



## Modulidentifikation

**Modulnummer**                    **156**  
**Titel**                                **Neue Services entwickeln und Einführung planen**

---

**Kompetenz**                        Einen neuen Service aus Kundenanforderungen ableiten, Produkte und Ressourcen evaluieren, den verlangten Service entwickeln und die Einführung planen.

---

**Handlungsziele**

- 1        Auf Grund einer Kundenanforderung die benötigten Informationen recherchieren, die erforderlichen Produkte / Ressourcen evaluieren und ein Konzept zur Erbringung des verlangten Services erarbeiten. Dabei den qualitativen und quantitativen Nutzen bestimmen und die Servicekosten abschätzen.
- 2        Das Konzept den zuständigen Gremien präsentieren und einen Entscheid für die Realisierung herbeiführen.
- 3        In Zusammenarbeit mit Fachspezialisten die für das Service Level Management massgebenden Leistungsziele und wirtschaftlichen Ziele ausarbeiten. Dabei Sicherheitsanforderungen, Risiken und das Verfahren für den Störfall beachten.
- 4        Messkriterien für die Serviceüberwachung und Serviceverrechnung vorschlagen.
- 5        Den Service entwickeln, dokumentieren, Testumgebung aufsetzen und die Einführung planen.

---

**Kompetenzfeld**                    Service Management  
**Objekt**                                IT-System in einem KMU mit neuem Bedarf.  
**Niveau**                                4  
**Voraussetzungen**                IT Kleinprojekte abwickeln  
**Anzahl Lektionen**                40  
**Anerkennung**                        Eidg. Fähigkeitszeugnis

---

**Modulversion**                    2.00



## Handlungsnotwendige Kenntnisse

**Modulnummer** 156  
**Titel** Neue Services entwickeln und Einführung planen

---

**Kompetenz** Einen neuen Service aus Kundenanforderungen ableiten, Produkte und Ressourcen evaluieren, den verlangten Service entwickeln und die Einführung planen.

---

### Handlungsnotwendige Kenntnisse

- 1.1 Kennt Merkmale von Leistungen einer Serviceeinheit, die für die Zusammenarbeit zwischen Leistungserbringer und Leistungsempfänger relevant sind.
- 1.2 Kennt den betriebswirtschaftlichen Nutzen einer differenzierten Spezifikation eines Services.
- 1.3 Kennt ein bewährtes Vorgehen zur Definition von Services. .
- 1.4 Kennt technische, organisatorische, kalkulatorische und rechtliche Aspekte, die zu einer verbindlichen Spezifikation von Services zwischen Leistungserbringer und Leistungsempfänger beitragen.
- 2.1 Kennt Aufbau und Inhalt einer professionellen Präsentation.
- 2.2 Kennt Aufbau und Inhalt der notwendigen Dokumente um dem zuständigen Gremium einen Entscheid zu ermöglichen.
- 3.1 Kennt Regeln welche bei der erfolgreichen Zusammenarbeit mit Fachkräften aus einem anderen Gebiet zu beachten sind.
- 3.2 Kennt spezifische Risiken und deren Merkmale, die bei der Erbringung von Services auf Seite Leistungserbringer und Leistungsempfänger bestehen.
- 3.3 Kennt eine Methode um das Verfahren im Störfall abzubilden.
- 4.1 Kennt einen Überwachungsprozess zur Beurteilung der Serviceleistung.
- 4.2 Kennt Kriterien für die Kostenüberwachung von Dienstleistungen.
- 5.1 Kennt Dokumentationsformen für die Beschreibung eines Services/einer Dienstleistung.
- 5.2 Kennt Testverfahren zur Überprüfung der Funktionalität, Integrität und Wirtschaftlichkeit von Services.
- 5.3 Kennt Aspekte, die bei der Übergabe eines Services in den operativen Betrieb beachtet werden müssen.

---

**Kompetenzfeld** Service Management  
**Objekt** IT-System in einem KMU mit neuem Bedarf.  
**Niveau** 4



**ICT Berufsbildung**  
**Formation professionnelle**  
**Formazione professionale**

Voraussetzungen	IT Kleinprojekte abwickeln
Anzahl Lektionen	40
Anerkennung	Eidg. Fähigkeitszeugnis

---

Modulversion	2.00
--------------	------