

Online-Seminarreihe ‚service@ducation‘ Methodik der Service-Erbringung



Online-Themenseminar 05 Die Service-Identifizierung Service-Typ & Wesensmerkmale

Dienstag, 28.05.2024, 19:00 – 20:00 Uhr
bei & mit der smile2 GmbH
Buchung bei & Ticket von EventBrite.de



Paul G. Huppertz

genannt **Servísophos**

Trainer & Berater für Servuktionsmanagement
Meta Service Provider & Serviciologe

eMail-Adresse
Festnetztelefon
Mobilnetztelefon

Paul.G.Huppertz@serviceevolution.com
+49-61 23-74 04 16
+49-1520-9 84 59 62

[LinkedIn-Profil Paul G. Huppertz](#)
[Google Drive Folder ‚Servicialisierung‘](#)
[Dozentenprofil bei EventBrite](#)
[Trainerprofil bei der smile2 GmbH](#)
[SIG Leader ‚Tertiary Sector‘ bei 12manage.com](#)

Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale

Gliederung – Dreiteilung, Inhalte & Abschnitte



Intro

- **Einordnung** in der Online-Seminarreihe ‚service@ducation‘
- **Kurzvorstellung** von Online-Themenseminar 05
- **Ausgangsfrage:** Wie löst man den servischen Knoten?

Centro

- **Wesensmerkmale** – Herleitung, Einordnung & Erläuterung
- **Service-Konsument** - Auslöser, Adressat & Service-Objekt
- **Service-Objekt** – Kategorien, Service-Transaktion & Zustandsänderung
- **Nutzeffekt** – Typen, Untergliederung & Bindeglied

Extro

- **Rückblick** auf Online-Themenseminar 05
- **Ausblick** auf die Seminarreihe
- **Anlagen** zu den Seminarinhalten

Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale

Gliederung – Dreiteilung, Inhalte & Abschnitte



Intro

- **Einordnung** in der Online-Seminarreihe ‚service@ducation‘
- **Kurzvorstellung** von Online-Themenseminar 05
- **Ausgangsfrage:** Wie löst man den servischen Knoten?

Centro

- **Wesensmerkmale** – Herleitung, Einordnung & Erläuterung
- **Service-Konsument** - Auslöser, Adressat & Service-Objekt
- **Service-Objekt** – Kategorien, Service-Transaktion & Zustandsänderung
- **Nutzeffekt** – Typen, Untergliederung & Bindeglied

Extro

- **Rückblick** auf Online-Themenseminar 05
- **Ausblick** auf die Seminarreihe
- **Anlagen** zu den Seminarinhalten

Online-Themenseminar 05

Übersicht & Aufteilung der Online-Seminarreihe

Einordnung – Themenseminar 05, Seminar-Reihe & Seminar-Themen



Online-Themenseminar 05

Übersicht & Aufteilung der Online-Seminarreihe

Einordnung – Termine, Titel & Event-Web-Seiten



Termin	Nr.	Haupttitel Einzelseminar	Ausschreibung, Unterlagen & Buchung	Status
23.01.2024	ES	Einführung & Überblick	<u>Ausschreibung zum Einführungsseminar</u>	okay
20.02.2024	01	Der Service	<u>Ausschreibung zu Themenseminar 01</u>	okay
12.03.2024	02	Der Service-Konsument	<u>Ausschreibung zu Themenseminar 02</u>	okay
09.04.2024	03	Das Servuktionsmodell	<u>Ausschreibung zu Themenseminar 03</u>	okay
30.04.2024	04	Die Servicialisierung	<u>Ausschreibung zu Themenseminar 04</u>	okay
28.05.2024	05	Die Service-Identifizierung	<u>Ausschreibung zu Themenseminar 05</u>	okay
18.06.2024	06	Die Service-Spezifizierung	<u>Ausschreibung zu Themenseminar 06</u>	okay
09.07.2024	07	Der Service-Katalog	<u>Ausschreibung zu Themenseminar 07</u>	okay
06.08.2024	08	Die Service-Kontrahierung	<u>Ausschreibung zu Themenseminar 08</u>	okay
27.08.2024	09	Das Service-Konzept	<u>Ausschreibung zu Themenseminar 09</u>	okay
17.09.2024	10	Der Service-Triathlon	<u>Ausschreibung zu Themenseminar 10</u>	okay
08.10.2024	11	Der Servuktionsumsatz	<u>Ausschreibung zu Themenseminar 11</u>	okay
05.11.2024	12	Der Service Provider	<u>Ausschreibung zu Themenseminar 12</u>	okay
26.11.2024	AS	Fazit & Ausblick	<u>Ausschreibung zum Abschlussseminar</u>	okay

Online-Themenseminar 05

Übersicht & Aufteilung der Online-Seminarreihe

Einordnung – Termine, Titel & Seminar-Aufzeichnung



Termin	Nr.	Haupttitel Einzelseminar	Web-Link zur Mediathek der smile2 GmbH	Status
23.01.2024	ES	Einführung & Überblick	<u>Aufzeichnung des Einführungsseminars</u>	okay
20.02.2024	01	Der Service	<u>Aufzeichnung von Themenseminar 01</u>	okay
12.03.2024	02	Der Service-Konsument	<u>Aufzeichnung von Themenseminar 02</u>	okay
09.04.2024	03	Das Servuktionsmodell	<i>nach Seminaredurchführung</i>	geplant
30.04.2024	04	Die Servicialisierung	<i>nach Seminaredurchführung</i>	geplant
28.05.2024	05	Die Service-Identifizierung	<i>nach Seminaredurchführung</i>	geplant
18.06.2024	06	Die Service-Spezifizierung	<i>nach Seminaredurchführung</i>	geplant
09.07.2024	07	Der Service-Katalog	<i>nach Seminaredurchführung</i>	geplant
06.08.2024	08	Die Service-Kontrahierung	<i>nach Seminaredurchführung</i>	geplant
27.08.2024	09	Das Service-Konzept	<i>nach Seminaredurchführung</i>	geplant
17.09.2024	10	Der Service-Triathlon	<i>nach Seminaredurchführung</i>	geplant
08.10.2024	11	Der Servuktionsumsatz	<i>nach Seminaredurchführung</i>	geplant
05.11.2024	12	Der Service Provider	<i>nach Seminaredurchführung</i>	geplant
26.11.2024	AS	Fazit & Ausblick	<i>nach Seminaredurchführung</i>	geplant

Online-Themenseminar 05

Übersicht & Aufteilung der Online-Seminarreihe

Einordnung – service@ducation 2024, Gesamtbeschreibung & Steckbriefe



Angaben zu jedem Einzelseminar

- Haupttitel
- Untertitel
- Datum & Uhrzeit
- Ort (= Zoom Session bei smile2 GmbH)
- Motivation
- Inhalt
- Agenda
- Ergebnisse
- Ausschreibung bei eventbrite.de
- Ansprechpartner bei der smile2 GmbH

Online-Seminarreihe ‚service@ducation – Methodik der Service-Erbringung‘ Einführung & Motivierung

In diesem Dokument werden alle 14 Online-Seminare der Reihe ‚service@ducation‘ mit ihren wesentlichen Angaben in einseitigen Seminarsteckbriefen beschrieben, insbesondere mit Motivation & Inhalt, Agenda & Ergebnissen. Die Inhalte & die Reihenfolge der Seminare beruhen auf dem Leitkonzept der Servicialisierung, in dem die universell anwendbaren Grundlagen & Grundbegriffe, Modelle & Methoden für verlässliche & spezifikationsgemäße, rationelle & rentable Service/Dienst-Erbringung (= Servuktion) zusammengefasst sind. Das Leitkonzept wurde über mehrere Jahre aus & in der Praxis des Service/Dienst-Erbringungsmanagements entwickelt. Es basiert auch auf ergänzenden tiefeschürfenden Recherchen, Analysen & Studien zum adäquaten Service/Dienst-Verständnis, deren Ergebnisse dargelegt sind in dem Konzeptpapier ‚Service-Definition – Herleitung & Anwendung‘. Darin wird die Definition des Begriffs ‚Service‘ systematisch herausgearbeitet & prägnant abgegrenzt, fundiert geklärt & eindeutig definiert. Diese allgemeingültige & vollständige, eindeutige & konsistente Definition lautet einfach & schlüssig:



Abbildung 1: Leitkonzept der Servicialisierung

Ein Service (= Dienst) ist ein Bündel von einmalig konsumierbaren & vergänglichen Nutzeffekten.

Aus dieser Definition wurden nachvollziehbar abgeleitet die 3 generischen Service/Dienst-Identifikatoren für die präzise & prägnante Identifizierung von erbrachten bzw. erforderlichen Service/Dienst-Typen, nämlich: Service/Dienst-Konsument, Service/Dienst-Objekt & Service/Dienst-spezifischer Nutzeffekt. Die Beschreibung dieses Nutzeffekts wird kopiert in das Subattribut 01 ‚Primärer Nutzeffekt‘ von Service/Dienst-Attribut 01 ‚Service/Dienst-Konsumentennutzen‘. Letzteres ist der Ausgangs- & Bezugspunkt für die eindeutige & vollständige Spezifizierung der Service/Dienst-Erbringungsqualität auf Basis der 12 Standard-Service/Dienst-Attribute (= 12 Standard-Service-Qualifikatoren).

Online-Seminarreihe ‚service@ducation 2024 – Methodik der Service-Erbringung‘ – Gesamtbeschreibung

Online-Seminarreihe ‚service@ducation 2024‘ - Event-Sammlung auf dem Event-Portal 'eventbrite'

Online-Themenseminar 05

Ergänzung & Vertiefung der Online-Seminarthemen

Ausbildung - ‚ServicEducation 2024‘, Ausbildungsreihe & Onsite-Seminare



Leitkonzept der Servicialisierung
Trainings

2023

‚ServicEducation 2024‘
Onsite-Ausbildungsreihe zur Methodik
für effizientes & ertragreiches
Servuktionsmanagement



03. ServicEducation 2024 – Seminar-Duos & Einzelseminare

Die Ausbildungsreihe ‚ServicEducation – Methodik der Service-Erbringung‘ umfasst die Seminare & Seminar-Duos, ServExpeditionen & Workshops sowie die optionalen Zertifizierungsprüfungen, die auf den folgenden Seiten in Steckbriefen beschrieben und per Kürzel nach den folgenden Typen unterschieden werden:

- SD = Seminar-Duo
- ES = Einführungseminar
- GS = Grundlagenseminar
- WS = Workshop (in Planung)
- SE = ServExpedition (in Vorbereitung)
- ZP = Zertifizierungsprüfung (in Planung)

Das zugrunde liegende Leitkonzept & Curriculum der Servicialisierung werden laufend weiterentwickelt, so dass die Ausbildungsreihe erweitert oder ergänzt wird, wenn Themen vertieft oder neu aufgearbeitet werden müssen.

In den 4 Seminar-Duos (SD) sind jeweils 2 zweitägige Seminare mit zwei eng verknüpften Themen & Methoden zusammengefasst.

- TeilnehmerInnen können sich an den 4 Tagen (Montag bis Donnerstag) intensiv & konzentriert mit diesen Methoden & ihren praktischen Anwendungen beschäftigen.
- Die Seminar-Duos werden im Kalenderjahr sechsmal zu verschiedenen Terminen angeboten.
- Über die Web-Links in der Spalte ‚Ausschreibungen für‘ erreicht man auf dem [Event-Portals 'eventbrite.de'](http://Event-Portals.eventbrite.de) die betreffende Event-Web-Seite mit Ausschreibung, Präsentationsunterlagen & Buchungsmöglichkeit zu dem jeweiligen Seminar-Duo.

Code	Obertitel	Untertitel	Ausschreibungen für
SD01	<u>Servicealisierung & Service Provider</u>	Von Service-Begriff bis Geschäftsmodell	15.01 – 18.01.2024
			26.02 – 29.02.2024
			06.05 – 09.05.2024
			19.08 – 22.08.2024
			07.10 – 10.10.2024
SD02	<u>Service-Identifizierung & Service-Spezifizierung</u>	Von Service-Begriff bis Servuktionspreis	11.11 – 14.11.2024
			22.01 – 25.01.2024
			04.03 – 07.03.2024
			13.05 – 16.05.2024
			26.08 – 29.08.2024
SD03	<u>Service-Konzipierung & Service-Orchestrierung</u>	Von Service-Spezifikation bis Servuktionsbereitschaft	14.10 – 17.10.2024
			18.11 – 21.11.2024
			29.01 – 01.02.2024
			11.03 – 14.03.2024
			20.05 – 23.05.2024
SD04	<u>Service-Offertierung & Service-Kontrahierung</u>	Von Servuktionsangebot bis Servuktionskontrakt	02.09 – 05.09.2024
			21.10 – 24.10.2024
			25.11 – 28.11.2024
			05.02 – 08.02.2024
			18.03 – 21.03.2024
			27.05 – 30.05.2024
			09.09 – 12.09.2024
			28.10 – 31.10.2024
			02.12 – 05.12.2024

Ausbildungsreihe ‚ServicEducation 2024‘ zur Methodik der Service-Erbringung - Gesamtbeschreibung

Ausbildungsreihe ‚ServicEducation 2024‘ - Event-Sammlung auf dem Event-Portal 'eventbrite'

Online-Themenseminar 05

Ergänzung & Vertiefung der Online-Seminarthemen

Ausbildung - ‚ServiceEducation 2024‘, Seminar GS10 & S.-Identifizierung



Merkmal	Einzelangabe, Beschreibung
Obertitel	Service-Identifizierung
Untertitel	Von Service-Begriff bis Service-Konsumentennutzen
Termin(e)	22. – 23.01.2024 ♦ 04. – 05.03. ♦ 13. – 14.05. ♦ 26. – 27.08. ♦ 14. – 15.10. ♦ 18. – 19.11.2024
Ort(e)	Oestrich-Winkel im Rheingau, Ortsteil Winkel, Hauptstraße 1, <u>Nägler's Fine Lounge Hotel</u>
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceialisierung – Leitbegriff & Leitkonzept • Service-Terminologie – Glossar & Begriffsdefinitionen • Service-Erbringungsmodell – Hauptrollen & Beziehungen • Service-Identifizierung – Service-Definition & Service-Identifikatoren • Service-Konsument – Erfolgsfaktor & Wertschöpfer • Service-Identifikationen – Methode & Praxisbeispiele
Ergebnisse	<p>Zum Abschluss dieses Grundlagenseminars kennen & verstehen die TeilnehmerInnen</p> <ul style="list-style-type: none"> • das Leitkonzept der Serviceialisierung mit seinen Grundlagen & Methoden • die grundlegenden Service-Termini mit ihren fundierten & konsistenten Definitionen • die einfache & eingängige Methode der präzisen & prägnanten Identifizierung • das Bindeglied zwischen präziser Service-Identifizierung & eindeutiger Service-Spezifizierung • die präzisen & prägnanten Service-Identifikationen zu ihren Praxisbeispielen
Ausschreibung	<u>für 22. - 23.01.2024 ♦ für 04. - 05.03. ♦ für 13. - 14.05. ♦ für 26. - 27.08. ♦ für 14. - 15.10. ♦ für 18. - 19.11.</u>
Unterlagen	<u>GrundlagenSeminar 10 (GS10) ‚Service-Identifizierung‘</u>
Ansprechpartner	<p>Paul G. Huppertz, serviceEvolution</p> <ul style="list-style-type: none"> • Festnetztelefon-Nr. +49 (6123) 74 04 16 • eMail-Adresse: Paul.G.Huppertz@serviceevolution.com • Mobilnetztelefon-Nr. +49 (1520) 9 84 59 62 • Postadresse: Schöne Aussicht 41, 65396 Walluf

Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale

Gliederung – Dreiteilung, Inhalte & Abschnitte



Intro

- **Einordnung** in der Online-Seminarreihe ‚service@ducation‘
- **Kurzvorstellung** von Online-Themenseminar 05
- **Ausgangsfrage:** Wie löst man den servischen Knoten?

Centro

- **Wesensmerkmale** – Herleitung, Einordnung & Erläuterung
- **Service-Konsument** - Auslöser, Adressat & Service-Objekt
- **Service-Objekt** – Kategorien, Service-Transaktion & Zustandsänderung
- **Nutzeffekt** – Typen, Untergliederung & Bindeglied

Extro

- **Rückblick** auf Online-Themenseminar 05
- **Ausblick** auf die Seminarreihe
- **Anlagen** zu den Seminarinhalten



Einordnung

Unterscheidungsmerkmale für Service-Typen

Sicht & Wahrnehmung d. Service-Konsumenten

Bestätigung durch Service-Konsumenten

Ausgangspunkt für Service-Spezifizierung

Inhalte

Service-Identifikatoren

Service-Konsument

Service-Objekttypen

Nutzeffekttypen

Service-Kategorien

Ergebnisse

Beherrschen der Service-Identifizierung

Kennen der Service-Objekte

Verstehen von Nutzeffekten

Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale Themenseminar 05 – Servicialisierung, Leitkonzept & Konzeptpapiere



Obertitel, Untertitel & Download-Link

Serviceianische Wende – Nutzeffekte statt Charakteristika

Service/Dienst-Definition – Herleitung & Anwendung

Service/Dienst-Konsument - Wertschöpfer & Umsatzbringer

Servuktionsmodell (= Service/Dienst-Erbringungsmodell) - Servuktionsumgebung & Hauptrollen

Service/Dienst-Transaktion - Auslöser & Ablauf

Servicialisierung – Service/Dienst-Erbringung & Methodik

Arbeitsblatt 01 **„Servicialisierung & Methoden“**

Service/Dienst-Identifizierung – Service/Dienst-Typ & Wesensmerkmale

Service/Dienst-Kategorien – Service/Dienst-Objekttypen & Nutzeffekttypen

Service/Dienst-Spezifizierung – Service/Dienst-Typ & Service/Dienst-Erbringungsqualität

Service/Dienst-Katalog – Service/Dienst-Typen & Servuktionsangebote

ICTility Service/Dienst-Katalog – ICTility Service/Dienst-Typen & Servuktionsangebote

Service/Dienst-Kontrahierung – Service/Dienst-Kunde & Service/Dienst-Konsumenten

Service/Dienst-Konzept – Service/Dienst-Beitragstypen & Service/Dienst-Drehbuch

Service/Dienst-Orchestrierung – Service/Dienst-Beitragstypen & Service Contribution Feeder/Dienstbeitragszubringer

Service/Dienst-Triathlon – Auslöser & Adressaten

Servuktionsumsatz – Service/Dienst-Erbringungspreis & Service/Dienst-Menge

Service/Dienst-Trilemma – Dimensionen & Beteiligte

Arbeitsblatt 02 **„ServProMM & BEWUR“**

Service Provider/Dienstleister (Servuzent) – Service/Dienst-Trilemma & Geschäftsmodell

Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale

Gliederung – Dreiteilung, Inhalte & Abschnitte



Intro

- **Einordnung** in der Online-Seminarreihe ‚service@ducation‘
- **Kurzvorstellung** von Online-Themenseminar 05
- **Ausgangsfrage:** Wie löst man den servischen Knoten?

Centro

- **Wesensmerkmale** – Herleitung, Einordnung & Erläuterung
- **Service-Konsument** - Auslöser, Adressat & Service-Objekt
- **Service-Objekt** – Kategorien, Service-Transaktion & Zustandsänderung
- **Nutzeffekt** – Typen, Untergliederung & Bindeglied

Extro

- **Rückblick** auf Online-Themenseminar 05
- **Ausblick** auf die Seminarreihe
- **Anlagen** zu den Seminarinhalten

Online-Themenseminar 05
Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale
Ausgangsfrage: Wie löst man den servischen Knoten?



Kriterien?

Merkmale?

Aspekte?

WIE IDENTIFIZIERT MAN EINEN SERVICE-TYP?



einfach!

eingänglich!

einheitlich!

[Wikipedia-Artikel 'Gordischer Knoten'](#)

Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale

Ausgangsfrage: Warum musste der servische Knoten gelöst werden?



Service-Identifizierung

erforderlicher **Service-Typ**
3 Service-Identifikatoren

Service-Konsumentennutzen
& primärer Nutzeffekt

Service-Spezifizierung

Service-Erbringungsqualität
12 Standard-Service-Qualifikatoren

S

Service-Typ
& Service-Spezifikation

Service-Konzipierung

Service-Beitragstypen
& Service-Drehbuch

e

r

v

Service-Typ
& Service-Konzept

Service-Orchestrierung

Service-Beitragszubringer
& Service-Einspeisenetzwerk

i

c

Service-Beitragsvereinbarung
Service-Beitragskontrakt

Service-Katalogisierung

Service-(Level-)Spezifikationen
= Service-Katalogeinträge

e

-

Servuktionsangebote
& Service-Katalog

Service-Kontrahierung

Service-Erbringungsbedarf
& Service-(Level-)Spezifikation

T

y

p

Service-Erbringungsauftrag
Service-Erbringungskontrakt

Service-Konzertierung

Servuktionsbereitschaft
& Servuktionskapazität

Service-Abrufe
& Service-Erbringungen

Service-Fakturierung

Service-Erbringungspreis
x Service-Menge

Service-Abrechnung
& Servuktionsumsatz

Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale

Gliederung – Dreiteilung, Inhalte & Abschnitte



Intro

- **Einordnung** in der Online-Seminarreihe ‚service@ducation‘
- **Kurzvorstellung** von Online-Themenseminar 05
- **Ausgangsfrage:** Wie löst man den servischen Knoten?

Centro

- **Wesensmerkmale** – Herleitung, Einordnung & Erläuterung
- **Service-Konsument** - Auslöser, Adressat & Service-Objekt
- **Service-Objekt** – Kategorien, Service-Transaktion & Zustandsänderung
- **Nutzeffekt** – Typen, Untergliederung & Bindeglied

Extro

- **Rückblick** auf Online-Themenseminar 05
- **Ausblick** auf die Seminarreihe
- **Anlagen** zu den Seminarinhalten

Online-Themenseminar 05
 Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale
Wesensmerkmale – Service-Begriff, Wortherkunft & Service-Definition



Ein **Service (≡ Dienst)** ist
 ein Bündel von einmalig konsumierbaren und flüchtigen **Nutzeffekten**

allgemeingültige
 Definition

Bündel von einmalig konsumierbaren & flüchtigen Nutzeffekten

Bedeutung	Dienst mhd.: <i>dienest</i> , ahd.: <i>dionöst</i>	Änderung am Service-Objekt <i>Transaktion</i>	Vorstellung
Substantiv	Sklaverei, (Sklaven-)Dienst <i>servitium</i>	intangibel, immateriell, flüchtig <i>Akzidentien/Qualitäten/Wieheiten</i>	Charakteristika
Verb	(be)dienen, Sklave sein <i>servire, servio, servivi, servitus</i>	Nutzeffekt <i>Essenz/Quidditas/Washeit</i>	Nutzen bewirken
Lateinisch → Französisch & Englisch → Deutsch		Objekt/Phänomen, Vorstellung & Wort → Begriff	
Wortherkunft		Begriffsbildung	

Konzeptpapier 'Service-Definition - Herleitung & Anwendung'
Konzeptpapier ‚Servicianische Wende – Nutzeffekte statt Charakteristika‘



- Ein **Service** (\equiv **Dienst**) ist ein **Bündel von einmalig konsumierbaren und flüchtigen Nutzeffekten**,
- bewerkstelligt durch den **rechenschaftspflichtigen Service Provider (= Dienst-Leister)**,
 - erwirkt durch **Ausführung von Systemfunktionen bzw. Aktivitäten**,
 - zur Erbringung beauftragt
 - von einem **auftraggebenden Service-Kunden (= Dienst-Kunden)**
 - für von ihm **autorisierte Service-Konsumenten (= Dienst-Konsumenten)**
 - bei dem **rechenschaftspflichtigen Service Provider (= Dienst-Leister)**
 - erbracht
 - explizit an einen **autorisierten Service-Konsumenten (= Dienst-Konsumenten)**
 - auf dessen **einzelnen & expliziten Service-Abruf (= Dienst-Abruf)**
 - durch **Bewerkstelligen der Nutzeffekte an dessen Service-Objekt (= Dienst-Objekt)**,
 - konsumiert simultan zu seiner Erbringung
 - vom **abrufenden Service-Konsumenten (= Dienst-Konsumenten)**
 - zwecks **Ausführung seiner aktuell anstehenden Aktivität**.

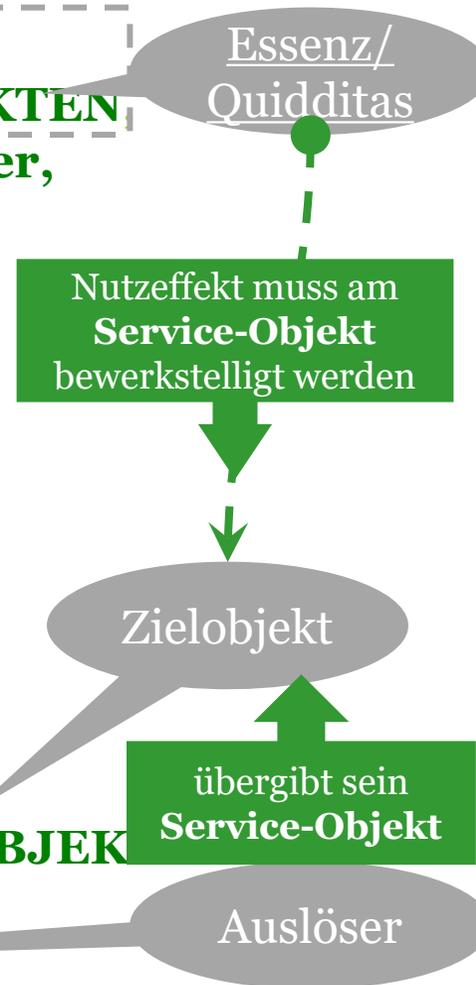
allgemeingültige
Definition

Erläuterung zu
• Hauptrollen
• Ablauf der Service-
Erbringung



Ein **Service (≡ Dienst)** ist ein **Bündel von einmalig konsumierbaren und flüchtigen NUTZEFFEKTEN**,

- bewerkstelligt durch den rechenschaftspflichtigen **Service Provider**,
- erwirkt durch **Ausführung von Systemfunktionen bzw. Aktivitäten**,
- zur Erbringung beauftragt
 - von einem **auftraggebenden Service-Kunden**
 - für von ihm **autorisierte Service-Konsumenten**
 - bei dem **rechenschaftspflichtigen Service Provider**,
- erbracht
 - explizit an einen **autorisierten Service-Konsumenten**
 - auf dessen **einzelnen & expliziten Service-Abruf**
 - durch **Bewerkstelligen der Nutzeffekte an dessen SERVICE-OBJEKT**
- konsumiert simultan zu seiner Erbringung
 - vom **abrufenden SERVICE-KONSUMENTEN**
 - zwecks **Ausführung seiner aktuell anstehenden Aktivität.**





Elemente	Ausprägung	Merkmale, Ausrichtung
<p><u>3 generische Service-Identifikatoren</u></p>	<p>1. Service-Konsument 2. Service-Objekt 3. Service-spezifischer Nutzeffekt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • präzise & prägnante Identifikation für erforderlichen Service-Typ • aus Sicht & Wahrnehmung von adressierten <u>Service-Konsumenten</u>
<p><u>Service-Charakteristika</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intangibilität & Immaterialität • Substanzlosigkeit & Flüchtigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • unausweichlich • unabänderlich
<p><u>Service-Definition</u></p>	<p>Ein Service ist ein Bündel von einmalig konsumierbaren & flüchtigen Nutzeffekten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • einfach & schlüssig • allgemeingültig & vollständig, • eindeutig & konsistent

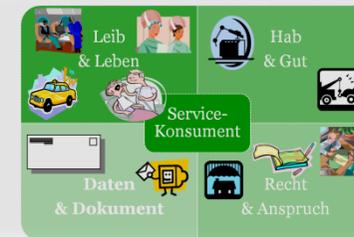


**Service =
Nutzeffekt
am Service-Objekt**

Ein **Nutzeffekt** ...

... ist die gezielte & qualifizierte **Zustandsänderung** ...

... eines übergebenen **Service-Objekts** ...



... gemäß den aktuellen **Erfordernissen & Erwartungen** eines abrufenden **Service-Konsumenten**.

Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale

Gliederung – Dreiteilung, Inhalte & Abschnitte



Intro

- **Einordnung** in der Online-Seminarreihe ‚service@ducation‘
- **Kurzvorstellung** von Online-Themenseminar 05
- **Ausgangsfrage:** Wie löst man den servischen Knoten?

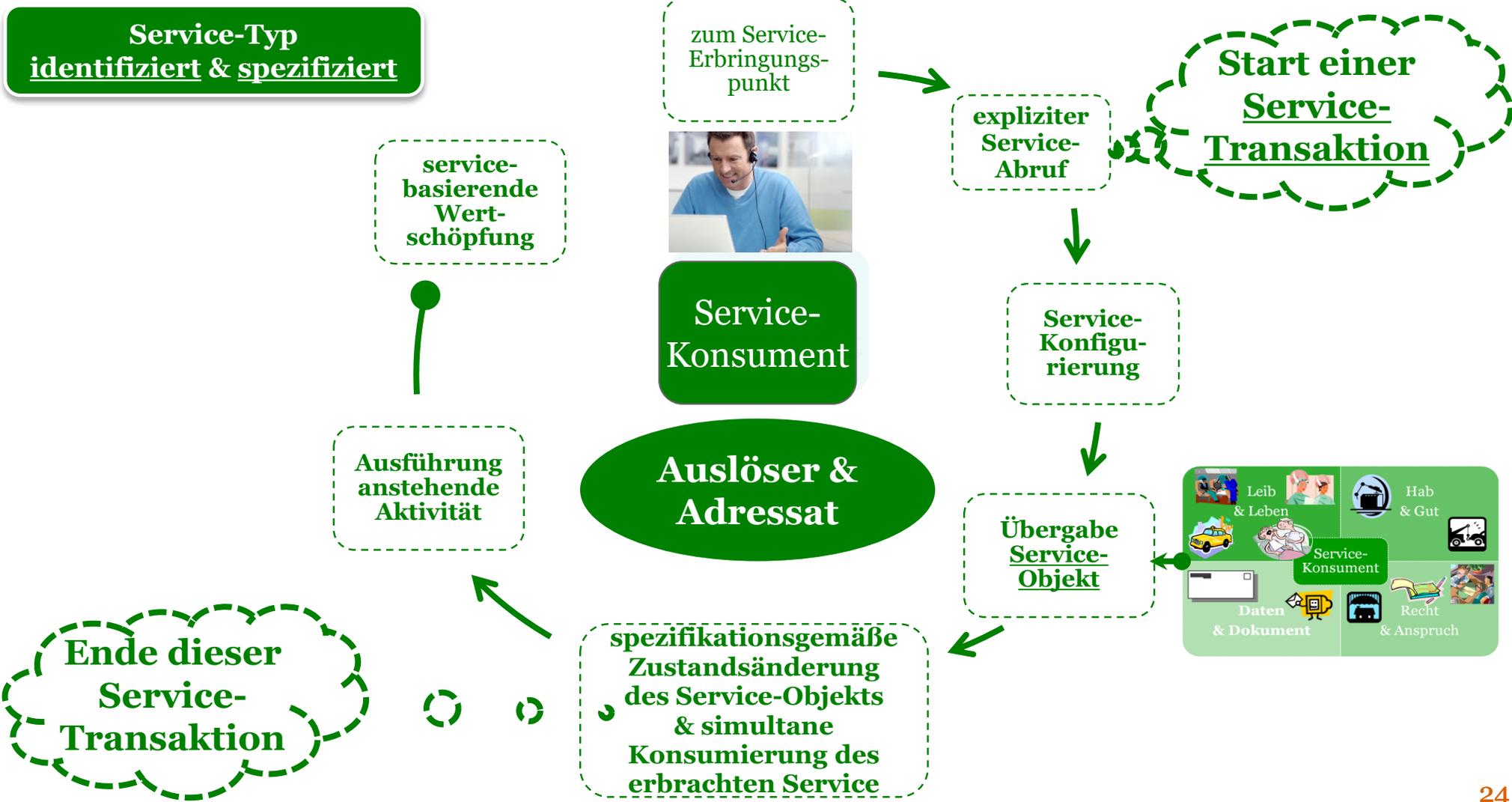
Centro

- **Wesensmerkmale** – Herleitung, Einordnung & Erläuterung
- **Service-Konsument** - Auslöser, Adressat & Service-Objekt
- **Service-Objekt** – Kategorien, Service-Transaktion & Zustandsänderung
- **Nutzeffekt** – Typen, Untergliederung & Bindeglied

Extro

- **Rückblick** auf Online-Themenseminar 05
- **Ausblick** auf die Seminarreihe
- **Anlagen** zu den Seminarinhalten







Service-Konsumierung

Service-
Konsument

➤ **Service-Konsument**,
der bei Bedarf jeweils einen
einzelnen Service dieses
Typs explizit abrufen & dafür
sein aktuelles Service-
Objekt übergibt



S.-Identifikator 1

Service-
Typ

S.-Identifikator 2

S.-Identifikator 3

Service =
Nutzeffekt
am Service-Objekt

➤ **Service-Objekt**
an dem für den
abrufenden Service-
Konsumenten der
service-spezifische
Nutzeffekt vollständig
bewerkstelligt werden
muss

➤ **service-**
spezifischer
Nutzeffekt,
der für den Service-
Konsumenten an dem
von ihm übergebenen
Service-Objekt be-
werkstelligt werden
muss





Service-Kontrahierung

Servuktions
kunde



Service-
Typ

Service-Konsumierung

Service-
Konsument

Service =
Nutzeffekt
am Service-Objekt

Welchen **Service-Typ** muss ich für die Service-Konsumenten **zur Erbringung beauftragen?**

Welchen **Service-Typ** soll der Service-Kunde zur Erbringung beauftragen?



Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale

Gliederung – Dreiteilung, Inhalte & Abschnitte



Intro

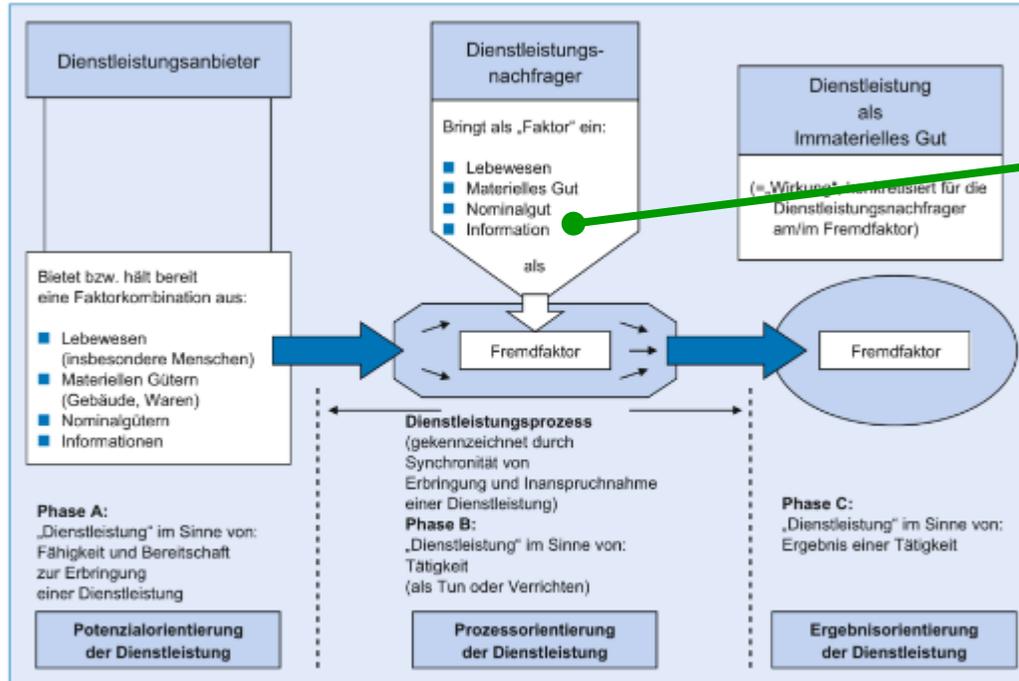
- **Einordnung** in der Online-Seminarreihe ‚service@ducation‘
- **Kurzvorstellung** von Online-Themenseminar 05
- **Ausgangsfrage:** Wie löst man den servischen Knoten?

Centro

- **Wesensmerkmale** – Herleitung, Einordnung & Erläuterung
- **Service-Konsument** - Auslöser, Adressat & Service-Objekt
- **Service-Objekt** – Kategorien, Service-Transaktion & Zustandsänderung
- **Nutzeffekt** – Typen, Untergliederung & Bindeglied

Extro

- **Rückblick** auf Online-Themenseminar 05
- **Ausblick** auf die Seminarreihe
- **Anlagen** zu den Seminarinhalten



4 Service-Objektkategorien

- Lebewesen → Leib & Leben
- Materielles Gut → Hab & Gut
- Nominalgut → Recht & Anspruch
- Information → Daten & Dokumente

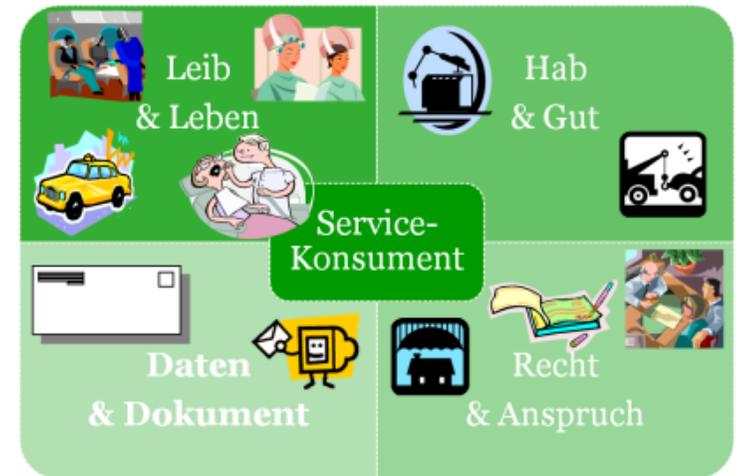


Abb. 1.6 Phasenbezogener Zusammenhang zwischen den drei konstitutiven Merkmalen von Dienstleistungen.
(Quelle: Hilke 1984, 1989)

Fundstelle: Buch 'Dienstleistungsmarketing' von Bruhn, Hadwich & Meffert - Abbildung 1.6

vgl. Hilke, Wolfgang 1989 – Artikel ‚Grundprobleme & Entwicklungstendenzen des Dienstleistungs-Marketings‘, S. 1128

Online-Themenseminar 05
Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale
Service-Objekt – S.-Konsument, Service-Objektkategorie 1 & Beispiele





Erfüllungs-
merkmale

Sicherheit

Wohlbefinden

Unversehrtheit

Gesundheit



Service-
Konsument

Identifikatoren für Service-Typ ‚Taxi-Service‘

- **Service-Konsument:** Reisender
- **Service-Objekt** : Leib & Leben des S.-Konsumenten
- **Nutzeffekt** : Beförderung vom Abhol- zum Zielort



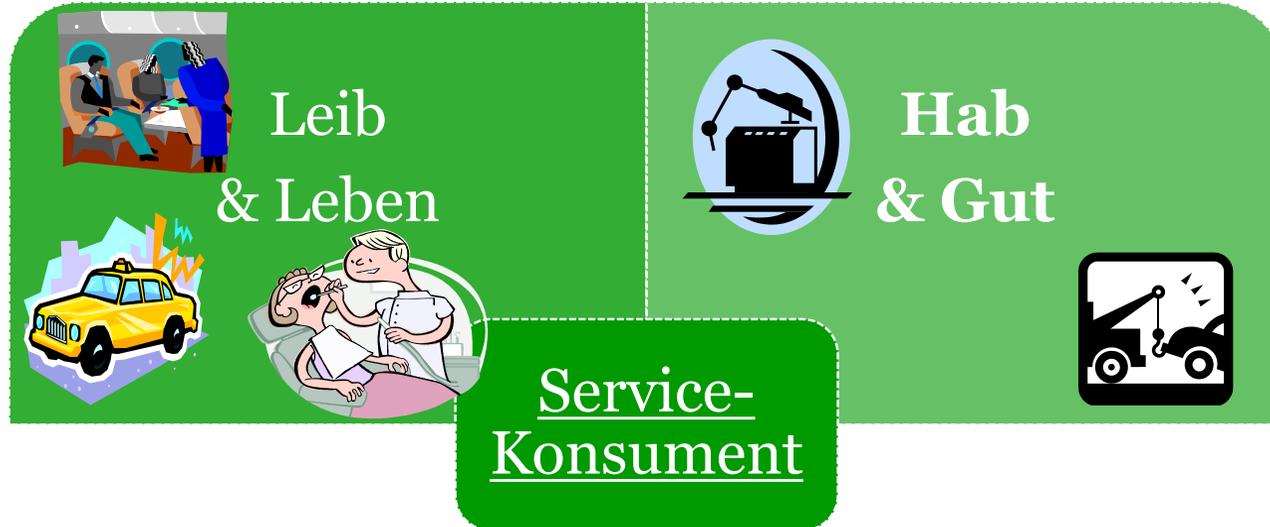
Erfüllungs-
merkmale

Sicherheit

Wohlbefinden

Gesundheit

Unversehrtheit





Erfüllungs-
merkmale

Sicherheit

Funktionalität

Nutzbarkeit

Garantie

Hab
& Gut



Service-
Konsument

Identifikatoren f. Service-Typ ‚Kfz-Abschlepp-Service‘

- **Service-Konsument:** Autobesitzer
- **Service-Objekt** : Kfz des Autofahrers
- **Nutzeffekt** : Kfz wird zur Werkstatt geschleppt



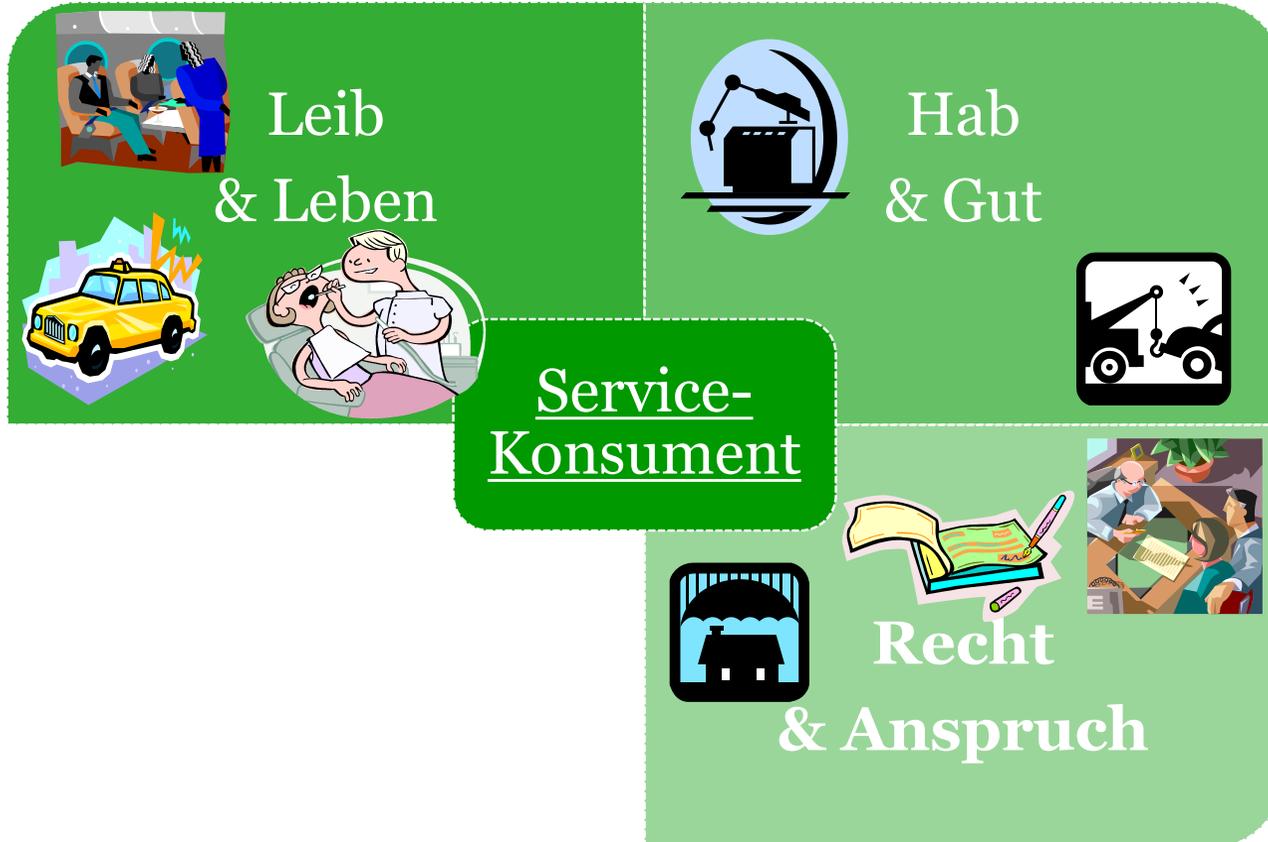
Erfüllungsmerkmale

Sicherheit

Wohlbefinden

Gesundheit

Unversehrtheit



Erfüllungsmerkmale

Sicherheit

Funktionalität

Nutzbarkeit

Garantie



Identifikatoren für S.-Typ ‚Versicherungs-Service‘

- **Service-Konsument:** Versicherungsberechtigter
- **Service-Objekt** : Versicherungsobjekt
- **Nutzeffekt** : Regulierung von Objektschäden

Service
Konsument



**Recht
& Anspruch**

Sicherheit

Gewähr

Garantie

Bestand

**Erfüllungs-
merkmale**

34



Identifikatoren für S.-Typ ‚eMailing Service‘

- **Service-Konsument:** Absender des Original-eMails
- **Service-Objekt** : Textnachricht, ggf. mit Dateien
- **Nutzeffekt** : je 1 Kopie in Ziel-eMailbox zugestellt

Service-
Konsument

Daten
& Dokumente



Sicherheit

Vertraulichkeit

Zustand

Unversehrtheit

Erfüllungs-
merkmale



Erfüllungsmerkmale

Sicherheit

Wohlbefinden

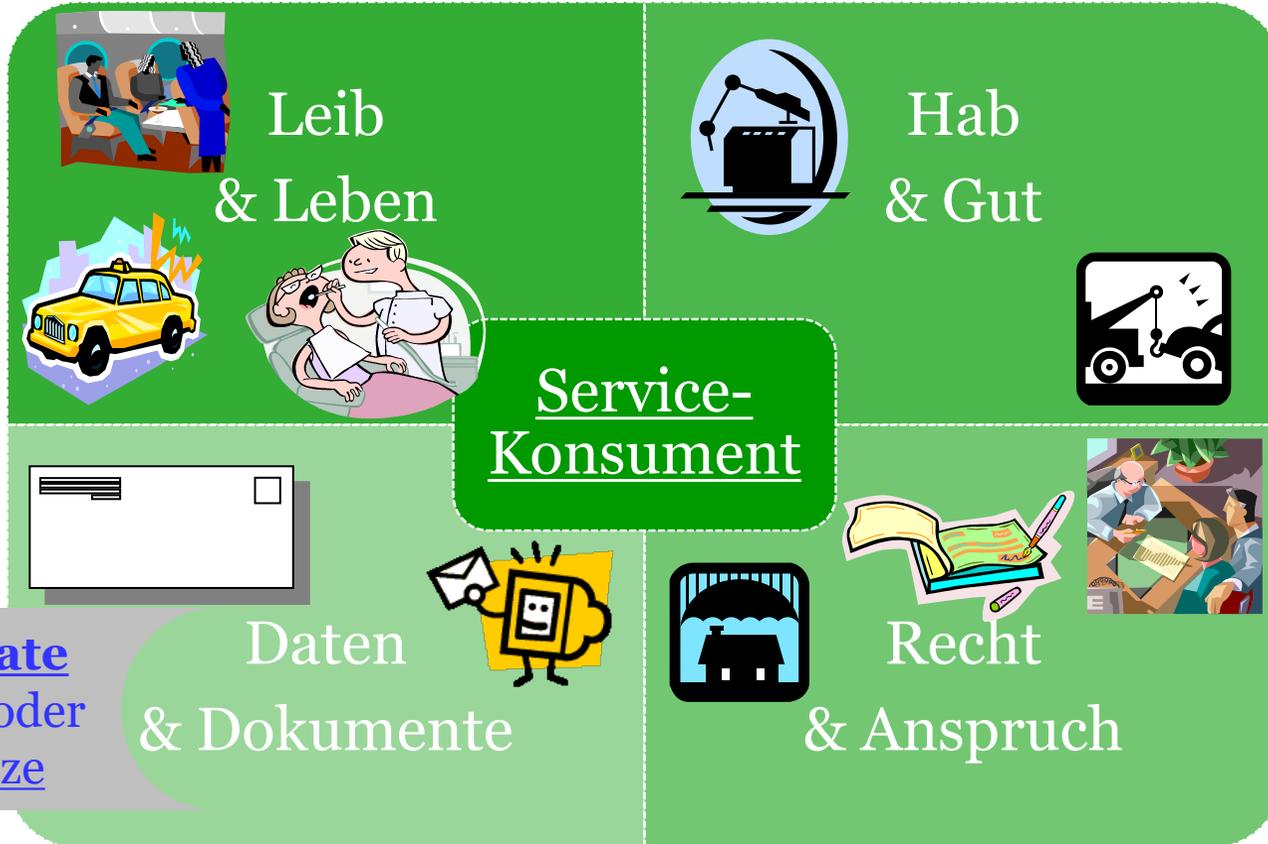
Gesundheit

Unversehrtheit

Sicherheit

Vertraulichkeit

Digitalisate
 = Dateien oder
 Datensätze



Erfüllungsmerkmale

Sicherheit

Funktionalität

Nutzbarkeit

Garantie

Sicherheit

Gewähr

Garantie

Bestand

s. Webimpulsvortrag **Digitalisierung & Servicialisierung – IT-Systeme & Doppelrolle**

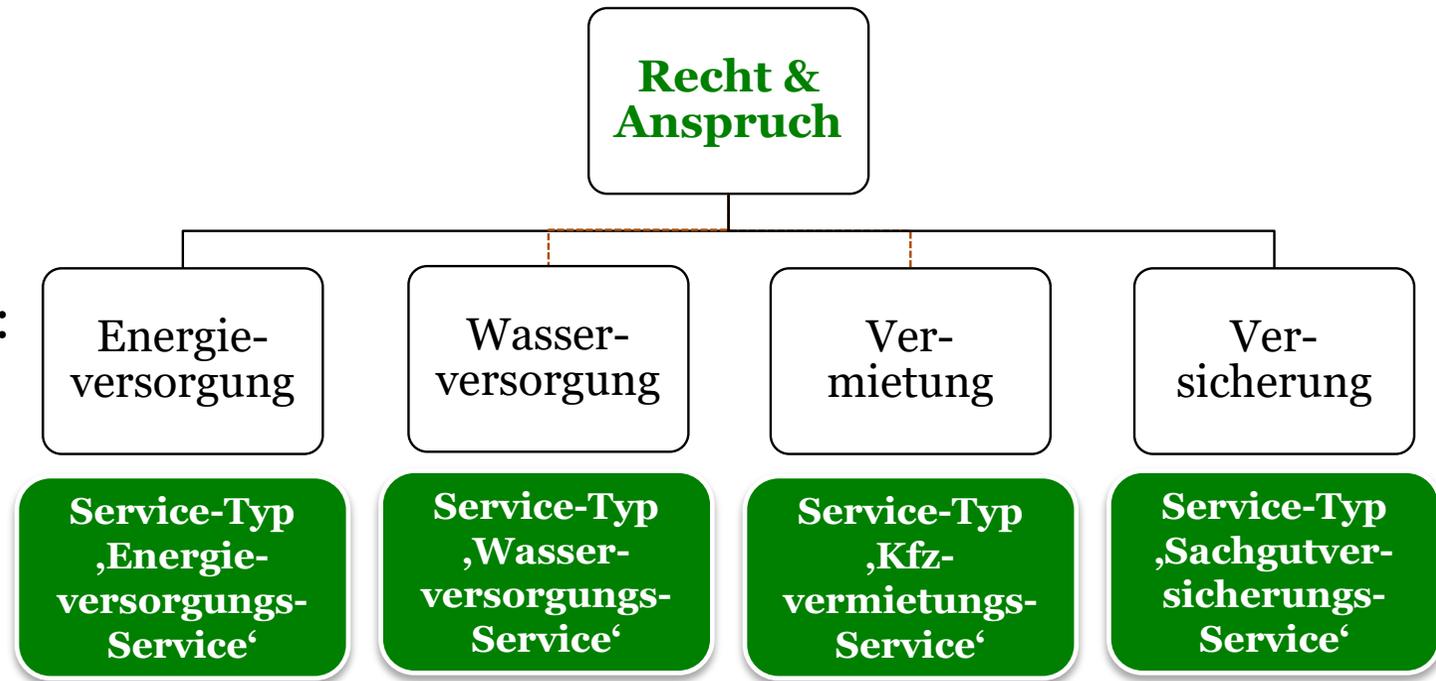


Primäres Merkmal:

Service-Objekttyp

Sekundäres Merkmal:

Nutzeffekttyp





Service-Objekt-typen	Service-Objektkategorien			
	Leib & Leben	Hab & Gut	Recht & Anspruch	Daten & Dokumente
Nutzeffekttypen	Service-Kategorien mit Service-Typen			
Ausbildung	Ausbildungs-Service	X	X	X
Verpflegung	Verpflegungs-Service			
Beförderung	Beförderungs-Service			
Betreuung	Betreuungs-Service			
Installierung	X	Installierungs-Service	X	X
Reinigung		Reinigungs-Service		
Wartung		Wartungs-Service		
Reparierung		Reparierungs-Service		
Versorgung	X	X	Versorgungs-Service	X
Entsorgung			Entsorgungs-Service	
Vermietung			Vermietungs-Service	
Versicherung			Versicherungs-Service	
Erstellung	X	X	X	Erstellungs-Service
Aufbewahrung				Aufbewahrungs-Service
Vervielfältigung				Kopier-Service
Zustellung				Zustellungs-Service

Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale

Gliederung – Dreiteilung, Inhalte & Abschnitte



Intro

- **Einordnung** in der Online-Seminarreihe ‚service@ducation‘
- **Kurzvorstellung** von Online-Themenseminar 05
- **Ausgangsfrage:** Wie löst man den servischen Knoten?

Centro

- **Wesensmerkmale** – Herleitung, Einordnung & Erläuterung
- **Service-Konsument** - Auslöser, Adressat & Service-Objekt
- **Service-Objekt** – Kategorien, Service-Transaktion & Zustandsänderung
- **Nutzeffekt** – Typen, Untergliederung & Bindeglied

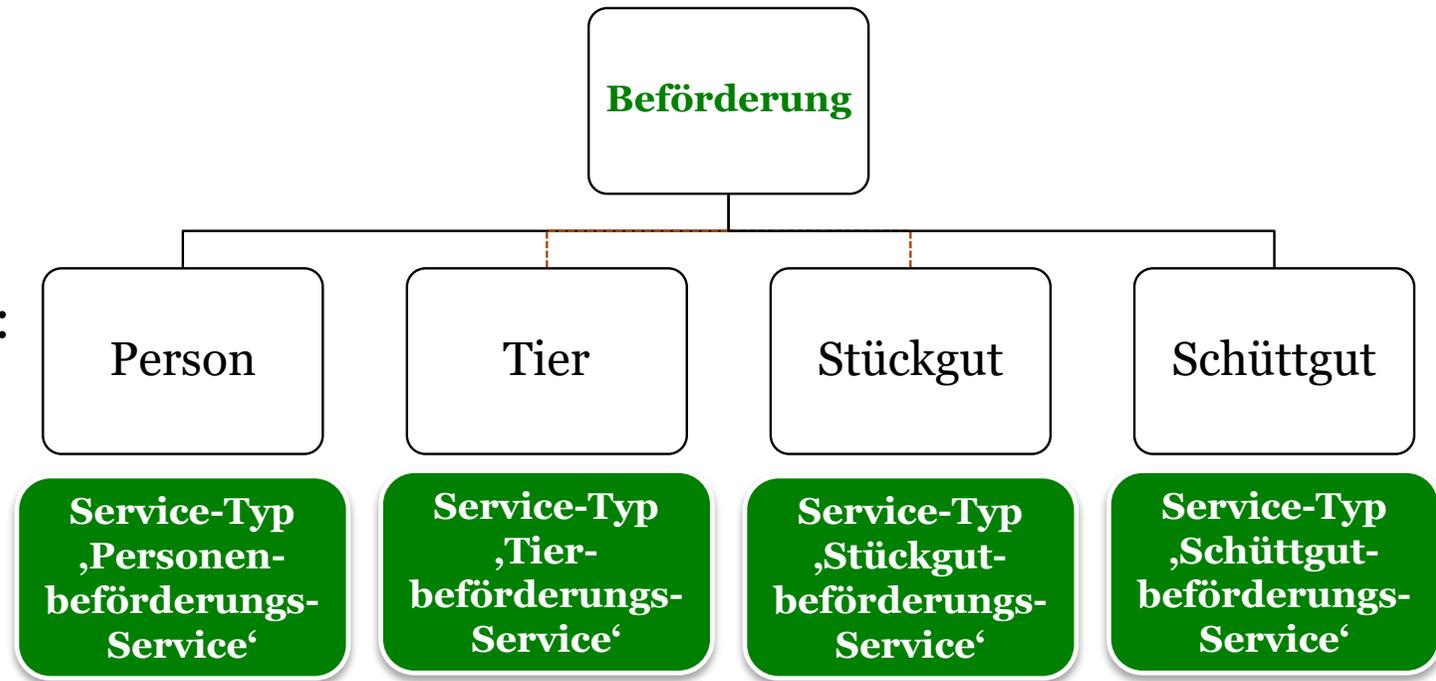
Extro

- **Rückblick** auf Online-Themenseminar 05
- **Ausblick** auf die Seminarreihe
- **Anlagen** zu den Seminarinhalten



Primäres Merkmal:
Nutzeffektyp

Sekundäres Merkmal:
Service-Objekte





**Service-Typ ‚Taxi-Service‘
{= PKW-basierender
Personenbeförderungs-Service}**

**Personen-
beförde-
rung
{Nutzeffekt}**



Service-Typ ‚Taxi-Service‘ {= **PKW-basierender Personenbeförderungs-Service**}

Auftragsannahme
{zu Service-
Erbringungsauftrag
eines Service-Kunden}

Auftragsdisponierung
{Disponierung der
Service-Erbringung}

**Personen-
beförde-
rung
{Nutzeffekt}**

Fakturierung des
erbrachten Taxi-
Service

Absetzen
Fahrgast
{Exte-
grierung}

Schicht-
planung
Auftrags-
annahme

Tele-
fonische
Beauf-
tragung

Einsatz
Taxi-Kfz

Einsatz
Taxi-
Fahrer

exklusive
Beförde-
rung

Einzel-
rechnung

am Ziel-
& Aus-
stiegsort
gemäß
Vorgabe



Service =
Bündel von Nutzeffekten

**primärer
Nutzeffekt**

sekundärer
Nutzeffekt 1

sekundärer
Nutzeffekt 2

tertiärer
Nutzeffekt 1

tertiärer
Nutzeffekt 2
(optional)

tertiärer
Nutzeffekt 3



Service =
Bündel von Nutzeffekten

**primärer
Nutzeffekt**

sekundärer
Nutzeffekt 1

sekundärer
Nutzeffekt 2

tertiärer
Nutzeffekt 1

tertiärer
Nutzeffekt 2
(optional)

tertiärer
Nutzeffekt 3

Service =
Bündel v. Service-Beiträgen

**erbrachter
Service**

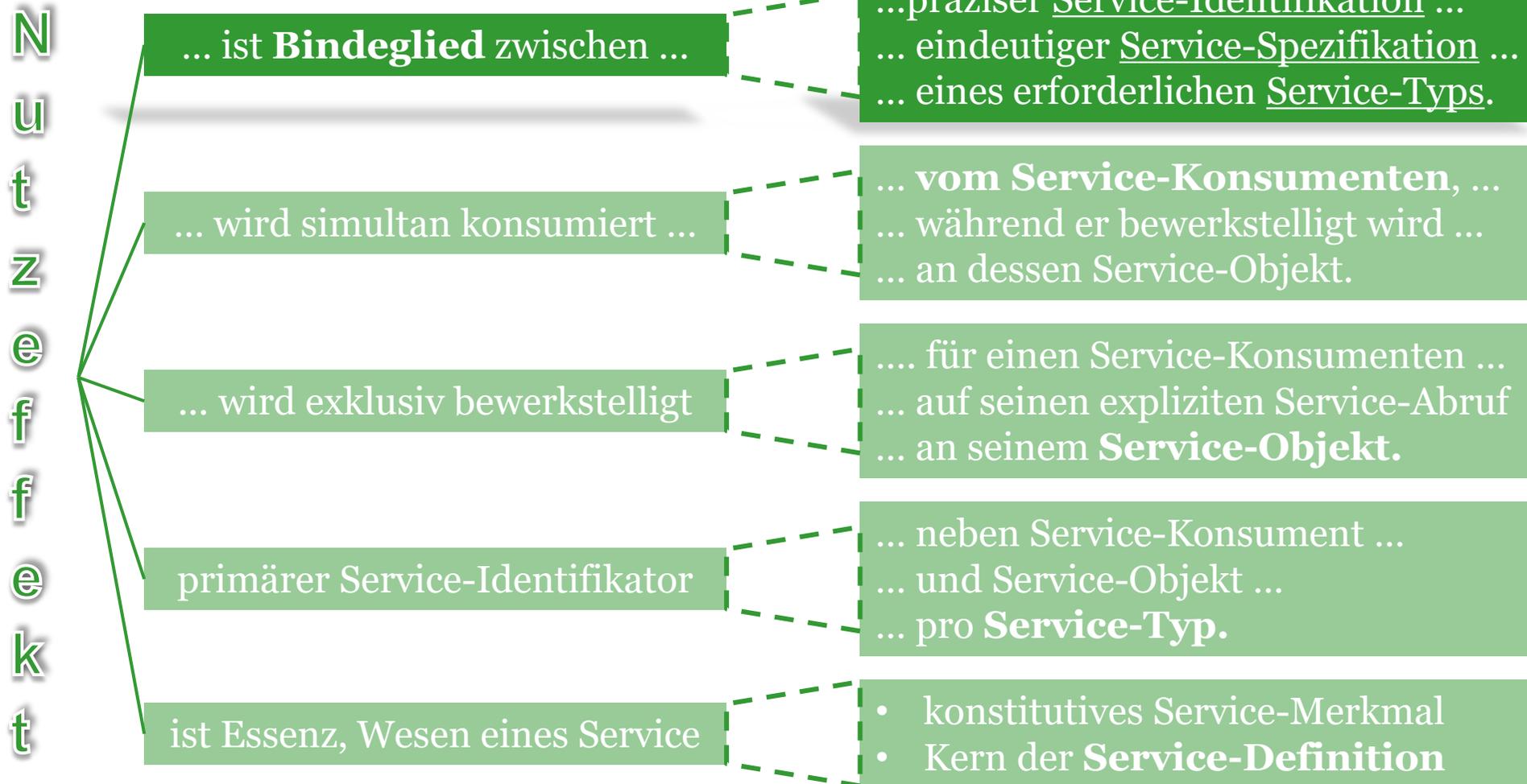
sekundärer
**Service-
Beitrag 1**

sekundärer
**Service-
Beitrag 2**

tertiärer
**Service-
Beitrag 1**

tertiärer
**Service-
Beitrag 2**
(optional)

tertiärer
**Service-
Beitrag 3**



Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale

Gliederung – Dreiteilung, Inhalte & Abschnitte



Intro

- **Einordnung** in der Online-Seminarreihe ‚service@ducation‘
- **Kurzvorstellung** von Online-Themenseminar 05
- **Ausgangsfrage:** Wie löst man den servischen Knoten?

Centro

- **Wesensmerkmale** – Herleitung, Einordnung & Erläuterung
- **Service-Konsument** - Auslöser, Adressat & Service-Objekt
- **Service-Objekt** – Kategorien, Service-Transaktion & Zustandsänderung
- **Nutzeffekt** – Typen, Untergliederung & Bindeglied

Extro

- **Rückblick** auf Online-Themenseminar 05
- **Ausblick** auf die Seminarreihe
- **Anlagen** zu den Seminarinhalten



Einordnung

Unterscheidungsmerkmale für Service-Typen

Sicht & Wahrnehmung d. Service-Konsumenten

Bestätigung durch Service-Konsumenten

Ausgangspunkt für Service-Spezifizierung

Inhalte

Service-Identifikatoren

Service-Konsument

Service-Objekttypen

Nutzeffekttypen

Service-Kategorien

Ergebnisse

Beherrschen der Service-Identifizierung

Kennen der Service-Objekte

Verstehen von Nutzeffekten

Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale

Gliederung – Dreiteilung, Inhalte & Abschnitte



Intro

- **Einordnung** in der Online-Seminarreihe ‚service@ducation‘
- **Kurzvorstellung** von Online-Themenseminar 05
- **Ausgangsfrage:** Wie löst man den servischen Knoten?

Centro

- **Wesensmerkmale** – Herleitung, Einordnung & Erläuterung
- **Service-Konsument** - Auslöser, Adressat & Service-Objekt
- **Service-Objekt** – Kategorien, Service-Transaktion & Zustandsänderung
- **Nutzeffekt** – Typen, Untergliederung & Bindeglied

Extro

- **Rückblick** auf Online-Themenseminar 05
- **Ausblick** auf die Seminarreihe
- **Anlagen** zu den Seminarinhalten

Online-Themenseminar 05

Online-Seminarreihe – Überblick, Seminarthemen & Folgeseminar

Themenseminar 06 ,Die S.-Spezifizierung‘ am 18.06.2024, 19–20 h





Ihre Fragen?

Meine Antworten ...

Leitsatz:

*„Willst du ein Problem lösen,
so löse dich vom Problem.“*

[Johann Wolfgang von Goethe]



Paul G. Huppertz

genannt **Servísophos**

Trainer & Berater für Servuktionsmanagement

Meta Service Provider & Serviciologe

eMail-Adresse

Festnetztelefon

Mobilnetztelefon

Paul.G.Huppertz@serviceevolution.com

+49-61 23-74 04 16

+49-1520-9 84 59 62

[LinkedIn-Profil Paul G. Huppertz](#)

[Google Drive Folder 'Servicialisierung'](#)

[Dozentenprofil bei EventBrite](#)

[Trainerprofil bei der smile2 GmbH](#)

[SIG Leader 'Tertiary Sector' bei 12manage.com](#) 50

Online-Themenseminar 05

Die Service-Identifizierung – Service-Typ & Wesensmerkmale

Gliederung – Dreiteilung, Inhalte & Abschnitte



Intro

- **Einordnung** in der Online-Seminarreihe ‚service@ducation‘
- **Kurzvorstellung** von Online-Themenseminar 05
- **Ausgangsfrage:** Wie löst man den servischen Knoten?

Centro

- **Wesensmerkmale** – Herleitung, Einordnung & Erläuterung
- **Service-Konsument** - Auslöser, Adressat & Service-Objekt
- **Service-Objekt** – Kategorien, Service-Transaktion & Zustandsänderung
- **Nutzeffekt** – Typen, Untergliederung & Bindeglied

Extro

- **Rückblick** auf Online-Themenseminar 05
- **Ausblick** auf die Seminarreihe
- **Anlagen** zu den Seminarinhalten

Online-Themenseminar 05 Fachbegriffe & Erläuterungen **Terminologie** – Servicianische Wende, Nutzeffekte & Charakteristika



Leitkonzept der Servicialisierung
Konzeptpapiere

2024

Servicianische Wende
Nutzeffekte statt Charakteristika



*A service is
an essentially **intangible set of benefits**
provided by one party to another party.*

Konzeptpapier '**Servicianische Wende** - Nutzeffekte statt Charakteristika'

Online-Themenseminar 05

Fachbegriffe & Erläuterungen

Terminologie – Service-Definition, Herleitung & Anwendung



Leitkonzept der Servicialisierung
Konzeptpapiere

2023

Service-Definition
Herleitung & Anwendung

Ein **Service (= Dienst)** ist
ein Bündel von einmalig konsumierbaren und flüchtigen **Nutzeffekten**

allgemeingültige
Definition

Bündel von einmalig konsumierbaren & flüchtigen Nutzeffekten			
Bedeutung	Dienst	Änderung am Service-Objekt	Vorstellung
	mhd.: <i>dienst</i> , abd.: <i>dionöst</i>	<i>Transaktion</i>	
Substantiv	Sklaverei, (Sklaven-)Dienst	intangibel, immateriell, flüchtig	Charakteristika
	<i>servitium</i>	<i>Akzidentien/Qualitäten/Wieheiten</i>	
Verb	(be)dienen, Sklave sein	Nutzeffekt	Nutzen bewirken
	<i>servire, servio, servivi, servitus</i>	<i>Essenz/Quidditas/Washeit</i>	
Lateinisch → Französisch & Englisch → Deutsch		Objekt/Phänomen, Vorstellung & Wort → Begriff	
Wortherkunft		Begriffsbildung	

Konzeptpapier 'Service-Definition Herleitung und Anwendung'

Online-Themenseminar 05

Fachbegriffe & Erläuterungen

Terminologie – Glossar, Service-Termini & Definitionen



Inhaltsverzeichnis

1	Motivation für die Erstellung dieses Glossars	
2	Ziele für dieses Begriffsglossar	
3	Anforderungen an die Definitionen der Termini.....	
4	Vorgehensweise	
5	Herleitung und Definierung des Service-Begriffs	
6	Präzise & prägnante Service-Identifizierung eines Service-Typs.....	
7	Eindeutige & vollständige Service-Spezifizierung eines Service-Typs.....	
8	Service-Begriff und Service-Beschreibung	
9	Generisches Service-Erbringungsmodell	
10	Service-Erbringung – Ablauf & Nachweis	
11	Service-Erbringung im Zuge des Service-Triathlons	
12	Glossar der eindeutigen & konsistenten Definitionen von Service-Termini....	
13	Service-Termini und angrenzende Fachbegriffe	54
14	Diskussion von inkonsistenten & untauglichen Begriffen.....	37
15	Gegenüberstellung von Service-Termini und Systemtermini	43
16	Serviceeducation – Ausbildung zu Service-Erbringungsmanagement	58
16.1	Ausbildungsreihe ‚ServiceEducation‘	58
16.2	Webinar-Reihe ‚service@ducation‘	59
17	Quellen- & Literaturhinweise, Links & Fundstellen.....	60



Service-Terminologie – Service-Termini & Definitionen

Online-Themenseminar 05 Fachbegriffe & Erläuterungen

Terminologie – Service-Definitionen, Zusammenstellung & Vergleich



Firma serviceEvolution	Themenbereich Service-Terminologie	Druckdatum 2018-11-20
Bearbeiter, Mobil-Fon Huppertz, Paul G. +49-1520-9 84 59 62	Thema/Gegenstand Service-Definitionen – Zusammenstellung und Vergleich	Ablageort Service-Terminologie

Kriterium Quelle	Originalumschreibung des Begriffs ‚Service‘ Übersetzung ins Deutsche	Hauptbegriff	Erläuterung	Kritik
ITIL Version 2, Appendix A.2 Glossary of ITIL terms	One or more IT systems which/that enable a business process Ein oder mehrere IT-System/e , die einen Geschäftsprozess ermöglichen bzw. aktivieren	IT systems (IT-Systeme)	Service wird gleichgesetzt bzw. verwechselt mit IT-System(en) .	Ein IT-System ist keinerlei Service und IT-System Management ist auch keinerlei Service . Ein IT-System ist ein Bündel von hard- & software-basierenden Funktionen , während ein Service keinerlei Funktionen hat.
ITIL V3 (Edition 2007), Glossary ITIL (V3 Edition) 2011, Glossary EN-DE Common Glossary der AXELOS, Version 1, October 2012	Means of delivering value to customers for facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. Eine Möglichkeit , einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen.	means (Mittel) Möglichkeit (possibility)	Service wird gleichgesetzt mit einem Mittel für die Freisetzung von (Mehr)Wert, um Wirkungen zu ermöglichen, die ein Kunde erreicht wissen will. Diese „means“ (= Mittel) sind die IT-Systeme , wie es in der ITIL V2 bereits klar und schlüssig definiert wurde.	Es bleibt zu klären <ul style="list-style-type: none"> • was die Mittel sind • was den Wert ausmacht • welche Wirkungen erforderlich sind „means“ = „Möglichkeit“ ist ein Übersetzungsfehler . Die richtige Übersetzung für „means“ lautet „(Hilfs)Mittel, Behelfsmittel“. „means = IT-Systeme“ sind keinerlei Service .
ISO/IEC 20000-1:2011	Means of delivering value for the customer by facilitating results the customer wants to achieve	means (Mittel)	Service wird eingeordnet als unberührbares Produkt .	Ein Produktexemplar (= Sachgutexemplar) ist keinerlei Service , sondern ein Bündel von Funktionen .
CMMI des CMMI Institute	intangible, non-storable product	product (Produkt)	Service wird eingeordnet als unberührbares Produkt .	Ein Produktexemplar (= Sachgutexemplar) ist keinerlei Service , sondern ein Bündel von Funktionen .
Glossar Service-Terminologie zum Leitkonzept der Servicealisierung	Set of one-time consumable and perishable benefits . Bündel von einmalig konsumierbaren und flüchtigen Nutzeffekten . Faisceau de rendements consommables une seule fois et fugitifs.	benefits Nutzeffekte rendements	<ul style="list-style-type: none"> • abgeleitet aus dem lateinischen Wortstamm servitium -> servus -> servire • erfasst Nutzeffekte als Essenz von Services aller Arten • berücksichtigt die Service-Charakteristika umfassend 	Diese nachvollziehbar hergeleitete & plausibel erklärte, allgemeingültige & vollständige, eindeutige & konsistente Definition ist noch wenig bekannt und wird deswegen selten oder gar nicht angewendet.

serviceEvolution

Service-Definitionen Zusammenstellung und Vergleich

Service-Terminologie
Paul G. Huppertz

2015

Dokumentautor Paul G. Huppertz	Dokumentname Service-Definitionen - Zusammenstellung und Vergleich V10.00.00	Dokumentdatum 2018-11-20	Dokumentseite 5 von 28
-----------------------------------	---	-----------------------------	---------------------------

Paul G. Huppertz • serviceEvolution • Schöne Aussicht 41 • 65396 Walluf • Telefon: +49-61 23-74 04 16 • E-Mail-Adresse: Paul.G.Huppertz@serviceevolution.com

Arbeitspapier 'Service-Definitionen - Zusammenstellung & Analysen'

Online-Themenseminar 05

Fachbegriffe & Erläuterungen

Terminologie – Vorlesung, Hausarbeit & Service-Definitionen



HOCHSCHULE MAINZ
FACHBEREICH WIRTSCHAFT, FACHGEBIET WIRTSCHAFTSINFORMATIK

Der Servicebegriff
Definitionen und
Interpretationen

Vorlesung „IT-Service Management“

Team-Mitglieder
Ritter, Steffen
Fastner, Damian

WS 2014/15

VORLESUNG „IT-SERVICE MANAGEMENT“ (A09-52203) - HAUSARBEIT

Hausarbeit 'Der Service-Begriff - Definitionen und Interpretationen'

Online-Themenseminar 05

Fachbegriffe & Erläuterungen

Terminologie – Service-Attribute, Bezeichnungen & Erläuterungen



No.	Bezeichnung	Erläuterung
01	Service-Konsumentennutzen	Nutzeffekte, die auf einen expliziten Service-Abruf eines autorisierten Service-Konsumenten für ihn sicher & geschützt sowie vollständig & abschließend bewerkstelligt werden an demjenigen Service-Objekt, das er bei seinem Service-Abruf eigens zu diesem Zweck übergibt in die Service-Erbringungsumgebung und somit in die Obhut & Verfügungsgewalt eines rechenschaftspflichtigen Service Providers
02	Service-spezifische funktionale Parameter	Parameter, die wesentliche funktionale Merkmale, Größen oder Aspekte der <u>Service(land)scape</u> (= Servuktionsumgebung) oder des Service-Objekts beschreiben, die ein Service-Konsument kennen & berücksichtigen muss
03	Service-Erbringungspunkt Servuktionspunkt	physischer Ort bzw. (system)technische Schnittstelle, an der ein berechtigter Service-Konsument einen Service abrufen kann bzw. abrufen und an dem er sein aktuelles Service-Objekt übergibt in die betreffende Service-Erbringungsumgebung
04	Service-Konsumentenanzahl	Anzahl der Service-Konsumenten, die für den Abruf des betreffenden Service-Typs autorisiert sind; wird in der Spezifikation auf den Standardwert ‚1‘ gesetzt
05	Service-Erbringungsbereitschaftszeiten	Zeitspannen pro Wochentag, zu denen autorisierte Service-Konsumenten einzelne Services eines für sie beauftragten Service-Typen abrufen können, die ihnen daraufhin jeweils verzugslos & verlässlich erbracht werden
06	Service-Konsumenten-Support-Zeiten	Zeitspannen pro Wochentag, zu denen das Service-Konsumentenunterstützungsteam autorisierte Service-Konsumenten unterstützt & berät bei (An)Fragen zu Abruf & Erbringung, Konsumierung & Ausnutzung von Services

Online-Themenseminar 05

Fachbegriffe & Erläuterungen

Terminologie – Service-Attribute, Bezeichnungen & Erläuterungen



No.	Bezeichnung	Erläuterung
07	Service-Konsumenten-Support-Sprachen	Sprache(n), in denen sämtliche Kommunikation mit autorisierten Service-Konsumenten zu den für sie beauftragten Service-Typen sowie zur Erbringung & Konsumierung von explizit abgerufenen Services abgewickelt wird
08	Service-Erfüllungsmindestquote	Mindestzielwert für das Verhältnis der Zahl spezifikationsgemäß erbrachter Services zur Zahl abgerufener Services pro Service-Konsument und Bezugszeitspanne
09	Service-Beeinträchtigungsdauer	maximal zulässige Dauer der Beeinträchtigung einer durch einen Service-Abruf eines autorisierten Service-Konsumenten ausgelösten Service-Transaktion
10	Service-Erbringungsdauer Servuktionsdauer	maximal zulässige Dauer vom Zeitpunkt eines expliziten Service-Abrufs durch einen autorisierten Service-Konsumenten bis zur vollständigen & abschließenden Zustandsänderung des von ihm übergebenen Service-Objekts gemäß seinen aktuellen Erfordernissen & Erwartungen
11	Service-Erbringungseinheit Servuktionseinheit	verlässliche & spezifikationsgemäße, vollständige & abschließende Zustandsänderung des von einem Service-Konsumenten übergebenen Service-Objekts gemäß seinen aktuellen Erfordernissen & Erwartungen
12	Service-Erbringungspreis Servuktionspreis	konkret bezifferter & verbindlich gültiger Preis für die verlässliche & spezifikationsgemäße Erbringung eines explizit abgerufenen Service, bezogen auf die Service-Erbringungseinheit gemäß Service-Attribut 11

Online-Themenseminar 05

Fachbegriffe & Erläuterungen

Terminologie – Service-Termini, Bezeichnungen & Erläuterungen



No.	Bezeichnung / Synonym	Erläuterung
01	<u>ICTility Service (= ICT-systembasierender Utility Service)</u>	Service, der durch die Ausführung von service-relevanten Funktionen mehrerer service-relevanter ICT-Systeme bewerkstelligt & erbracht wird exklusiv für & explizit an einen abrufenden ICTility Service-Konsumenten
02	Service-Erbringungs- umgebung Servuktionsumgebung <u>Service(land)scape</u>	Zusammenfassung der service-relevanten Systeme & Sachgüter, Ressourcen & Hilfsmittel, die erforderlich sind für die Erbringung großer Mengen von explizit abgerufenen, jeweils einzelnen & einmaligen Services des eines präzise identifizierten & eindeutig spezifizierten Service-Typs
03	Service-Beitrag	eigenständiges Bündel von Nutzeffekten, das eingespeist werden muss, um einen abgerufenen Service des betreffenden Typs zu bewerkstelligen & zu erbringen an einen abrufenden Service-Konsumenten
04	Service-Erbringungskosten Servuktionskosten	Kosten, die anfallen für die verlässliche & spezifikationsgemäße, vollständige & abschließende Bewerkstelligung einer Service-Erbringungseinheit eines präzise identifizierten & eindeutig spezifizierten Service-Typs



No.	Bezeichnung	Erläuterung
05	<u>Service-Konsument</u>	<p>Erstrangig eine Privatperson oder ein Mitarbeiter in einer Fachabteilung eines Unternehmens, die/der bei Bedarf jeweils einen einzelnen & einmaligen Service eines für sie beauftragten Service-Typs explizit abrufen & dabei sein aktuelles Service-Objekt übergibt in die betreffende Service-Erbringungs-umgebung, damit für ihn daran der service-spezifische Nutzeffekt bewerkstelligt wird.</p> <p>Zweitrangig auch ein/e technische/s System oder Komponente, das/die bei einem technischen System Service-Beiträge eines bestimmten Typs abrufen & die diese simultan zu deren Erbringung konsumiert, um eine aktuell erforderliche Funktion auszuführen.</p> <p>Service-Konsumenten besetzen die wichtigste, weil absolut erfolgskritische der 4 generischen Hauptrollen im allgemeingültigen & vollständigen <u>Service-Erbringungsmodell (= Servuktionsmodell)</u>.</p>
06	Service-Kunde Servuktionskunde	<p>Budgetbefugter, der bei einem rechenschaftspflichtigen Service Provider einen <u>Service-Typ zur Erbringung beauftragt für von ihm autorisierte Service-Konsumenten</u> und der dem Service Provider (periodisch) diejenigen Mengen einzelner Services bezahlt, die diese während der betreffenden Abrechnungsperiode explizit abgerufen & simultan zu deren Erbringungen konsumiert haben.</p> <p>Service-Kunden besetzen die zweitwichtigste der 4 generischen Hauptrollen im allgemeingültigen & vollständigen <u>Service-Erbringungs/Servuktionsmodell</u>.</p>



No.	Bezeichnung	Erläuterung
07	<p><u>Service Provider</u> Servuzent</p>	<p>Organisation(seinheit), die einen oder mehrere <u>Service-Typen zur Erbringung anbietet</u> und die zusagt, jedem von einem <u>auftraggebenden Service-Kunden dazu autorisierten Service-Konsumenten</u> jeden von ihm explizit abgerufenen, jeweils <u>einzelnen & einmaligen Service</u> eines für ihn beauftragten Service-Typs verzugslos & verlässlich, sicher & geschützt sowie vollständig & abschließend erbringen zu lassen.</p> <p>Service Provider besetzen jeweils die dritte der 4 generischen Hauptrollen im allgemeingültigen & vollständigen <u>Service-Erbringungs/Servuktionsmodell</u>.</p>
08	<p><u>Service-Beitragszubringer</u> Service Contribution Feeder</p>	<p>unternehmensinterne oder eigenständige Organisations(einheit), die von rechen- schaftspflichtigen Service Providern per Service-Beitragsvereinbarung (SBV)/Ser- vice Contribution Agreement (SCA) oder per Service-Beitragskontrakt (SBK)/Ser- vice Contribution Contract (SCC) damit beauftragt wird, Service-Beiträge desjeni- gen Typs einzuspeisen, der im jeweiligen SBV/SCA oder SBK/SCC präzise identi- fiziert & eindeutig spezifiziert ist</p> <p>Service-Beitragszubringer (= Service Contribution Feeder) besetzen jeweils die vierte der 4 generischen Hauptrollen im allgemeingültigen & vollständigen <u>Service- Erbringungs/Servuktionsmodell</u>.</p>

Online-Themenseminar 05

Fachbegriffe & Erläuterungen

Terminologie – Service-Termini, Bezeichnungen & Erläuterungen



No.	Bezeichnung	Erläuterung
09	<u>Service-Typ</u>	<p>einem präzise & prägnant identifizierten Service-Typ werden von Service-Konsumenten explizit abgerufene & daraufhin verlässlich erbrachte, jeweils einzelne & einmalige Services zugeordnet, die</p> <ul style="list-style-type: none"> - den gleichen Service-Konsumenten(typ) haben - das/den gleiche/n Service-Objekt(typ) haben - den gleichen service-spezifischen Nutzeffekt(typ) haben.
10	Service-Identifikator	eins der 3 wesensbestimmenden (= konstitutiven) Identifizierungsmerkmale für einen erbrachten bzw. zur Erbringung angebotenen Service-Typ
11	<u>Service-Objekt</u>	der jeweilige physische Gegenstand oder das jeweilige logische Objekt, an dem auf einen expliziten Abruf eines autorisierten Service-Konsumenten der service-spezifische Nutzeffekt des abgerufenen Service-Typs bewerkstelligt werden muss, um dessen Zustand gezielt zu ändern gemäß den aktuellen Erfordernissen & Erwartungen des abrufenden Service-Konsumenten; die genau 4 Kategorien von Service-Objekttypen sind Leib & Leben, Hab & Gut, Recht & Anspruch sowie Daten & Dokumente des abrufenden Service-Konsumenten
12	Service-spezifischer Nutzeffekt	der einem <u>präzise & prägnant Service-Typ zugeschriebene Nutzeffekt</u> , der auf einen expliziten Service-Abruf eines autorisierten Service-Konsumenten <u>vollständig & abschließend bewerkstelligt wird an demjenigen Service-Objekt</u> , das er beim Service-Abruf eigens zu diesem Zweck übergibt in die Service-Erbringungsumgebung (= <u>Service(land)scape</u>) und somit in die Obhut & Verfügungsgewalt eines rechen-schaftspflichtigen Service Providers.



No.	Bezeichnung	Erläuterung
13	Service-Erbringungsdauer Servuktionsdauer Service-Transaktionsdauer	Zeitspanne vom expliziten Abruf eines einzelnen Service durch einen autorisierten Service-Konsumenten bis zur <u>vollständigen & abschließenden Zustandsänderung des von ihm beim Service-Abruf übergebenen Service-Objekts</u> gemäß seinen aktuellen Erfordernissen & Erwartungen
14	Service-Output Service-Transaktions- ergebnis	im Verlauf einer jeweils einzelnen & einmaligen Service-Transaktion erfolgte, verlässlich & spezifikationsgemäß, vollständig & abschließend ausgeführte Zustandsänderung eines von einem Service-Konsumenten bei einem Service-Abruf übergebenen Service-Objekts gemäß seinen aktuellen Erfordernissen & Erwartungen
15	<u>Service-Spezifikation</u>	eindeutige & vollständige Beschreibung der Service-Erbringungsqualität für einen präzise & prägnant identifizierten Service-Typ, und zwar auf Basis der 12 Standard-Service-Attribute gemäß den Erfordernissen & Erwartungen von adressierten bzw. autorisierten <u>Service-Konsumenten</u> sowie in deren Begriffen & Formulierungen
16	Service-Einspeisenetzwerk Service Feeding Network	Zusammenfassung von in- & externen Service-Beitragszubringern (= Service Contribution Feedern), bei denen ein rechenschaftspflichtiger <u>Service Provider</u> erforderliche <u>Service-Beitragstypen zur Einspeisung beauftragt</u>
17	Service-Erbringungstiefe Servuktionstiefe	Zusammenfassung derjenigen von allen erforderlichen Service-Beitragstypen, die ein rechenschaftspflichtiger Service Provider bei internen Service-Beitragszubringern (= Service Contribution Feedern) zur Einspeisung beauftragt

Online-Themenseminar 05 Fachbegriffe & Erläuterungen

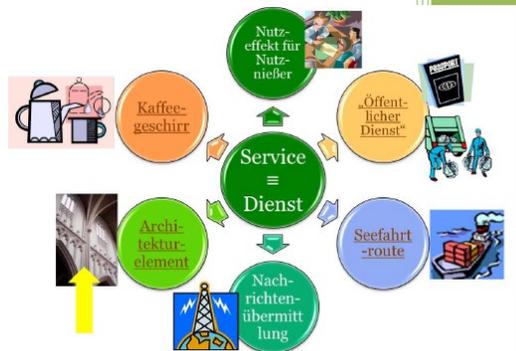
Einordnung – ‚Durch das wilde Servicetan‘, Reisebericht & Etappen



Leitkonzept der Servicialisierung
Berichte

2021

Durch das wilde Servicetan Reisebericht - Ergebnisse & Erkenntnisse



Inhalt

01.	Prolog: Reise durch das wilde Servicetan.....	4
02.	Reisevorbereitungen	5
03.	Etappe 01: Zu den Wurzeln des Worts ‚Service‘	5
04.	Etappe 02: Zur Definition des Begriffs ‚Service‘	6
05.	Etappe 03: Die Erkundung der Service-Charakteristika.....	6
06.	Dialog zur Service-Definition	6
07.	Etappe 04: Zur Hauptrolle jeglicher Service-Erbringung	7
08.	Etappe 05: Die Untersuchung der Service-Objekte.....	7
09.	Dialog zu Service-Objekten.....	8
10.	Etappe 06: Die Betrachtung der Service-Transaktion.....	8
11.	Etappe 07: Die Identifizierung eines Service-Typs.....	10
12.	Dialog zur Service-Identifizierung.....	11
13.	Etappe 08: Die Kategorien von Service-Typen	11
14.	Dialog zu den Service-Kategorien	14
15.	Etappe 09: Von der Service-Identifikation zur Service-Spezifikation	14
16.	Dialog zum service-spezifischen Nutzeffekt	15
17.	Etappe 09: Die Spezifizierung der Service-Erbringungsqualität	15
18.	Dialog zur Service-Spezifikation.....	17
19.	Etappe 10: Die Konzipierung der Service-Erbringung.....	18
20.	Dialog zum Service-Konzept	19

Reisebericht 'Durch das wilde Servicetan'

Online-Themenseminar 05

Fachbegriffe & Erläuterungen

Einordnung – Google Drive Folder ‚Servicialisierung‘ & Ordner



Meine Ablage > Servicialisierung

Name ↑

- Audio-Aufzeichnungen
- Diskussionspapiere
- Fachartikel
- Konzeptpapiere
- Referenzdokumente
- Servuktions-Marketing
- Strukturmatrizen
- Trainings
- Vortragsunterlagen

Meine Ablage > Servicialisierung > Diskussionspapiere

Name ↑

- PDF Cloud - Digitalisierung und Servicialisierung.pdf
- PDF Die IT - systemfixiert und service-ignorant.pdf
- PDF Digitalisierung und Servicialisierung.pdf
- PDF IT-Servicekatalog versus Service-Katalog.pdf
- PDF Managed Services Provider versus ICTility Service Provider.pdf
- PDF Service Business versus Servuktionsgeschäft.pdf
- PDF Service-Definitionen - Zusammenstellung und Analysen.pdf
- PDF Service-Management versus Service-Erbringung.pdf
- PDF Serviceorientierung versus Servicialisierung.pdf

Meine Ablage > Servicialisierung > Konzeptpapiere

Name ↑

- PDF ICTility Service-Katalog - ICTility Service-Typen und Servuktion...
- PDF Service Provider - Service-Trilemma und Geschäftsmodell.pdf
- PDF Service-Definition - Herleitung und Anwendung V07.02.01.pdf
- PDF Service-Definition - Herleitung und Anwendung.pdf
- PDF Service-Identifizierung - Service-Typ und Wesensmerkmale.pdf
- PDF Service-Katalog - Service-Typen und Servuktionsangebote.pdf
- PDF Service-Kategorien - Service-Objekttypen und Nutzeffekttypen...
- PDF Service-Konsument - Wertschöpfer und Umsatzbringer.pdf
- PDF Service-Kontrahierung - Service-Kunde und Service-Konsumenten...

[Google Drive Folder 'Servicialisierung', Diskussionspapiere & Konzeptpapiere](#)

Online-Themenseminar 05
Fachbegriffe & Erläuterungen
Einordnung – Konzeptpapiere, Übersicht & Download-Links



Obertitel, Untertitel & Download-Link

Servicianische Wende – Nutzeffekte statt Charakteristika

Service/Dienst-Definition – Herleitung & Anwendung

Service/Dienst-Konsument - Wertschöpfer & Umsatzbringer

Servuktionsmodell (= Service/Dienst-Erbringungsmodell) - Servuktionsumgebung & Hauptrollen

Service/Dienst-Transaktion - Auslöser & Ablauf

Servicilogie – Service-Terminologie & Servuktionstheorie

Servicialisierung – Service/Dienst-Erbringung (= Servuktion) & Methodik

Arbeitsblatt 01 ‚Servicialisierung & Methoden‘

Service/Dienst-Identifizierung – Service/Dienst-Typ & Wesensmerkmale

Service/Dienst-Kategorien – Service/Dienst-Objekttypen & Nutzeffekttypen

Service/Dienst-Spezifizierung – Service/Dienst-Typ & Service/Dienst-Erbringungsqualität

Service/Dienst-Katalog – Service/Dienst-Typen & Servuktionsangebote

ICTility Service/Dienst-Katalog – ICTility Service/Dienst-Typen & Servuktionsangebote

Service/Dienst-Kontrahierung – Service/Dienst-Kunde & Service/Dienst-Konsumenten

Online-Themenseminar 05
Fachbegriffe & Erläuterungen
Einordnung – Konzeptpapiere, Übersicht & Download-Links



Obertitel, Untertitel & Download-Link

Service/Dienst-Konzept – Service/Dienst-Beitragstypen & Service/Dienst-Drehbuch

Service/Dienst-Orchestrierung – Service/Dienst-Beitragstypen & Service-Beitragszubringer

Servuktion – Service/Dienst-Konsumenten & Service-Transaktionen

Service/Dienst-Triathlon – Auslöser & Adressaten

Servuktionsumsatz – Service/Dienst-Erbringungspreis & Service/Dienst-Menge

Service/Dienst-Trilemma – Dimensionen & Beteiligte

Arbeitsblatt 02 **„ServProMM & BEWUR (= Lambda-Modell®)“**

ServProMM (Service Providing Maturity Model) – Servuktion & Optimierung (für 2023 geplant)

Service Provider/Dienstleister (= Servuzent) – Service/Dienst-Trilemma & Geschäftsmodell

Online-Themenseminar 05

Fachbegriffe & Erläuterungen



Einordnung – Diskussionspapiere zur Terminologie, Titel & Download-Links

Obertitel, Untertitel & Download-Link

Produkt versus Service

Software – Produktkategorie & Besonderheiten

Produktangebot versus Servuktionsangebot (geplant)

Produzent versus Servuzent (geplant)

Produktionsmodell versus Servuktionsmodell (geplant)

Betriebsmodell versus Servuktionsmodell (geplant)

Produktion versus Servuktion

Produktionsmanagement versus Servuktionsmanagement

Produktionswirtschaft versus Servuktionswirtschaft

Produktbesitzer versus Service-Konsument (geplant)

Verbraucher versus Service-Konsument

„Pay-per-use“ versus „Pay-per-consumption“

„Customer Journey“ versus Service-Kontrahierung

Servitization versus Servicialisierung

Service Excellence versus Servicialisierung

Service Business versus Servuktionsgeschäft

Servicetransformation versus Servuktionsmanagement

Serviceorganisation versus Service Provider

Online-Themenseminar 05
Fachbegriffe & Erläuterungen



Einordnung – Diskussionspapiere zur Terminologie, Titel & Download-Links

Obertitel, Untertitel & Download-Link

Dienst – Wort versus Begriff

Dienstleistung versus Service

Dienstleistungsqualität versus Service-Erbringungsqualität

Dienstleistungsprozess versus Service-Transaktion

Dienstleistungswirtschaft versus Servuktionswirtschaft

Dienstleistungsmanagement versus Service-Transaktionsmanagement

Service-Definitionen – Zusammenstellung & Analysen

Workshop „Service-Definition“

Servicequalität versus Service-Erbringungsqualität

Service-Design versus Service-Konzept

Online-Themenseminar 05 Fachbegriffe & Erläuterungen

Einordnung – Diskussionspapiere zur „IT“, Titel & Download-Links



Obertitel, Untertitel & Download-Link

IT-Systeme – Digitalisierungssysteme & Servicialisierungssysteme

Digitalisierung & Servicialisierung

“Cloud“ – Digitalisierung & Servicialisierung

Cloud Service Provider versus ICTility Service Provider

Managed Services Provider versus ICTility Service Provider

IT-Organisation versus ICTility Service Provider

IT-Dienstleistung versus ICTility Service-Typ

“Die IT“ – systemfixiert & service-ignorant

„Digitale Services“ versus ICTility Service-Typen

„Smart Services“ versus ICTility Service-Typen

IT-Servicekatalog versus Service-Katalog

Service Management versus Service-Erbringung

Service-Management versus Servuktionsmanagement

Enterprise Service Management versus Service-Erbringungsmanagement

Multi Provider Management versus *Service-Einspeisenetzwerk* (geplant)

Service Level Agreement versus Service-Erbringungsvereinbarung

Service-Verfügbarkeit versus Service-Erbringungsbereitschaft

Serviceorientierung versus Servicialisierung

Online-Themenseminar 05

Fachbegriffe & Erläuterungen

Einordnung – Vortragsunterlagen, Titel & Download-Links



Datum	Titel, Veranstaltung & Download-Link
2022-02-23	Webimpulsvortrag ‚ Digitalisierung & Servicialisierung – IT-Systeme & Doppelrolle ‘ bei der ACUROC Solutions GmbH
2019-05-14	Vortrag ‚ Service-Typ – präzise Identifizierung & eindeutige Spezifizierung ‘ bei der Softwareforen Leipzig GmbH
2018-11-29	Vortrag ‚ Servuktions-Controlling – Von IT-Systemen zu ICTility Service-Typen ‘ bei der Softwareforen Leipzig GmbH
2016-10-12	Workshop ‚ Service-Identifizierung & Service-Katalog – Von Service-Typ bis Service-Erbringungsangebot ‘ beim KIT-IMI
2014-09-24	Vortrag ‚ Service-Qualität – Service-Identifizierung & Service-Spezifizierung ‘ bei den IT Quality Days der Firma ServiceTrace
2014-08-27	Vortrag ‚ Service – Word & Term ‘ bei der International Society of Service Innovation Professionals (ISSIP)
2013-12-10	Vortrag ‚ Serviceabrufaufkommen – SLA, Servicekonsument & Serviceabruftrate ‘ beim itSMF-Jahreskongress 2013
2013-12-09	Vortrag ‚ Serviceerbringungsstrategie – Von Geschäftstätigkeit zu Servicekatalog ‘ beim itSMF-Jahreskongress 2013
2012-09-13	Vortrag ‚ Mr. Service – Composer & Conductor of Service Providing ‘ beim 3. Jahreskongress des itSMF Russia
2012-05-12	Vortrag ‚ Servicialisation – Service Consumers Center Stage! ‘ beim 9th Russian IT Management Forum
2011-11-24	Seminar ‚ Service Grundlagen – Von Service-Identifizierung bis Service-Fakturierung ‘ beim itSMF Deutschland e.V.
2011-05-25	Vortrag ‚ Service-Trilemma & Service-Rentabilität – Service-Qualität, -Preis & -Kosten ‘ bei der USU World 2011
2011-05-24	Pre-Workshop ‚ Servicialisierung – Von der Service-Identifizierung bis zur Service-Fakturierung ‘ zur USU World 2011
2011-03-08	Vortrag ‚ Servicialisierung – Vom Service-Trilemma zum Service-Triathlon ‘ beim itSMF-Regionalforum Rhein/Sieg
2010-12-09	Post-Workshop ‚ Service-Erbringung – verlässlich, rationell & rentabel ‘ zum itSMF-Jahreskongress 2010
2010-12-08	Vortrag ‚ Servicialisierung – Serviceerbringung unter Industrialisierungsbedingungen ‘ beim itSMF-Jahreskongress 2010
2010-12-06	Pre-Workshop ‚ Service-Spezifizierung – Anforderungen & Ansätze ‘ zum itSMF-Jahreskongress 2010
2010-05-18	Workshop ‚ Service-Spezifizierung – eindeutig, vollständig & konsistent mit 12 Attributen ‘ zur USU World 2010

Ausbildungsreihe ‚ServiceEducation 2024‘

Methodik der Service-Erbringung

Ausbildung – ServiceEducation, Themenfolge & Themenblöcke



Ausbildungsreihe ‚ServicEducation 2024‘ Methodik der Service-Erbringung Ausbildung – Servuktionsmanagement, Seminare & Seminar-Duos



Leitkonzept der Servicialisierung
Trainings

2023

‚ServicEducation 2024‘
Onsite-Ausbildungsreihe zur Methodik
für effizientes & ertragreiches
Servuktionsmanagement



03. ServicEducation 2024 – Seminar-Duos & Einzelseminare

Die Ausbildungsreihe ‚ServicEducation – Methodik der Service-Erbringung‘ umfasst die Seminare & Seminar-Duos, ServicExpeditionen & Workshops sowie die optionalen Zertifizierungsprüfungen, die auf den folgenden Seiten in Steckbriefen beschrieben und per Kürzel nach den folgenden Typen unterschieden werden:

- SD = Seminar-Duo
- ES = EinführungsSeminar
- GS = GrundlagenSeminar
- WS = Workshop (in Planung)
- SE = ServicExpedition (in Vorbereitung)
- ZP = ZertifizierungsPrüfung (in Planung)

Das zugrunde liegende Leitkonzept & Curriculum der Servicialisierung werden laufend weiterentwickelt, so dass die Ausbildungsreihe erweitert oder ergänzt wird, wenn Themen vertieft oder neu aufgearbeitet werden müssen.

In den 4 Seminar-Duos (SD) sind jeweils 2 zweitägige Seminare mit zwei eng verknüpften Themen & Methoden zusammengefasst.

- TeilnehmerInnen können sich an den 4 Tagen (Montag bis Donnerstag) intensiv & konzentriert mit diesen Methoden & ihren praktischen Anwendungen beschäftigen.
- Die Seminar-Duos werden im Kalenderjahr sechsmal zu verschiedenen Terminen angeboten.
- Über die Web-Links in der Spalte ‚Ausschreibungen für‘ erreicht man auf dem [Event-Portals 'eventbrite.de'](http://Event-Portals.eventbrite.de) die betreffende Event-Web-Seite mit Ausschreibung, Präsentationsunterlagen & Buchungsmöglichkeit zu dem jeweiligen Seminar-Duo.

Code	Obertitel	Untertitel	Ausschreibungen für
SD001	<u>Service-Identifizierung & Service-Provider</u>	Von Service-Begriff bis Geschäftsmodell	15.01. – 18.01.2024
			26.02. – 29.02.2024
			06.05. – 09.05.2024
			19.08. – 22.08.2024
			07.10. – 10.10.2024
SD002	<u>Service-Identifizierung & Service-Spezifizierung</u>	Von Service-Begriff bis Servuktionspreis	11.11. – 14.11.2024
			22.01. – 25.01.2024
			04.03. – 07.03.2024
			13.05. – 16.05.2024
			26.08. – 29.08.2024
SD003	<u>Service-Konzipierung & Service-Orchestrierung</u>	Von Service-Spezifikation bis Servuktionsbereitschaft	14.10. – 17.10.2024
			18.11. – 21.11.2024
			29.01. – 01.02.2024
			11.03. – 14.03.2024
			20.05. – 23.05.2024
SD004	<u>Service-Offertierung & Service-Kontrahierung</u>	Von Servuktionsangebot bis Servuktionskontrakt	02.09. – 05.09.2024
			21.10. – 24.10.2024
			25.11. – 28.11.2024
			05.02. – 08.02.2024
			18.03. – 21.03.2024
			27.05. – 30.05.2024
			09.09. – 12.09.2024
			28.10. – 31.10.2024
			02.12. – 05.12.2024

Ausbildungsreihe ‚ServicEducation 2024‘ zur Methodik der Service-Erbringung - Gesamtbeschreibung

Ausbildungsreihe ‚ServicEducation 2024‘ - Event-Sammlung auf dem Event-Portal 'eventbrite'

Ausbildungsreihe ‚ServiceEducation 2024‘

Methodik der Service-Erbringung

Ausbildung – Seminar-Duos 01 (SD01) & 02 (SD02), Termine & Titel



Seminartermine	Code	Seminartitel, Seminaurausschreibung & Seminarunterlagen
	SD01	Servicialisierung & Service Provider Von Service-Begriff bis Geschäftsmodell
15.01. – 18.01.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 01 (SD01) am 15.01. bis 18.01.2024</u>
26.02. – 29.02.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 01 (SD01) am 26.02. bis 29.02.2024</u>
06.05. – 09.05.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 01 (SD01) am 06.05. bis 09.05.2024</u>
19.08. – 22.08.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 01 (SD01) am 19.08. bis 22.08.2024</u>
07.10. – 10.10.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 01 (SD01) am 07.10. bis 10.10.2024</u>
11.11. – 14.11.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 01 (SD01) am 11.11. bis 14.11.2024</u>
	SD02	Service-Identifizierung & Service-Spezifizierung Von Service-Typ bis Servuktionspreis
22.01. – 25.01.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 02 (SD02) am 22.01. bis 25.01.2024</u>
04.03. – 07.03.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 02 (SD02) am 04.03. bis 07.03.2024</u>
13.05. – 16.05.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 02 (SD02) am 13.05. bis 16.05.2024</u>
26.08. – 29.08.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 02 (SD02) am 26.08. bis 29.08.2024</u>
14.10 – 17.10.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 02 (SD02) am 14.10. bis 17.10.2024</u>
18.11. – 21.11.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 02 (SD02) am 18.11. bis 21.11.2024</u>

Ausbildungsreihe ‚ServiceEducation 2024‘ Methodik der Service-Erbringung

Ausbildung – Seminare ES10 bis ES20, Titel & Termine 2024



Seminartermine	Code	Seminartitel, Seminaurausschreibung & Seminarunterlagen
		<b style="color: green;">Servicialisierung Von Service-Identifizierung bis Service-Fakturierung
15.01. – 16.01.2024	ES10	<u>Event-Web-Seite für EinführungsSeminar 10 (ES10) am 15.01. bis 16.01.2024</u>
26.02. – 27.02.2024		<u>Event-Web-Seite für EinführungsSeminar 10 (ES10) am 26.02. bis 27.02.2024</u>
06.05. – 07.05.2024		<u>Event-Web-Seite für EinführungsSeminar 10 (ES10) am 06.05. bis 07.05.2024</u>
19.08. – 20.08.2024		<u>Event-Web-Seite für EinführungsSeminar 10 (ES10) am 19.08. bis 20.08.2024</u>
07.10. – 08.10.2024		<u>Event-Web-Seite für EinführungsSeminar 10 (ES10) am 07.10. bis 08.10.2024</u>
11.11. – 12.11.2024		<u>Event-Web-Seite für EinführungsSeminar 10 (ES10) am 11.11. bis 12.11.2024</u>
17.01. – 18.01.2024	ES20	<u>Event-Web-Seite für EinführungsSeminar 20 (ES20) am 17.01. bis 18.01.2024</u>
28.02. – 29.02.2024		<u>Event-Web-Seite für EinführungsSeminar 20 (ES20) am 28.02. bis 29.02.2024</u>
08.05. – 09.05.2024		<u>Event-Web-Seite für EinführungsSeminar 20 (ES20) am 08.05. bis 09.05.2024</u>
21.08. – 22.08.2024		<u>Event-Web-Seite für EinführungsSeminar 20 (ES20) am 21.08. bis 22.08.2024</u>
09.10. – 10.10.2024		<u>Event-Web-Seite für EinführungsSeminar 20 (ES20) am 09.10. bis 10.10.2024</u>
13.11. – 14.11.2024		<u>Event-Web-Seite für EinführungsSeminar 20 (ES20) am 13.11. bis 14.11.2024</u>

Ausbildungsreihe ‚ServiceEducation 2024‘ Methodik der Service-Erbringung

Ausbildung – Seminare GS10 bis GS20, Titel & Termine 2024



Seminartermine	Code	Seminartitel, Seminaurausschreibung & Seminarunterlagen
	GS10	Service-Identifizierung Von Service-Begriff bis Service-Konsumentennutzen
22.01. – 23.01.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 10 (GS10) am 22.01. bis 23.01.2024</u>
04.03. – 05.03.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 10 (GS10) am 04.03. bis 05.03.2024</u>
13.05. – 14.05.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 10 (GS10) am 13.05. bis 14.05.2024</u>
26.08. – 27.08.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 10 (GS10) am 26.08. bis 27.08.2024</u>
14.10 – 15.10.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 10 (GS10) am 14.10. bis 15.10.2024</u>
18.11. – 19.11.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 10 (GS10) am 18.11. bis 19.11.2024</u>
	GS20	Service-Spezifizierung Von Service-Konsumentennutzen bis Servuktionspreis
24.01. – 25.01.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 20 (GS20) am 24.01. bis 25.01.2024</u>
06.03. – 07.03.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 20 (GS20) am 06.03. bis 07.03.2024</u>
15.05. – 16.05.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 20 (GS20) am 15.05. bis 16.05.2024</u>
28.08. – 29.08.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 20 (GS20) am 28.08. bis 29.08.2024</u>
16.10 – 17.10.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 20 (GS20) am 16.10. bis 17.10.2024</u>
20.11. – 21.11.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 20 (GS20) am 20.11. bis 21.11.2024</u>

Ausbildungsreihe ‚ServiceEducation 2024‘

Methodik der Service-Erbringung

Ausbildung – Seminar-Duos 03 (SD03) & 04 (SD04), Termine & Titel



Seminartermine	Code	Seminartitel, Seminaurausschreibung & Seminarunterlagen
	SD03	Service-Konzipierung & Service-Orchestrierung Von Service-Spezifikation bis Servuktionsbereitschaft
29.01. – 01.02.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 03 (SD03) am 29.01. bis 01.02.2024</u>
11.03. – 14.03.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 03 (SD03) am 11.03. bis 14.04.2024</u>
20.05. – 23.05.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 03 (SD03) am 20.05. bis 23.05.2024</u>
02.09. – 05.09.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 03 (SD03) am 02.09. bis 05.09.2024</u>
21.10. – 24.10.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 03 (SD03) am 21.10. bis 24.10.2024</u>
25.11. – 28.11.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 03 (SD03) am 25.11. bis 28.11.2024</u>
	SD04	Service-Offrierung & Service-Kontrahierung Von Servuktionsangebot bis Servuktionskontrakt
05.02. – 08.02.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 04 (SD04) am 05.02. bis 08.02.2024</u>
18.03. – 21.03.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 04 (SD04) am 18.03. bis 21.03.2024</u>
27.05. – 30.05.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 04 (SD04) am 27.05. bis 30.05.2024</u>
09.09. – 12.09.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 04 (SD04) am 09.09. bis 12.09.2024</u>
28.10. – 31.10.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 04 (SD04) am 28.10. bis 31.10.2024</u>
02.12. – 05.12.2024		<u>Event-Web-Seite für Seminar-Duo 04 (SD04) am 02.12. bis 05.12.2024</u>

Ausbildungsreihe ‚ServiceEducation 2024‘ Methodik der Service-Erbringung

Ausbildung – Seminare GS30 bis GS40, Titel & Termine 2024



Seminartermine	Code	Seminartitel, Seminaurausschreibung & Seminarunterlagen
	GS30	Service-Konzipierung Von Service-Spezifikation bis Service-Konzept
29.01. – 30.01.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 30 (GS30) am 29.01. bis 30.01.2024</u>
11.03. – 12.03.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 30 (GS30) am 11.03. bis 12.03.2024</u>
20.05. – 21.05.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 30 (GS30) am 20.05. bis 21.05.2024</u>
02.09. – 03.09.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 30 (GS30) am 02.09. bis 03.09.2024</u>
21.10. – 22.10.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 30 (GS30) am 21.10. bis 22.10.2024</u>
25.11. – 26.11.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 30 (GS30) am 25.11. bis 26.11.2024</u>
	GS40	Service-Orchestrierung Von Service-Konzept bis Servuktionsbereitschaft
31.01. – 01.02.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 40 (GS40) am 31.01. bis 01.02.2024</u>
13.03. – 14.03.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 40 (GS40) am 13.03. bis 14.03.2024</u>
22.05. – 23.05.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 40 (GS40) am 22.05. bis 23.05.2024</u>
04.09. – 05.09.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 40 (GS40) am 04.09. bis 05.09.2024</u>
23.10. – 24.10.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 40 (GS40) am 23.10. bis 24.10.2024</u>
27.11. – 28.11.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 40 (GS40) am 27.11. bis 28.11.2024</u>

Ausbildungsreihe ‚ServiceEducation 2024‘ Methodik der Service-Erbringung

Ausbildung – Seminare GS50 bis GS60, Titel & Termine 2024



Seminartermine	Code	Seminartitel, Seminaurausschreibung & Seminarunterlagen
		Service-Offrierung Von Service-Spezifizierung bis Service-Katalog
05.02. – 06.02.2024	GS50	<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 50 (GS50) am 05.02. bis 06.02.2024</u>
18.03. – 19.03.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 50 (GS50) am 18.03. bis 19.03.2024</u>
27.05. – 28.05.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 50 (GS50) am 27.05. bis 28.05.2024</u>
09.09. – 10.09.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 50 (GS50) am 09.09. bis 10.09.2024</u>
28.10. – 29.10.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 50 (GS50) am 28.10. bis 29.10.2024</u>
02.12 – 03.12.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 50 (GS50) am 02.12. bis 03.12.2024</u>
07.02. – 08.02.2024	GS60	<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 60 (GS60) am 07.02. bis 08.02.2024</u>
20.03. – 21.03.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 60 (GS60) am 20.03. bis 21.03.2024</u>
29.05. – 30.05.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 60 (GS60) am 29.05. bis 30.05.2024</u>
11.09. – 12.09.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 60 (GS60) am 11.09. bis 12.09.2024</u>
30.10. – 31.10.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 60 (GS60) am 30.10. bis 31.10.2024</u>
04.12. – 05.12.2024		<u>Event-Web-Seite für GrundlagenSeminar 60 (GS60) am 04.12. bis 05.12.2024</u>

Ausbildungsreihe ‚ServiceEducation 2024‘ Methodik der Service-Erbringung

Ausbildung – ServiceExpeditionen, Bezeichnungen & Seminarinhalte



ServiceExpedition (SE)	Code	Inhalte der <u>Ausbildungsreihe ‚ServiceEducation‘</u>	Seminar-Duos (SD)
Exploration Erfassung der zur Erbringung angebotenen bzw. erbrachten Service-Typen	SE10	Service-Identifizierung – Von Service-Begriff bis Service-Konsumentennutzen	Seminar-Duo 02 (SD02) ‚Service-Identifizierung & Service-Spezifizierung‘
		Service-Spezifizierung – Von Service-Konsumentennutzen bis Service-Erbringungspreis	
Präparation Konzipierung & Orchestrierung der spezifikationsgemäßen Service-Erbringung	SE20	Service-Konzipierung – Von Service-Spezifikation bis Service-Konzept	Seminar-Duo 03 (SD03) ‚Service-Konzipierung & Service-Orchestrierung‘
		Service-Orchestrierung – Von Service-Konzept bis Servuktionsbereitschaft	
Kooperation Beauftragung & Bestätigung der Service-Erbringung für Service-Konsumenten	SE30	Service-Offrierung – Von Service-Spezifikation bis Service-Katalog	Seminar-Duo 04 (SD04) ‚Service-Offrierung & Service-Kontrahierung‘
		Service-Kontrahierung - Von Service-Katalog bis Servuktionskontrakt	
Servuktion verzugslose & verlässliche von abgerufenen Services beim Service-Triathlon	SE40	Service-Konzertierung – Von Service-Kontrahierung bis Service-Erbringung	Seminar-Duo 01 (SD01) ‚Servicialisierung & Service Provider‘
		Service-Beitragseinspeisung - Von Service-Konzept bis Service-Einspeisenetzwerk	
Kalkulation Ermittlung & Optimierung des Servuktionsertrags zum Service-Trilemma	SE50	Service-Fakturierung – Von Service-Kontrahierung bis Service-Abrechnung	in Arbeit
		Servuktions-Controlling - Von Servuktionsumsatz bis Servuktionsertrag	



Lambdamodel - Service Neu Gedacht

Servuktion ist strategische Kundenbindung

Learn More

HOME SERVICEKATALOG WHY CONTACT CONTACT

Lambda-Modell® (= ServProMM & BEWUR)

entwickelt bei & mit der Firma AllyAllez GmbH

um verlässliche & spezifikationsgemäße, rationelle & rentable Servuktion/Service-Erbringung
in Organisation(seinheit)en dauerhaft wirksam & ertragreich zu machen

Online-Themenseminar 05

Kurzprofil servicEvolution

Unternehmensprofil – Gliederung, Kernangebote & Kurzbeschreibung



servicEvolution

- berät und unterstützt bei der **Optimierung der Service-Erbringung**
- verwendet & vermittelt das 5-stufige **Reifegradmodell ServProMM**
- vermittelt einfache & eingängige **Methoden für Service-Erbringung**
- vermittelt das generische **Geschäftsmodell für Service Provider**
- beherrscht Service-Erbringung von **Terminologie bis zum Controlling**
- arbeitet auf dem Fundament der **konsistenten Service-Terminologie**

Intro

- **servicEvolution** – Vision, Mission & Ziel
- **Ausrichtung** – Situation, Motivation & Konzeption
- **Ergebnisse** – Wirkungen, Vorteile & Verbesserungen

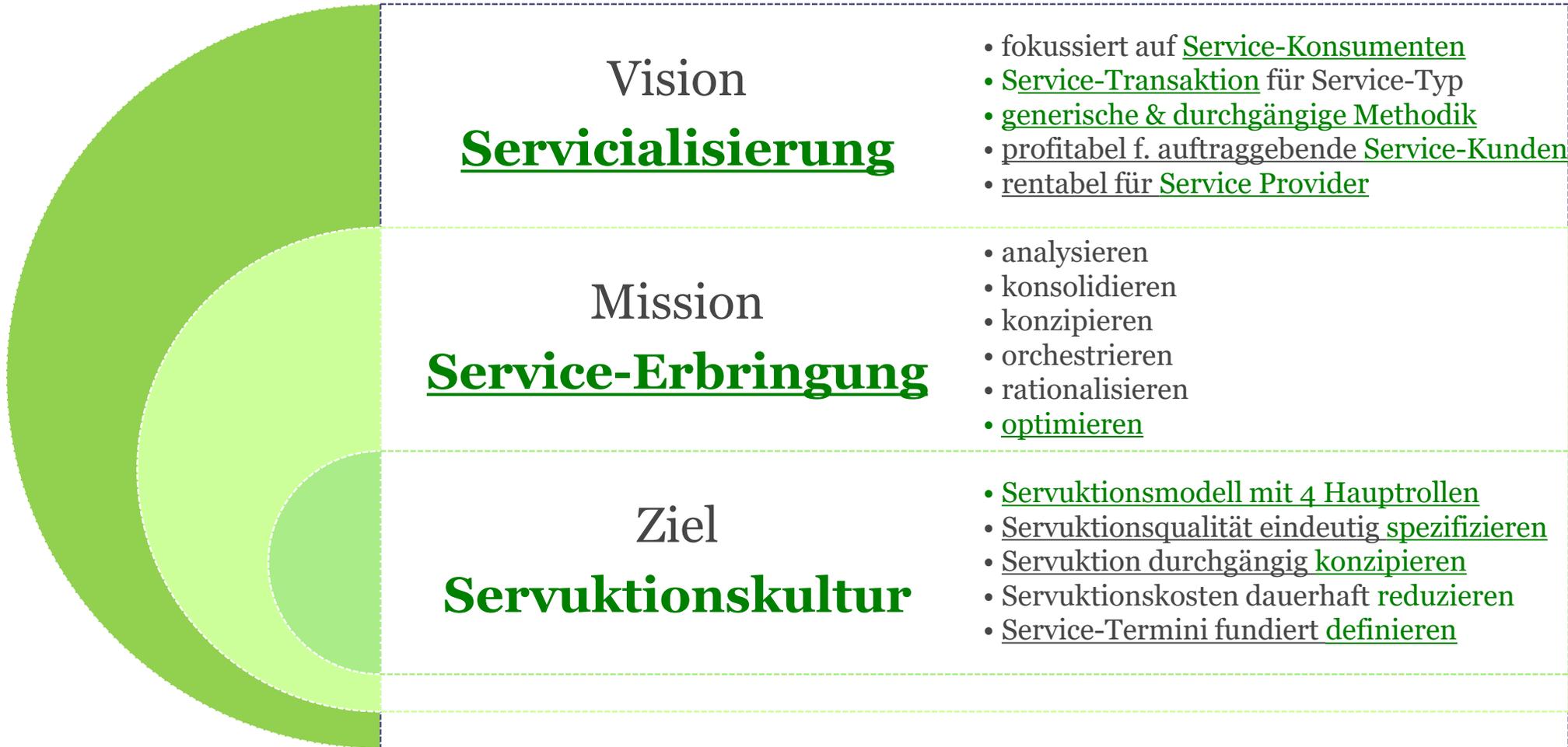
Centro

- **Unterstützungsangebot** – Situationsanalyse, Strategieentwicklung & Umsetzung
- **Service-Erbringungsmodell** – Umgebung, Hauptrollen & Interaktionen
- **Leitkonzept** – Grundprinzipien, Methoden & Ergebnisse
- **Geschäftsmodell** - Grundlagen, Hauptelemente & Teilmodelle
- **Reifegradmodell** – Service-Erbringung, Optimierung & Reifungsschritte
- **Ausbildungsreihe** – ServiceEducation, Seminare & Webinare

Extro

- **Berater**– Werdegang, Tätigkeitsfelder & Fähigkeiten
- **Anhang** – Service-Terminologie, Veröffentlichungen & Vorlesungen

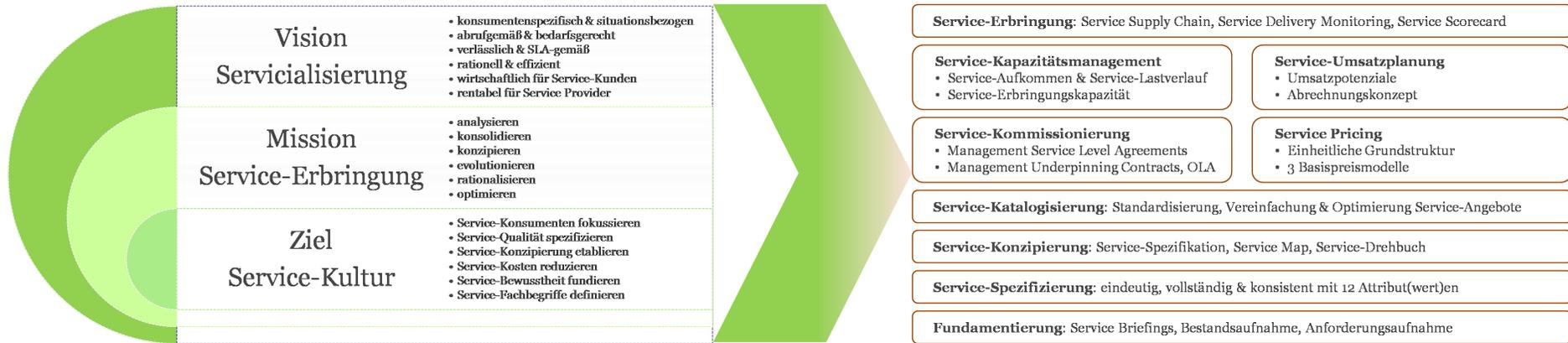
servicEvolution - Unternehmensprofil & Unterstützungsangebot



Online-Themenseminar 05

Kurzprofil serviceEvolution

Ausrichtung - Situation, Motivation & Konzeption



	Situation	Motivation	Konzeption
Soll	<ul style="list-style-type: none"> • Eindeutige & vollständige Service-Spezifikationen • Klares & objektiviertes Preis-/Qualitätsverhältnis • Gestaltung Service-Kosten 	<ul style="list-style-type: none"> • Fokus Service-Konsumenten • Wirtschaftlichkeit für Service-Kunden • Rechenschaftspflicht • Rechenschaftsfähigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Fokus Service-Erbringung • verlässlich, rationell & rentabel • einfach & klar strukturiert • durchgängig & flexibel
Ist	<ul style="list-style-type: none"> • Service-Qualität unklar & unzulänglich • Service-Kosten zu hoch • Geringe Deckungsbeiträge 	<ul style="list-style-type: none"> • Systemqualität anstatt Service-Qualität • Einsatz neuester Technologien • Optimierung der ICT-Systeme • Vorrang für Kostenreduzierung 	<ul style="list-style-type: none"> • systemzentriert • prozessfixiert • fraktioniert & inkonsistent • verlustträchtig

Online-Themenseminar 05
Kurzprofil serviceEvolution
Unterstützung - Übersicht, Module & Stichworte



Service-Triathlon: Service-Konsumenten, Service-Typen, Service-Abrufe & **Service-Transaktionen**

Service-Erbringungs-kapazität

- Service-Konsumenten & S.-Abrufverhalten
- Service-Abruf-rate & S.-Abrufaufkommen

Servuktionsumsatz

- Umsatzpotenziale & Abrechnungskonzept
- Servuktionskosten & Servuktionsertrag

S.-Konzipierung & S.-Orchestrierung

- S.-Beitragshierarchie & Service-Drehbuch
- Ausgangsdokument Service-Spezifikation

Service-Erbringungspreise

- Unterteilung in Zugangs- & Verbrauchspreis
- 3 Basismodelle für Service-Verbrauchspreis

Service-Katalog: Service-Erbringungsangebote, adressatengerecht, konkret & verbindlich

Service-Spezifizierung: Servuktionsqualität, eindeutig & vollständig, 12 Standard-Service-Attribute

Service-Identifizierung: Service-Typ, präzise & prägnant, 3 generische Service-Identifikatoren

Fundamentierung: Service Briefing, Bestandsaufnahme, Anforderungsaufnahme & -analyse



- Service-Erbringung **verlässlich** ausgeführt, **rationell** gestaltet & **rentabel** umgesetzt
- Service-Spezifikationen gemeinsam mit & für Adressaten **in deren Begriffen** formuliert
- Service-Spezifikationen mit 12 Attributen **pro Service-Typ auf 2 DIN-A4-Seiten** abgefasst
- Service-Spezifikationen für **Standard-Service-Typen** konkret ausgearbeitet
- Service-Katalog mit adressaten- & anforderungsgerechten **Service-Erbringungsangeboten**
- Service-Preismodell **einfach & klar strukturiert** sowie direkt nachvollziehbar
- Service-Konzipierung **einfach & eingängig** sowie einheitlich strukturiert,
- Service Feeding Networks **durchgängig konzipiert**, klar strukturiert & gezielt steuerbar
- Vorlagen für Service-Spezifikationen & Service-Katalog, für SPAs & SPCs, SCAs & SCCs
- Service-Kontrahierung per SPA & SPC, SCA & SCC **erheblich vereinfacht**
- System Designing & **System Sizing optimiert** für Service-Erbringungskapazitäten
- Service-Erbringungskosten entlang Service Feeding Network **gezielt optimierbar**
- Integrierung & Ergänzung, Ausrichtung & Konsolidierung der etablierten ITIL-Prozesse
- **Service-Terminologie** fundiert & schlüssig, konsistent & durchgängig

Online-Themenseminar 05
Kurzprofil serviceEvolution
Serviceialisierung – Leitkonzept, Elemente & Quellen



Innovationen für verlässliches & rentables **Servuktionsmanagement**

Arbeitsblatt 02 'ServProMM & BEWUR'

generisches Geschäftsmodell für professionelle & rechenschaftsfähige **Service Provider/Dienstleister**

Onsite-Ausbildungsreihe **ServiceEducation** – Methodik der Service/Dienst-Erbringung (= Servuktion)'

universell anwendbares & durchgängiges **Leitkonzept der Serviceialisierung**

'Vorstellung vom **Service/Dienst-Triathlon**

Service/Dienst-Konzept – Service/Dienst-Beitragstypen & Service/Dienst-Drehbuch

Service/Dienst-Transaktion als Kernprozess der Servuktion

Servuktionsmodell – Servuktionsumgebung & 4 Hauptrollen

Hauptrolle ,Service/Dienst-Konsument – Wertschöpfer & Umsatzbringer'

12 Standard-Service/Dienst-Attribute für eindeutig & vollständige Service/Dienst-Spezifizierung

3 generische Service/Dienst-Identifikatoren für die präzise & prägnante Service/Dienst-Identifizierung

Glossar Service/Dienst-Terminologie

allgemeingültige & vollständige, eindeutige & konsistente Definition des Begriffs **Service (= Dienst)**'

Online-Themenseminar 05
 Kurzprofil serviceEvolution

Seminardozent – Werdegang, Ausbildung & Lehrtätigkeiten



Beruflicher Werdegang Paul G. Huppertz		Ausbildung & Nebentätigkeiten	
2010 – heute	Freiberufler, Servicing Consultant bei serviceEvolution	2011 - 2013	Lehrbeauftragter bei Hochschule Mainz, DHBW MA
2001 – 2009	ICT-Consultant IT Service Mgmt bei Avanade Deutschland GmbH	2001 – 2009	Seminardozent & Buchautor ITIL/ITSM & RZ-Management
1999 – 2001	Produktmanager Trainings bei plenum Institut GmbH	1996 – 2001	Seminardozent, Moderator bei Informatik Training/plenum
1993 – 1999	Projektleiter & RZ-Leiter bei E-Plus Mobilfunk GmbH		
1987 – 1993	Netzwerkplaner & -betreiber bei Heraeus Holding GmbH	1987 – 1989	Netzwerkplanung, Netzwerkmanagement
		1986 – 1987	Ausbildung zum EDV-Fachmann bei Control Data Institut
1974 – 1986	Soldat auf Zeit, Offizier bei Fernmeldetruppe des Heeres	1984 - 1986	Trainer PC-Einsatz bei Management-Akademie Essen
		1975 – 1980	Studium Nachrichtentechnik an UniBw München

From Network Design to Service Providing Management

Chemical Industry, **Heraeus Holding GmbH**, Hanau

- old premises from 1860 ... with 40 old buildings
- central systems
 - **SAP/R2, CICS** transaction system
 - **IBM Mainframe /370, IBM/FEP 3270, CICS**
 - Coax Cabling & IVS Type 1
 - > 1.200 **IBM/3270** “dumb” terminals
- campus-LAN based on CATV & Fibre Optic
- local systems
 - **DEC/VAX** & LAV-Cluster (LAVC)
 - DECnet/LAT terminal server
 - > 500 **VT220** “dumb” terminals
 - **PC** networks mit **Novell/NetWare**
 - DECnet- & NetWare-SAA gateway



Network
manager

1987
to
1993



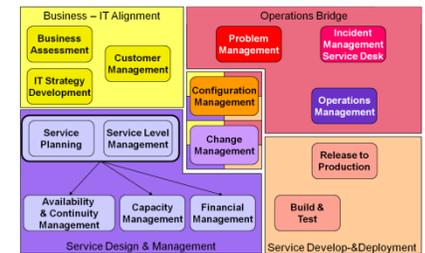


From Network Design to Service Providing Management



Telecommunication Services, E-Plus Mobilfunk GmbH, Düsseldorf

- buildup from scratch, 11 locations in Germany
- central data center built up from scratch
 - **UNIX data center** with 180 UNIX boxes
 - 40 UNIX applications: CASS, LHS, SAP/R3, DataWarehouse
 - **Oracle**, DB2, Informix, SQL Server
 - **HP/UX**, SUN/Solaris, IBM/AIX; DEC/UNIX
- Intel systems
 - **Lotus/Notes** & Lotus/Domino
 - Windows applications
 - **Windows NT 4**, Win 95
 - PC networks mit Novell/NetWare
 - **Banyan/VINES** PC network, StreetTalk
- **fibre to the desk**, nationwide network, > 5.000 IP addresses



Data center manager

1993
to
1999

Online-Themenseminar 05 Kurzprofil serviceEvolution

Seminardozent – Werdegang, Global Joint Venture & ICT Consultant



From Network Design to Service Providing Management

accenture > **Microsoft**

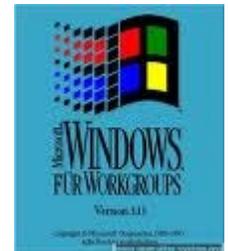
avanade®

In 06/2009 more than

- 7.900 IT professionals worldwide
- 40 locations in 23 countries
- \$ 750 Mio. revenue in 2008
- about 3.000 projects

ICT
consultant

2001
to
2009



Online-Themenseminar 05 Kurzprofil serviceEvolution Seminar Dozent – Werdegang, Spezialisierung & Servicialisierung

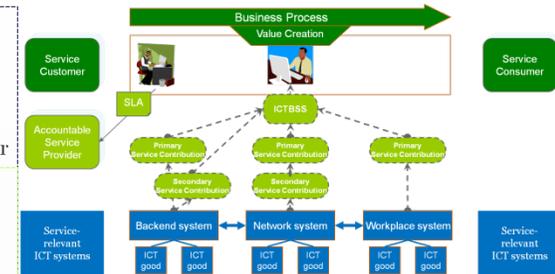


From Network Design to Service Providing Management



Servicing consultant

2010 to today



Denomination of the ICT-based Business Support Service (ICTBSS)					
No.	Attribute name	Bronze	Silver	Gold	data type / Measurement unit
01	Service Consumer Benefits				free description
02	Service-specific Functional Parameters				service dependent
03	Service Delivery Point				Physical location, interface
04	Service Consumer Count				number
05	Service Delivering Readiness Times				daytimes from ... to
06	Service Support Times				daytimes from ... to
07	Service Support Languages				national languages
08	Service Fulfillment Target				%
09	Service Requirement Duration				hh:mm
10	Service Delivering Duration				hh:mm:ss
11	Service Delivery Unit				service dependent
12	Service Delivering Price				local currency



From Network Design to Service Providing Management

Mitarbeit in Standardisierungsgremien von 2015 bis 2019

DIN e.V. NA 043-01-40 AA ,IT-Service Management & IT-Betriebsführung‘

ISO/IEC JTC1 SC40 WG2 ,IT-Service Management & IT Governance‘