

## Übung 1:

### Allgemein

### Einführung Service Management

Begriffe: Service Management, Prozesse, Service

#### 1. Aufgabe und Inhalte vom Service Management

- a. Erklären Sie die Zielsetzungen 3PKT
- b. Beschreiben Sie die möglicher Weise beteiligten Akteure 3 PKT
- c. Nennen und erklären Sie kurz die zu unterscheidenden organisatorischen Aspekte 6 PKT

#### 2. Prozesse

- a. Beschreiben Sie die Funktionsweise von Prozessen 3 PKT
- b. Nennen Sie 2 Vorteile, durch den Einsatz von Prozessen 2 PKT
- c. Nennen Sie 2 Risiken, die vermieden werden müssen 2 PKT
- d. Beschreiben Sie die generischen Prozessrollen und wie Sie diese gemäß Fallbeispiel zuordnen? 6 PKT  
Begründen Sie Ihre Antwort 3 PKT

#### 3. Service

- a. Was ist die Zielsetzung? 1 PKT
- b. Welche Aspekte / Elemente können dazu gehören 3 PKT
- c. Beschreiben Sie die Begriffe Utility & Warranty und erklären diese am Fallbeispiel. Nennen Sie je 4 Beispiele 8 PKT