



ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter

Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke, Thomas Schürmann

 **Download**

 **Online Lesen**

ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke, Thomas Schürmann

 [Download ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projekte
...pdf](#)

 [Online Lesen ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projekt
...pdf](#)

ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter

Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke, Thomas Schürmann

ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke,
Thomas Schürmann

Downloaden und kostenlos lesen ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke, Thomas Schürmann

206 Seiten

Kurzbeschreibung

Dienstleistungen können nicht wie materielle Produkte vor dem Kauf geprüft werden. Daher sind Zertifizierungen für Dienstleister ein sehr wichtiges Mittel, um potenziellen Kunden die Einhaltung definierter Qualitätsstandards zu bestätigen. Die ISO/IEC 20000 ist die Grundlage für die Zertifizierung von IT-Dienstleistungen.

Dieses Buch enthält eine umfassende und praxisorientierte Einführung in die ISO/IEC 20000. Sie versetzt den Leser in die Lage, den in der Norm liegenden Nutzwert für sein Unternehmen zu erschließen und die Norm erfolgreich anzuwenden. Dazu wird die Norm in all ihren Bestandteilen dargestellt und ihr Bezug zu anderen Standards und Ansätzen im IT-Servicemanagement z.B. CobiT, ITIL, CMMI erläutert.

Vier Fallstudien geben interessante Einblicke in Unternehmen und ihre ISO-20000-Projekte, u.a. bei Toll Collect GmbH und der Flughafen München GmbH. Die Leser lernen hier die unterschiedlichen Vorgehensweisen kennen, die Erfahrungen bei der Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung sowie die Dos und Dont's des Projektes.

Abgerundet wird das Buch durch einen Projektraumen für die Durchführung eigener ISO-20000-Projekte. Er basiert auf der PRINCE2-Projektmethodik und behandelt alle anfallenden Aufgaben, angefangen bei der Ermittlung der Istsituation bis hin zur Durchführung des eigentlichen Zertifizierungsaudits. Über den Autor und weitere Mitwirkende

Helge Dohle ist Unternehmensberater bei der IMPAQ AG mit den Schwerpunkten Optimierung und Einführung von IT-Servicemanagement-Prozessen. Gegenwärtig ist er im internationalen Team (WG25) der ISO an der Revision der ISO/IEC 20000 beteiligt und Leiter des itSMF-Arbeitskreises »IT-Stabilität«.

Dr.-Ing. Rainer Schmidt ist Professor für Wirtschaftsinformatik an der Hochschule Aalen, Leiter des Steinbeis-Forschungszentrums für IT- und Geschäftsprozess-management sowie Aufsichtsratsvorsitzender der human-matters AG. Unter anderem ist an der Weiterentwicklung der ISO/IEC 20000 in der WG25 der ISO beteiligt.

Frank Zielke führt als Geschäftsführer und Executive Management Consultant der ITSM Consulting Nord GmbH IT-Betriebsreorganisationsprojekte nach ITIL durch und optimiert dabei als zertifizierter ITIL Service Manager und akkreditierter ITIL-Service-Manager-Trainer zahlreiche IT-Betriebe.

Thomas Schürmann ist Vorstand und Partner des Beratungsunternehmens human-matters AG mit Spezialisierung auf die Optimierung von IT-Prozessen und IT-Services.

Download and Read Online ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke, Thomas Schürmann #1O9M8V2KUQX

Lesen Sie ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter von Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke, Thomas Schürmann für online ebook ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter von Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke, Thomas Schürmann Kostenlose PDF download, 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 ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter von Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke, Thomas Schürmann Bücher online zu lesen. Online ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter von Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke, Thomas Schürmann ebook PDF herunterladen ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter von Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke, Thomas Schürmann Doc ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter von Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke, Thomas Schürmann Mobipocket ISO 20.000. Eine Einführung für Manager und Projektleiter von Helge Dohle, Rainer Schmidt, Frank Zielke, Thomas Schürmann EPub