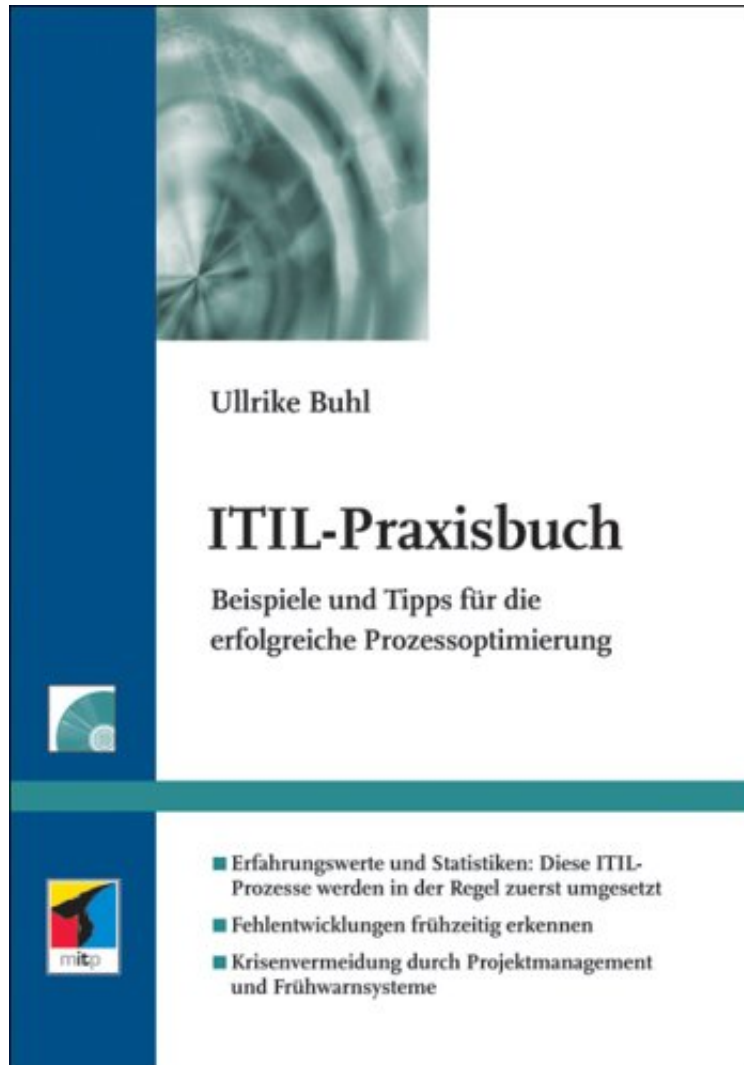


(Free) ITIL-Praxisbuch: Beispiele und Tipps für die erfolgreiche Prozessoptimierung

ITIL-Praxisbuch: Beispiele und Tipps für die erfolgreiche Prozessoptimierung

Von Ulrike Buhl, Jürgen Tns

*Download PDF | ePub | DOC | audiobook | ebooks



 Download

 Read Online

Produktinformation - Verkaufsrang: #2159664 in BcherVerffentlicht am: 2005Einband: Gebundene Ausgabe255 Seiten | File size: 25.Mb

Von Ulrike Buhl, Jürgen Tns : ITIL-Praxisbuch: Beispiele und Tipps für die erfolgreiche Prozessoptimierung before purchasing it in order to gauge whether or not it would be worth my time, and all praised ITIL-Praxisbuch: Beispiele und Tipps für die erfolgreiche Prozessoptimierung:

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen0 von 2 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Praxisbezogen - wie der Titel schon sagt.Von HB aus WDer Begriff Praxis ist nicht ohne Grund Bestandteil des Titels des Buchtitels. Die Autorin setzt die Kenntnisse des ITIL-Framework voraus und beschreibt auf dieser Basis aufbauend Erfahrungen aus der Praxis. So hlt man sich nach einem einfhrenden Kapitel zum Thema Studien und

Befragungen aus dem ITIL-Umfeld, die für die eigene Argumentation und Planung im Projektverlauf sehr nützlich sein können, im nächsten Kapitel gar nicht lange mit den elf ITIL-Prozessen auf. Kurz und knapp wird jeder Prozess auf zwei bis drei Seiten mit Ziel, kritischen Erfolgsfaktoren, KPIs und potentiellen Stolpersteinen beschrieben. Danach geht es in den Praxisteil, wo systematisch ein mögliches Vorgehen bei der Einführung, von der Analyse über die Planung bis hin zur Umsetzung des Projektes erarbeitet wird. Dabei wird eine stufenweise Einführung mit einer gesamtheitlichen Einführung aller Prozesse verglichen. In den darauf folgenden Praxisbeispielen zeigt die Autorin weitere Stolpersteine wie fehlender Einsatz des Managements oder unterschätzter Aufwand anhand von Fallbeispielen mit anschließender Analyse und Key-Learnings auf. Weitere Themen sind Rollen, Prozesse, Marketing des Projektes und Toolauswahl. Aber auch ITIL und ITSM Zertifizierungen und Outsourcing, bei dem ITIL eine wichtige Rolle spielen kann, werden angesprochen. Eine CD mit Vorlagen und Checklisten für das eigene Projekt runden den Inhalt ab. Fazit für mich ein ideales Buch für den Praktiker mit ITIL-Foundation Zertifikat oder ähnlichem Basiswissen der in seiner Firma vor der Einführung von ITIL-Prozessen steht. Viele der Inhalte können in einem solchen Projekt durchaus für Argumentationsunterstützung sorgen. Aber auch dem Management kann dieses Buch ruhigen Gewissens in die Hand gegeben werden, weil der systematische Aufbau und die Schreibweise - das Buch kommt fast durchgehend ohne Fachchinesisch aus - nicht zu Langeweile und Unverständnis führen und damit das Interesse an ITIL und ITSM wecken können. 2 von 4 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Praxisbezogen - wie der Titel schon sagt. Von Ein Kunde Der Begriff Praxis ist nicht ohne Grund Bestandteil des Titel des Buches von Ulrike Buhl. Die Autorin setzt die Kenntnisse des ITIL-Framework voraus und beschreibt auf dieser Basis aufbauend Erfahrungen aus der Praxis. So holt man sich nach einem einführenden Kapitel zum Thema Studien und Befragungen aus dem ITIL-Umfeld, die für die eigene Argumentation und Planung im Projektverlauf sehr nützlich sein können, im nächsten Kapitel gar nicht lange mit den elf ITIL-Prozessen auf. Kurz und knapp wird jeder Prozess auf zwei bis drei Seiten mit Ziel, kritischen Erfolgsfaktoren, KPIs und potentiellen Stolpersteinen beschrieben. Danach geht es in den Praxisteil, wo systematisch ein mögliches Vorgehen bei der Einführung, von der Analyse über die Planung bis hin zur Umsetzung des Projektes erarbeitet wird. Dabei wird eine stufenweise Einführung mit einer gesamtheitlichen Einführung aller Prozesse verglichen. In den darauf folgenden Praxisbeispielen zeigt die Autorin weitere Stolpersteine wie fehlender Einsatz des Managements oder unterschätzter Aufwand anhand von Fallbeispielen mit anschließender Analyse und Key-Learnings auf. Weitere Themen sind Rollen, Prozesse, Marketing des Projektes und Toolauswahl. Aber auch ITIL und ITSM Zertifizierungen und Outsourcing, bei dem ITIL eine wichtige Rolle spielen kann, werden angesprochen. Eine CD mit Vorlagen und Checklisten für das eigene Projekt runden den Inhalt ab. Fazit für mich ein ideales Buch für den Praktiker mit ITIL-Foundation Zertifikat oder ähnlichem Basiswissen der in seiner Firma vor der Einführung von ITIL-Prozessen steht. Viele der Inhalte können in einem solchen Projekt durchaus für Argumentationsunterstützung sorgen. Aber auch dem Management kann dieses Buch ruhigen Gewissens in die Hand gegeben werden, weil der systematische Aufbau und die Schreibweise - das Buch kommt fast durchgehend ohne Fachchinesisch aus - nicht zu Langeweile und Unverständnis führen und damit das Interesse an ITIL und ITSM wecken können. 6 von 11 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Endlich auch mal Praxisbezug Von Ein Kunde Nun gibt es zu ITIL ja schon einige Bücher. Nach meinen Recherchen schreibt hier allerdings mal jemand mit praktischer Projekt- und Trainererfahrung. Theoretiker haben wir genug die Bücher schreiben. Dies ist hier wohl gemerkt nicht der Fall. Dies merkt man auch an dem was Frau Buhl schreibt. Ohne viel Umschweife direkt auf den Punkt. So stelle ich mir das vor. Die Studien zu ITIL Projekten geben zusätzlich auch einen guten Überblick der Situation im Markt. Das Buch schaut vor allem über den ITIL Tellerand hinaus und das ist gut so. Wissen wir doch, dass ITIL kein Allheilmittel ist!

Kurzbeschreibung Der Kostendruck auf die IT steigt kontinuierlich. Deshalb wird immer wieder nach erfolgversprechenden Wegen gesucht, effizienter und effektiver zu arbeiten. Durch "best practice"-Erfahrungen eignet sich ITIL dafür in besonderer Weise und unterstützt Sie bei der Prozessoptimierung. ITIL als Allheilmittel für alle Probleme zu nutzen wird jedoch nicht funktionieren. Um das Ziel der Prozessoptimierung zu erreichen, ist ein sinnvoller Einsatz der Methode zwingend notwendig. Bestimmte Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um die Methode unterstützend einsetzen zu können. Das sind mindestens: - Bereitschaft zur Ausrichtung als Dienstleister - Umfassende Unterstützung durch das Top-Management - Bereitschaft zur Veränderung bei allen Beteiligten Dieses Praxisbuch soll Ihnen helfen, Fehler bei der Umsetzung solcher Projekte zu vermeiden, so dass Sie die gesetzten Ziele ohne Umwege erreichen. Die möglichen Stolpersteine auf dem Weg zum professionellen IT-Dienstleister werden anhand anschaulicher Praxisbeispiele erläutert. Mithilfe von Umsetzungs-Tipps, Vorlagen und Checklisten wird die Optimierung der Service-Management-Prozesse wirkungsvoll unterstützt. Auf der CD: Alle Vorlagen und Checklisten aus dem Buch