



IT-Service Management (German Edition)

Michael Pavleski

Download now

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

IT-Service Management (German Edition)

Michael Pavleski

IT-Service Management (German Edition) Michael Pavleski

Studienarbeit aus dem Jahr 2012 im Fachbereich Informationswissenschaften, Informationsmanagement, Note: 1,7, Universität Stuttgart (vorgelegt am Betriebswirtschaftlichen Institut der Universität Stuttgart, Abteilung VII, Lehrstuhl für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftsinformatik, insbesondere Informationsmanagement), Veranstaltung: Seminararbeit im Rahmen des Seminars Informationsmanagement – IS-Organisation , Sprache: Deutsch, Abstract: Zur Realisierung der Unternehmensziele ist die Informationstechnologie (IT) von entscheidender Bedeutung. Die Unternehmensansprüche an die IT sind jedoch größer als jemals zuvor. Die Unternehmen fordern eine immer bessere und disziplinierte Bereitstellung von IT-Services, um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten. Außerdem wird eine hohe geschäftliche Agilität der IT zum Befriedigen der Kunden- und Mitarbeiterbedürfnisse gefordert. Im Gegenzug sind Unternehmen aber nicht bereit die IT-Budgets zu erhöhen. Eine Optimierung der Geschäftsprozesse durch den IT-Einsatz zur Steigerung der Effizienz und Senkung der Kosten ist erforderlich. Des Weiteren ist eine konsequente Ausrichtung der IT-Services an den Kundenanforderungen notwendig. Die Herausforderung der IT erfordern ein Zusammenspiel zwischen Menschen, Prozessen und Technologie, um die IT-Services effizient, effektiv und kundenorientiert zu gestalten. Zum meistern dieser Herausforderungen ist die Einführung eines IT-Service-Management (ITSM) in Unternehmen unverzichtbar.

Aus dieser Problemstellung ergeben sich folgende Forschungsfragen: Welche Aufgaben und Ziele umfasst das ITSM und warum ist dieses in Unternehmen notwendig? Welche Konzepte und Standards bestehen in der Praxis zur Umsetzung des ITSM? Das Ziel dieser Seminararbeit ist es die Notwendigkeit, die Aufgaben und Ziele sowie die bekanntesten Ansätze des ITSM umfangreich zu beschreiben.

Zunächst werden für die Seminararbeit grundlegende Begriffe definiert und erläutert. Eine begriffliche Abgrenzung von IT-Services, ITSM und Service Level Agreements (SLA) folgt. Im Anschluss der Klärung und Abgrenzung der grundlegenden Begriffe folgt eine umfangreiche Darstellung des ITSM. Hierbei wird auf die Notwendigkeit des ITSM in Unternehmen eingegangen. Außerdem werden die Ziele und Aufgaben des ITSM diskutiert. Aufbauend auf den Festlegungen der vorigen Abschnitte werden Konzepte und Standards zur Umsetzung des ITSM in der Praxis vorgestellt. Die relevantesten Konzepte mit der IT-Infrastructure Library (ITIL), der Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) und der ISO/IEC 20000 werden vorgestellt. Abschließend folgt im Fazit eine Zusammenfassung der vorigen Ergebnisse.

 [Download IT-Service Management \(German Edition\) ...pdf](#)

 [Read Online IT-Service Management \(German Edition\) ...pdf](#)

Download and Read Free Online IT-Service Management (German Edition) Michael Pavleski

From reader reviews:

Pamela Dudley:

This IT-Service Management (German Edition) tend to be reliable for you who want to be described as a successful person, why. The reason of this IT-Service Management (German Edition) can be on the list of great books you must have will be giving you more than just simple studying food but feed anyone with information that probably will shock your earlier knowledge. This book is usually handy, you can bring it everywhere you go and whenever your conditions in the e-book and printed people. Beside that this IT-Service Management (German Edition) forcing you to have an enormous of experience for instance rich vocabulary, giving you test of critical thinking that we understand it useful in your day pastime. So , let's have it appreciate reading.

Arthur Pascual:

Many people spending their moment by playing outside together with friends, fun activity having family or just watching TV 24 hours a day. You can have new activity to shell out your whole day by looking at a book. Ugh, you think reading a book will surely hard because you have to accept the book everywhere? It fine you can have the e-book, getting everywhere you want in your Smart phone. Like IT-Service Management (German Edition) which is keeping the e-book version. So , why not try out this book? Let's see.

Jimmy Hostetter:

In this era which is the greater particular person or who has ability to do something more are more treasured than other. Do you want to become certainly one of it? It is just simple way to have that. What you need to do is just spending your time not much but quite enough to get a look at some books. One of the books in the top checklist in your reading list is usually IT-Service Management (German Edition). This book that is qualified as The Hungry Slopes can get you closer in turning into precious person. By looking way up and review this reserve you can get many advantages.

Nicholas Ko:

As a student exactly feel bored to reading. If their teacher asked them to go to the library or even make summary for some reserve, they are complained. Just minor students that has reading's heart and soul or real their hobby. They just do what the professor want, like asked to the library. They go to at this time there but nothing reading very seriously. Any students feel that looking at is not important, boring in addition to can't see colorful pictures on there. Yeah, it is being complicated. Book is very important to suit your needs. As we know that on this period, many ways to get whatever we really wish for. Likewise word says, ways to reach Chinese's country. Therefore this IT-Service Management (German Edition) can make you sense more interested to read.

Download and Read Online IT-Service Management (German Edition) Michael Pavleski #9D75RO8LKFE

Read IT-Service Management (German Edition) by Michael Pavleski for online ebook

IT-Service Management (German Edition) by Michael Pavleski Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read IT-Service Management (German Edition) by Michael Pavleski books to read online.

Online IT-Service Management (German Edition) by Michael Pavleski ebook PDF download

IT-Service Management (German Edition) by Michael Pavleski Doc

IT-Service Management (German Edition) by Michael Pavleski Mobipocket

IT-Service Management (German Edition) by Michael Pavleski EPub