

## **Seminar BWL:**

### **E-Services**

#### ***Zielsetzung:***

E-Services steht für elektronische Dienstleistungen und ist Teil des E-Business. Zielsetzung des Seminars ist es, das Schlagwort E-Services näher zu beleuchten. Hierbei geht es zunächst um eine nähere Eingrenzung der mit dem Begriff E-Business verbundenen Sachverhalte (Thema 1). Im Anschluss soll dann speziell der Dienstleistungscharakter herausgearbeitet werden (Thema 2), um dann vor diesem Hintergrund die grundlegenden Geschäftsmodelle von Internetdienstleistern darzustellen (Thema 3). In den nachfolgenden Themen 4 und 5 geht es darum, konkrete Geschäftsmodelle und die damit verbundenen Servicekonzepte vorzustellen. Ein Teilaspekt des E-Business ist auch das sog. E-Government. In Thema 6 geht es darum, konkrete Anwendungsfelder für E-Services in diesem Bereich aufzuzeigen. In Thema 7 wird schließlich der Blick auf das Innere des Unternehmens gerichtet, hier geht es speziell darum, Servicekonzepte für IT-Dienstleistungen gemäß des ITIL-Standards vorzustellen.

#### ***Themenvergabe:***

Jedes Thema wird maximal zweimal vergeben, die Vergabe erfolgt in den Sprechstunden.

#### ***Hausarbeit:***

Jeder Seminarteilnehmer hat eine Hausarbeit anzufertigen und spätestens bis zum **5. 11. 2007** (12:00 Uhr) in Papierform (einfach) und elektronisch abzugeben. Die geplante Gliederung der Arbeit ist im Rahmen der Sprechstunde oder einer sonstigen Terminvereinbarung bis 4 Wochen vor Abgabetermin vorzustellen. Zur Aufgabe der Erstellung der Hausarbeit gehört es insbesondere auch, geeignete Literaturquellen (wirtschaftswissenschaftliche Fachzeitschriften, Monographien, Sammelbände etc.) eigenständig zu erschließen.

Formale Anforderungen: 15 bis 18 Textseiten, Arial 11 Pt, ansonsten gelten die Vorgaben in [http://www.fh-wedel.de/cis/dipldoku/dipldoku\\_bwl.pdf](http://www.fh-wedel.de/cis/dipldoku/dipldoku_bwl.pdf).

#### ***Referat:***

Die eigene Hausarbeit ist in einem Vortrag vorzustellen. Die Referate werden wöchentlich während des laufenden Semesters im Anschluss an den Abgabetermin gehalten.

***Themenliste:*** siehe Seite 2.

*Themenliste*

- 1) **E-Business: Formen, Inhalte, Begrifflichkeiten**
- 2) **Zur Kennzeichnung des Dienstleistungscharakters von E-Services**
- 3) **Geschäftsmodelle von Internet-Dienstleistern**
- 4) **Das Servicemodell von E-Bay**
- 5) **Das Servicemodell von Google**
- 6) **E-Government: Anwendungsfelder für E-Services bei öffentlichen Dienstleistungen**
- 7) **Die Service-Management Konzeption von IT-Dienstleistungen im Rahmen von ITIL**