

1. Record Nr.	UNINA9910346718003321
Autore	Bartsch Christian
Titolo	Modellierung und Simulation von IT-Dienstleistungsprozessen
Pubbl/distr/stampa	KIT Scientific Publishing, 2010
ISBN	1000018305
Descrizione fisica	1 online resource (XVI, 351 p. p.)
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Sommario/riassunto	Eine der Ursachen für die ungenaue Bestimmung von Service-Levels in IT-Dienstleistungsvereinbarungen liegt in der informellen Repräsentation von IT-Dienstleistungsprozessen. In der Arbeit wird eine integrierte Methode entwickelt, mit der Dienstleister verschiedene Qualitätsmerkmale von IT-Dienstleistungen und die zu ihrer Erbringung benötigten IT-Dienstleistungsprozesse modellieren und simulieren können.