

1. Record Nr.	UNINA9910136740603321
Autore	Kleiner Fritz
Titolo	IT service management / / Fritz Kleiner
Pubbl/distr/stampa	Frechen, [Germany] : , : mitp, , 2016 ©2016
ISBN	3-95845-505-0
Edizione	[2. Auflage.]
Descrizione fisica	1 online resource (306 pages) : illustrations, tables
Collana	mitp Business
Disciplina	004.068
Soggetti	Computer service industry - Management
Lingua di pubblicazione	Inglese
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	Includes index.
Sommario/riassunto	<p>Long description: Fundierter Überblick über IT Service Management Konkrete Hilfestellung zur Einführung eines IT Service Managements (ITSM) Mit vielen IT Service Management-Umsetzungsbeispielen Ein erfolgreich eingeführtes und gelebtes IT Service Management ist für eine Unternehmung ein essenzieller Faktor. Eine schlechte Verfügbarkeit, große Ausfälle von wichtigen Informatik-Komponenten/Services oder eine zu teure Informatik können den Unternehmenserfolg massiv beeinträchtigen. Meistens werden in solchen Fällen teure Informatik-Berater eingekauft, die dem Unternehmen helfen, das IT Service Management inklusive der IT-Kosten zu optimieren. Fritz Kleiner zeigt basierend auf seinem großen Erfahrungsschatz als Managing Senior Consultant und Principal mit vielen Praxisbeispielen auf, wie IT Service Management ganzheitlich in einer Unternehmung eingeführt und betrieben werden kann. Wenn Sie IT-Dienstleistungen standardisieren, IT Service Management in der Führungsebene verankern oder Business IT Services bilden wollen, erhalten Sie mit diesem Buch den nötigen Wissensschatz. Besonderen Schwerpunkt bildet aber das Etablieren der Prozesse des IT Service Managements wie Request Fulfillment, Availability Management oder Business Relationship Management, um nur einige Stichworte zu nennen. Mit diesem Buch werden Sie befähigt, das IT Service Management-Konzept zu verstehen und dieses weitgehend</p>

selbstständig erfolgreich im Unternehmen zu etablieren. Aus dem Inhalt: Was beinhaltet IT Service Management? Einführung eines IT Service Managements (ITSM) IT Service Management-

Umsetzungsbeispiele Abkürzungen und Begriffe Zielgruppe:

Informatikleiter IT Service Manager IT-Dienstleistungserbringer IT-Berater IT-Fachpersonal IT-Studenten

Biographical note: Fritz Kleiner ist CEO der Firma Futureways GmbH und hat sich auf die Beratung und Lehre im Bereich des IT Service Managements spezialisiert. Er hat über 28 Jahre Erfahrung im Bereich der Informatik, welche er in zahlreichen nationalen und internationalen Kundenmandaten im Outsourcing, Versicherungs-, Banken-, Pharma- und Verwaltungsumfeld als Managing Senior Consultant und Principal erwarb.
