

## Modulbeschreibung

# Service Science & Engineering

**Allgemeine Informationen**

## Anzahl ECTS-Credits

3

## Modulkürzel

*Bitte nicht ausfüllen*

## Version

*Bitte nicht ausfüllen*

## Modulverantwortliche/r

?

## Sprache

*Bitte ankreuzen (mehrfache Wahl möglich)*

	Lausanne	Bern	Zürich
Unterricht	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	x D x E <input type="checkbox"/> F	x D x E
Unterlagen	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> D x E <input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> D x E
Prüfung	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	x D x E <input type="checkbox"/> F	x D x E

## Modulkategorie

*Bitte ankreuzen (nur eine Wahl):*

- Erweiterte theoretische Grundlagen
- Technisch-wissenschaftliche Vertiefung
- Kontextmodule

## Lektionen

x 2 Vorlesungslektionen und 1 Übungslektion pro Woche

 2 Vorlesungslektionen pro Woche**Kurzbeschreibung /Absicht und Inhalt des Moduls in einigen Sätzen erklären**

Der Dienstleistungssektor ist der wichtigste Wirtschaftsbereich in den Industrieländern und nimmt ständig an Bedeutung zu. Dabei werden IT-basierte Dienstleistungen, die ohne IT und massive Informationsverarbeitung nicht oder nicht mehr zu erbringen sind, sogenannte Services, immer wichtiger. Das Ziel dieses Moduls ist es, die Studierenden mit den wichtigsten Konzepten und Methoden des kundenorientierten Service Engineering vertraut zu machen.

**Ziele, Inhalt und Methoden**

Die Studierenden

- verstehen den Begriff „Service“ im Sinne von IT-basierten Dienstleistungen und können Services von anderen Typen von Dienstleistungen abgrenzen
- kennen die verschiedenen Dimensionen und den Lebenszyklus von Services
- wissen, wie man innovative Services konzipiert und erfolgreich umsetzt und einführt
- kennen neue Kooperationsformen zur Entwicklung von innovativen Services, z.B.: Kunden-, Partner- und Zuliefereinbindung, Co-Creation, Crowdsourcing, Living Labs, Open Innovation.
- sind sich der Rolle des Kunden bewusst und stellen ihn beim Design eines Service ins Zentrum
- haben selber einfache Services konzipiert und prototypisch umgesetzt
- haben einen Überblick über serviceorientierte Architekturen

**Modulinhalt mit Gewichtung der Lehrinhalte**

- Einführung Services (2Wo)
  - Services (IT-basierten Dienstleistungen) vs. Produkt- und andere Dienstleistungen
  - Typen von Services, Unified Service Theorie
  - Dimensionen eines Service (Ergebnis, Prozess, Potenzial)
  - Rolle des Kunden (Co-Creation, Living Labs, Open Innovation)
- Service Engineering (5 Wo)
  - Customer-Centered Service Design & andere Service-Entwurfsmethoden

- Requirements Elicitation & Context Analysis of Services
- Service Design & Prototyping
- Service Evaluation (Dimensions, Metrics)
- Service Implementation & Testing
- Service Operation (1 Wo)
  - Service Delivery
  - Measuring Service Quality & Performance
  - Service Improvement
- Service-Oriented Architectures (4 Wo)
  - (Web) Services und Enterprise Service Bus
  - Service-Oriented Analysis & Design
  - Service Modeling
  - Service Layers und Service Composition
- Service Strategie (2 Wo)
  - Service Systems
  - Service-Dominant Logic
  - Service Lifecycle-Management

**Lehr- und Lernmethoden**

Vortrag, Fallstudien, Übungen

**Voraussetzungen, Vorkenntnisse, Eingangskompetenzen**

-

**Bibliografie**

-

**Leistungsbewertung****Zulassungsbedingungen für die Modulschlussprüfung (Testatbedingungen)**

Bearbeitung und zeitgerechte Abgabe der Übungen

**Schriftliche Modulschlussprüfung**

Prüfungsdauer :

120 Minuten

Erlaubte Hilfsmittel:

Offizielle Unterrichtsunterlagen und eigene Notizen