

# Engineering it-basierter Dienstleistungen

Prof. Dr. Klaus-Peter Fährnich

Vorlesung 1: Einführung

12.04.2006

- Das Arbeitsgebiet „Betriebliche Informationssysteme“ besteht am Institut für Informatik der Universität Leipzig seit dem Jahr 2000 unter Leitung von Prof. Dr. Klaus-Peter Fährnich.
- Der Mitarbeiterstamm von derzeit 12 Mitarbeitern wird ergänzt und erweitert durch 5 Doktoranden, 3 Praktikanten und 8 studentischen Hilfskräften.



Auf Anwendungssysteme und die zur Entwicklung notwendige Softwaretechnik fokussiert, umfassen die Forschungs- und Lehrgebiete

- Betriebliche Informationssysteme
- E-Business
- Dienstleistungsinformatik
- Content- und Wissensmanagement
- Software Engineering
- Enterprise Application Integration
- Service Management (Ein Spezialgebiet ist die Disziplin „Service Engineering“, die methodisch fundierte Entwicklung auf Informations- und Kommunikationstechnik basierender Dienste des Internetzeitalters.)

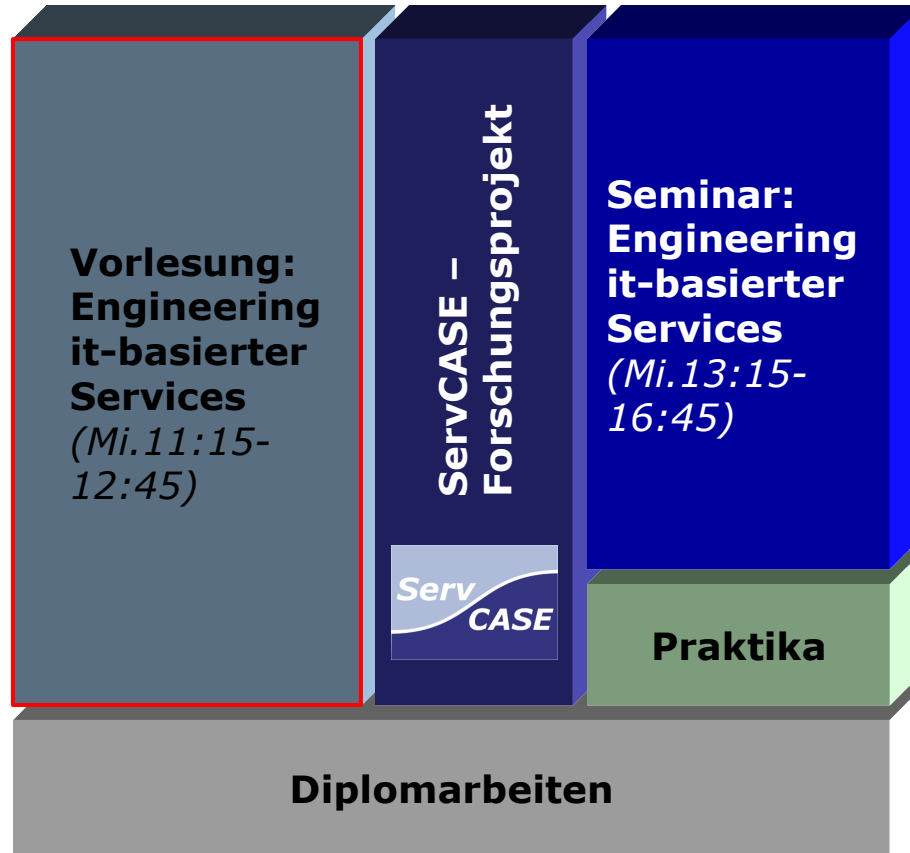
Über Vorlesungen und Seminare hinaus wird Studenten die Möglichkeit geboten, anwendungsbezogene Diplomarbeiten und Praktika - oft in Kooperation mit Partnern aus der Wirtschaft - zu absolvieren. Die Ergebnisse werden im Rahmen eines Forschungsseminars präsentiert.

- **Software-Management**
  - Fähnrich, Klaus-Peter
  - Mi, 11.15–12.45; SG 3–07/08
- **Engineering IT-basierter Dienstleistungen**
  - Fähnrich, Klaus-Peter
  - Mi, 09.15–10.45; SG 3–09/10
- **Einführung in XML**
  - Fähnrich, Klaus-Peter; Thränert, Maik
  - Mi, 15.15–16.45; E-Learning (SG 3–03/04)
- **Softwarequalitätsmanagement**
  - Gräbe, Hans-Gert
  - Mi, 14.15–15.45; HTWK KI Hs
- **Konstruktive Invariantentheorie**
  - Gräbe, Hans-Gert
  - Do, 07.30–09.00; KH 2–11

- **Forschungsseminar BIS**
  - Fähnrich, Klaus-Peter
  - Do, 14.30–16.00; HG 1–74
- **E-Learning Environment Engineering**
  - Gräbe, Hans-Gert; Riechert, Thomas
  - Mo, 15.15–16.45; SG 3–09
- **Wissen in der modernen Gesellschaft**
  - Gräbe, Hans-Gert; Härtwig, Jörg; Höhndorf, Robert
  - Do, 17.15–18.45; SG 00–99
- **Agiles Software and Knowledge Engineering**
  - Auer, Sören; Dietzold, Sebastian; Riechert, Thomas
  - Do, 9.15–10.45; SG 3–07
- **Service Engineering**
  - **Fähnrich, Klaus-Peter; Meyer, Kyrill**
  - **Mi, 13.15–14.45; SG 3–03**
- **Model-Driven Software Development**
  - Kühne, Stefan; Thränert, Maik; Gebauer, Martin
  - Do 11.15–12.45; SG 3–09

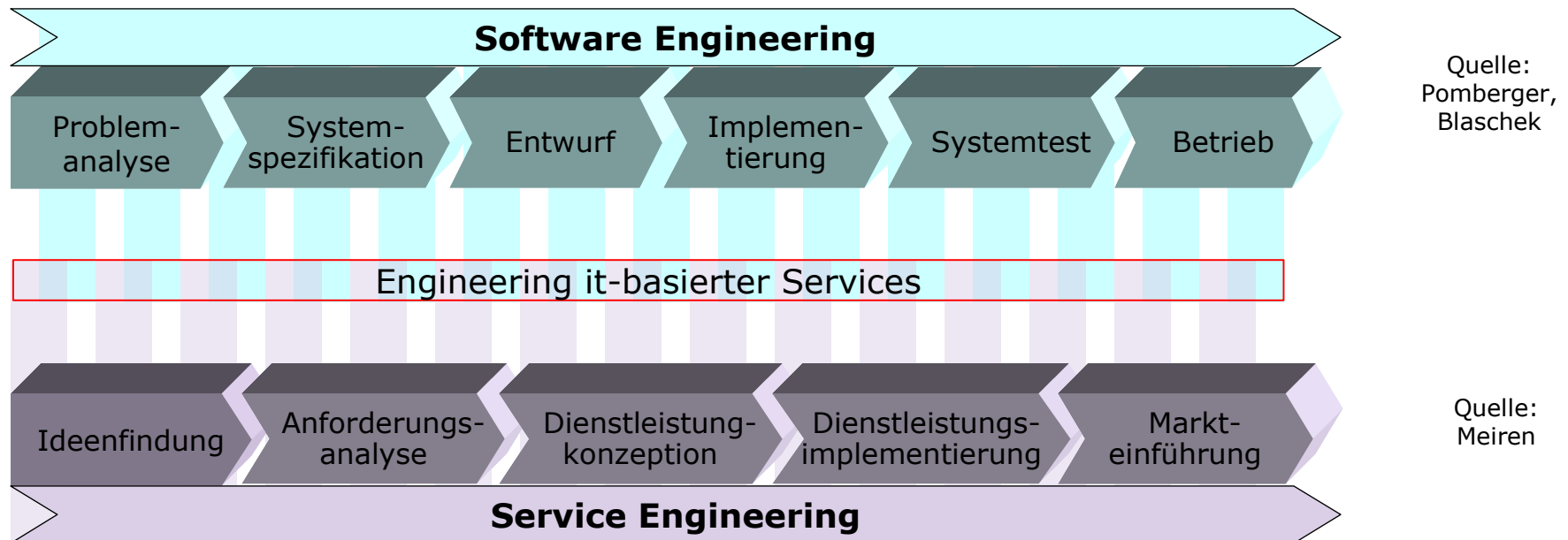
- **Softwaretechnik-Praktikum**
  - Gräbe, Hans-Gert; Meyer, Kyrill; Riechert, Thomas
- **Content-und Wissensmanagment**
  - Fähnrich, Klaus-Peter; Härtwig, Jörg;

# Verknüpfung von Forschung und Lehre



## Engineering it-basierter Services

- bei der Entwicklung und Erbringung von Dienstleistungen gewinnt der Einsatz von IT an Bedeutung
- Trends:
  - Dienstleistungen werden zu Software angeboten (z.B. Software Update Service)
  - IT-basierte Dienstleistungen werden durch Software realisiert
  - Dienstleistungs- und Softwareentwicklung bedingen einander, bestehende Parallelisierungspotentiale werden zunehmend ausgenutzt





## Vorlesungsinhalt

1. Einführung
2. Typologisierung von Dienstleistungen
3. Grundlagen des Service Engineering
4. Vorgehensmodelle
5. Methoden und Werkzeuge
6. Modularisierung und Variantenmanagement
7. Produktmodelle
8. Kundenintegration und Kundenmanagement
9. Management der Dienstleistungsentwicklung
10. Dienstleistungsqualität, Assessment und Benchmarking
11. Empirische Ergebnisse