

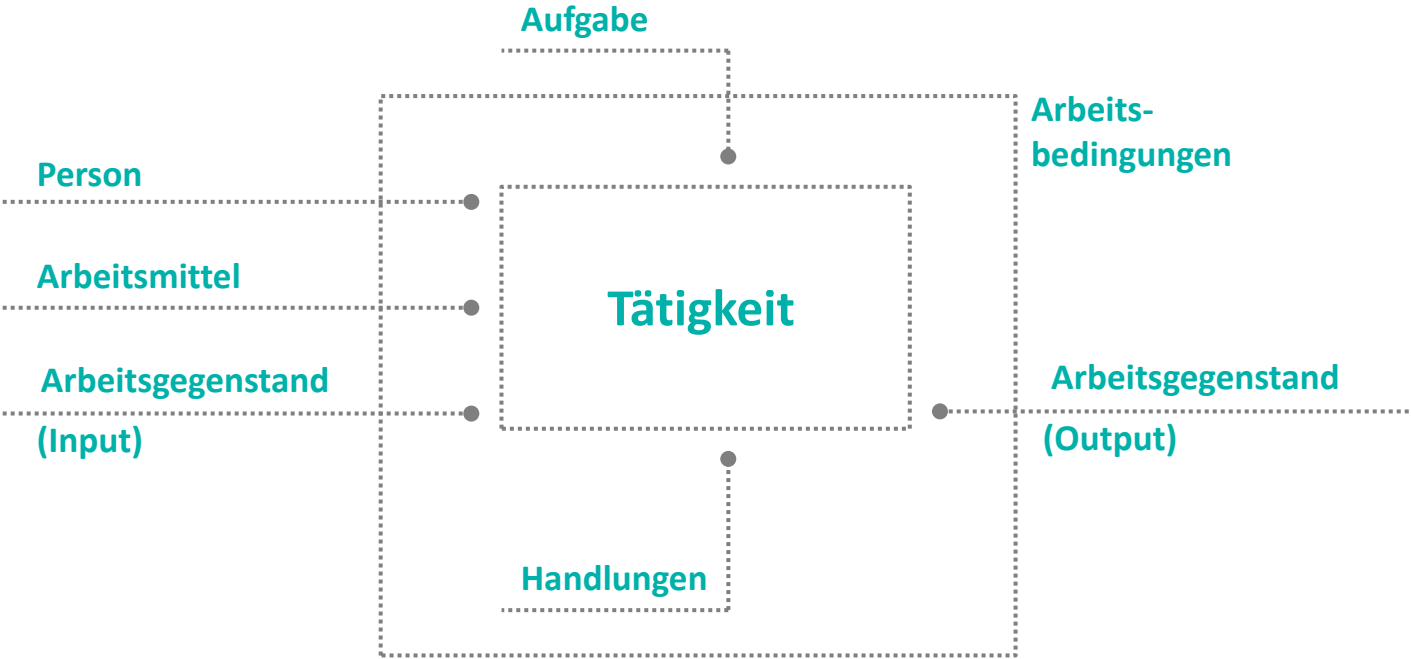
IT Management Workshop 2015

Aachen, 17. Juni 2015

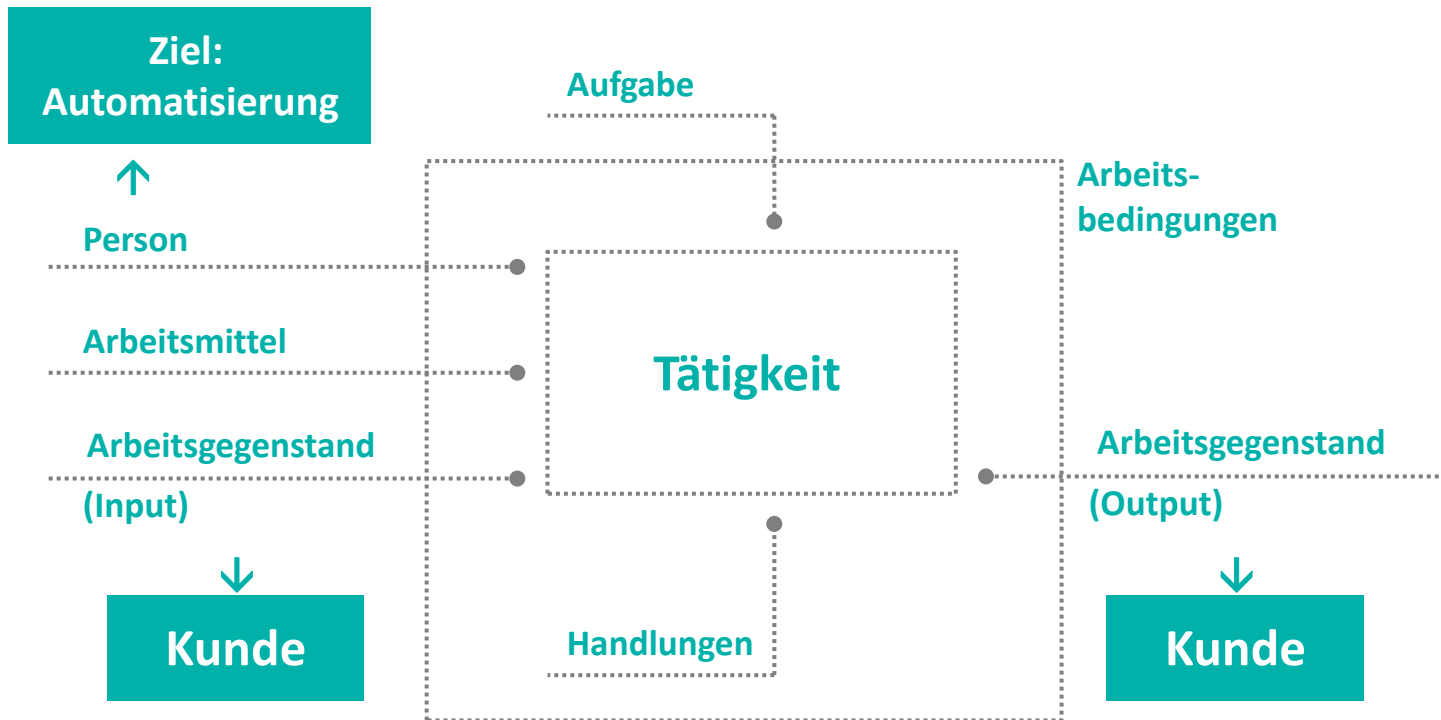
Service-Digitalisierung

... was ist das überhaupt?
... geht das überhaupt?

Arbeit



Service (= Dienstleistung)



Service / Dienstleistung:

- Zustandsänderung des Kunden hinsichtlich physikalische Eigenschaften, Informationen oder Emotion
- Wertänderung des Besitzes des Kunden

Anforderungen an automatisierte Services

- Die Eigenschaften des Kunden müssen (so gut es geht) bekannt sein
- Übergreifende Informationsbeschaffung und -transfer
- Ablaufsteuerung muss sich flexibel nach aktuellen Gegebenheiten richten können
- Wiederverwendbarkeit von automatisierten Service-Komponenten
- Unabhängigkeit von User-Interface

Auf Wiedersehen ...

... bis nächstes Jahr – 2016

4. Workshop:
IT Management Workshop

Wann? **Juni 2016**

Wo? **FH Aachen**

Prof. Dr.-Ing. Martin R. Wolf

Labor für IT Organisation & Management

FH Aachen | Fachbereich 05

Eupener Str. 70

52066 Aachen

T +49. 241. 6009 52171

m.wolf@fh-aachen.de

www.fh-aachen.de | www.itom.ac

ITOM | IT Organisation
und Management