

[Download pdf ebook] Service Management-Lösungen für KMU: ITIL-unterstützte Service Management-Tools

Service Management-Lösungen für KMU: ITIL-unterstützte Service Management-Tools

Von Mark Nienstermann

DOC | *audiobook | ebooks | Download PDF | ePub



DOWNLOAD



+

READ ONLINE

Produktinformation -Verkaufsrank: #3925081 in BcherVerffentlicht am: 2007-01Abmessungen: 9.61 x .71b x 6.85l, Einband: Broschiert127 Seiten | File size: 21.Mb

Von Mark Nienstermann : Service Management-Lösungen für KMU: ITIL-unterstützte Service Management-Tools before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Service Management-Lösungen für KMU: ITIL-unterstützte Service Management-Tools:

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen4 von 4 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. eher schwachVon Joschich konnte das Buch zum Gldk sehr gntig für 9,- EUR (zzgl. 3,- Versandkosten) entstehen.Auf die

individuellen Bedürfnisse der KMU wird nur auf wenigen Seiten eingegangen, der Rest reduziert sich auf frei im Internet verfügbaren Informationen. Für eine Publikation, die aus einer Diplomarbeit hervorgegangen ist, fällt insbesondere auch die hohe Fehlerrate und das äußerst dürftige Literaturverzeichnis negativ auf. Die Quellen werden nicht ordentlich angegeben. Wenn das im Anhang auszugsweise wiedergegebene Anforderungsprofil vollständig abgedruckt, so könnte eventuell doch noch ein Benefit aus der Anschaffung gezogen werden. Sorry, aber ich muss leider vom Kauf abraten, insbesondere für den regulären Preis... 3 von 4 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Meine Empfehlung von E. Smidt Wenn man als kleines, mittelständisches Unternehmen auf der Suche nach einer Software-Lösung für die IT-Abteilung mit einer Ausrichtung nach ITIL sucht, wird man hier auf jeden Fall fündig! Es wird zunächst kurz in das Thema ITIL eingeführt. Dann folgt eine Übersicht über eine aktuelle Auswahl der (vermeintlich) bekanntesten Tool-Anbieter und deren Prozess-Ausprägung nach ITIL. Viele KMU-Unternehmen orientieren wie man hier sieht doch schon sehr stark an ITIL. Meine Empfehlung! 2 von 3 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Aktuelle Übersicht im Service Management von T. Ahlers Dieses Buch gibt einen guten Überblick über Service Management-Tools. Welche ITIL-Prozesse unterstützt werden, kann man in einer übersichtlichen Grafik ablesen. Die Einführung in ITIL ist sehr knapp, und lässt einem Laien das eine oder andere an Details vermissen. Die Theorie ist wohl auch nicht Kern des Buches. Die Studie der ITIL-Anforderungen von KMU basiert auf einer Umfrage unter knapp 50 Unternehmen. Das Ergebnis ist interessant und deckt sich z.T. mit den Funktionen der Tool-Hersteller. Insgesamt ein sehr praxis-nahes und aktuelles Buch im Umfeld von ITIL und Service Management.

Kurzbeschreibung Die Anforderung an die IT-Organisation eines Unternehmens lautet heute sich zu wandeln von einem Kostenfaktor zum konstruktiven Bestandteil in der Wertschöpfungskette des Unternehmens. Dafür bedarf es geeigneter Methoden, Prozesse und Software-Lösungen, die es ihnen ermöglichen, die IT effizient und leistungsfähig gestalten zu können. Dies gilt nicht mehr nur für große Weltkonzerne, sondern auch für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU). IT-Organisationen setzen aus diesem Grund zunehmend auf das Management der IT-Services nach der IT-Infrastructure Library (ITIL). Der Autor Mark Nienstermann gibt einen Überblick über das ITIL-Framework und eine Marktübersicht über Service Management-Tools. Anschließend erfolgt eine Auswertung einer Studie, in der die aktuellen Anforderungen bezogen auf ITIL von KMU analysiert und verglichen werden. Mit diesen Ergebnissen kann die Frage beantwortet werden, ob geeignete Service Management-Software existiert, die auch KMU unter Berücksichtigung ihrer Anforderungen bei der Etablierung von ITIL unterstützen kann. Das Buch richtet sich an Entscheidungsträger von IT-Organisationen, IT-Berater, und Manager im Service Management-Umfeld.