



IT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren



Download



Online Lesen

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

IT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Robert Scholderer

IT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren Robert Scholderer

 [Download IT-Servicekatalog: Services in der IT professionel ...pdf](#)

 [Online lesen IT-Servicekatalog: Services in der IT profession ...pdf](#)

Downloaden und kostenlos lesen IT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren Robert Scholderer

300 Seiten

Kurzbeschreibung

Ein IT-Servicekatalog beschreibt IT-Services, die ein Dienstleister seinen Servicenehmern anbietet, in einer einheitlichen Systematik. Er ist das zentrale Hilfsmittel, um auf Anforderungen des Servicenehmers optimal reagieren oder Service-Level-Agreements präzise erstellen zu können.

Dieses Buch bietet einen praxisorientierten Leitfaden zur Erstellung eines Servicekatalogs oder Optimierung eines bestehenden Servicekatalogs. Dabei werden auf Basis von bewährten Praxislösungen aus über 100 Servicekatalogen relevante Themen wie Servicepreis, Kennzahlen, Katalogorganisation und Orderprozesse behandelt. Weiter wird mit CECAR (Customer Enabled Catalogue ARchitecture) ein Konzept vorgestellt, mit dem Servicekatalog-Manager einen Servicekatalog erstellen und verwalten können. Dabei werden über den Plan-Do-Check-Act-Zyklus zielgerichtete Managementstrategien, Designmodelle, Reifegradbeurteilung und Servicekatalog-Management eingeordnet. Das Buch richtet sich sowohl an Unternehmen mit einer internen IT-Abteilung als auch an externe IT-Service-Provider.

Über den Autor und weitere Mitwirkende

Dr. Robert Scholderer befasst sich seit 1996 mit IT-Services. In seiner Karriere verhandelte er über 1.000 SLAs. Seit 2006 erstellte er über 100 IT-Servicekataloge mit 4.000 IT-Services und hat ein einzigartiges Wissen aufgebaut, wofür er mehrfach den Innovationspreis in Baden-Württemberg erhielt. Seit 2015 zählt sein SOUSIS-Modell offiziell zu den vier internationalen IT-Standards für SLAs. Als Trainer bildet er im deutschsprachigen Raum Service-Level-Manager und Service-Catalogue-Manager aus.

Download and Read Online IT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren Robert Scholderer #KQ15IC7SVAR

Lesen Sie IT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren von Robert Scholderer für online ebookIT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren von Robert Scholderer Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen IT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren von Robert Scholderer Bücher online zu lesen. Online IT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren von Robert Scholderer ebook PDF herunterladenIT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren von Robert Scholderer DocIT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren von Robert Scholderer MobipocketIT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren von Robert Scholderer EPub