 Geschäftsprozessen

- 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 Lektionen 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:

-