



**Einführung des Prozesses Problem Management in
der Business Unit Science & Technology der Bayer
Business Services GmbH: ITIL® Information
Technology Infrastructure Library (German
Edition)**

Ralf Kitz

Download now

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

Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition)

Ralf Kitz

Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition)

Ralf Kitz

Diplomarbeit aus dem Jahr 2004 im Fachbereich Informatik - Wirtschaftsinformatik, Note: 1,0, Fachhochschule Köln (Fakultät für Informatik und Ingenieurwissenschaften), 32 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Ziel dieser Arbeit ist es, die praktische Entwicklung, Implementierung und Schulung des Prozesses Problem Management entlang des ITIL-Frameworks zu beschreiben und zu dokumentieren. So werden im Folgenden Verfahrensweisen, Methoden und Instrumente erläutert, die während der Einführung des Problem Managements eine wesentliche Rolle gespielt haben, welche Rahmenbedingungen dabei zu beachten waren und welche Probleme aufgetreten sind oder auftreten können.

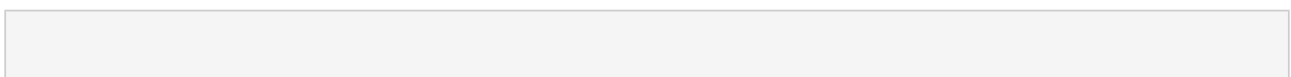
Im zweiten Kapitel „Organisatorisches Umfeld“ wird eine kurze Einführung in das organisatorische Umfeld gegeben, in dem diese Diplomarbeit geschrieben worden ist. Darüber hinaus folgt ein erster Einblick in die Arbeitsgebiete und die Struktur dieser Business Unit.

Das dritte Kapitel „IT Service Management“ vermittelt einen Einblick in den Bereich des IT Service Managements, indem die Ziele von IT Service Management erläutert werden und die Motivation für IT Abteilungen und IT-Unternehmen vorgestellt wird, bisherige Strukturen zu überdenken und sich verstärkt dienstleistungsorientiert zu organisieren. Darüber hinaus werden einige Modelle vorgestellt, die sich mit dem Management von IT-Dienstleistungen und dem Projektmanagement von IT Projekten beschäftigen.

Nachdem die Bedeutung des Managements von IT Services herausgearbeitet worden ist, wird im vierten Kapitel „ITIL“ ein Ansatz zum IT Service Management weitergehend im Detail beschrieben. Es beschreibt die Information Technology Infrastructure Library, den am weitest akzeptiertesten und verbreitetsten Standard, der IT Dienstleistern durch Best-practices dabei helfen soll, ihre Servicequalität sowie deren effiziente Erbringung zu verbessern.

Kapitel fünf, „Problem Management“, beschäftigt sich mit der Einführung des ITIL-Prozesses Problem Management in einer Business Unit der Bayer Business Services GmbH. In diesem Kapitel werden die Inhalte des Prozesses näher beschrieben und darauf aufbauend unternehmensspezifische Anpassungen sowie Maßnahmen zur Einführung des Prozesses vorgestellt. In diesem Rahmen werden ebenfalls Kosten und Risiken der Einführung sowie die Möglichkeit des Outsourcings diskutiert.

Im sechsten Kapitel „Zusammenfassung und Ausblick“ werden wesentliche Aspekte der Arbeit zusammengefasst sowie ein Ausblick auf den weiteren Projektverlauf und die Zukunft des ITIL-Frameworks gegeben wird.



 [Download Einführung des Prozesses Problem Management in de ...pdf](#)

 [Read Online Einführung des Prozesses Problem Management in ...pdf](#)

Download and Read Free Online Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition) Ralf Kitz

From reader reviews:

Charles Kinsella:

Throughout other case, little men and women like to read book Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition). You can choose the best book if you appreciate reading a book. Providing we know about how is important some sort of book Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition). You can add understanding and of course you can around the world by the book. Absolutely right, mainly because from book you can learn everything! From your country until finally foreign or abroad you can be known. About simple factor until wonderful thing you could know that. In this era, we could open a book or even searching by internet device. It is called e-book. You may use it when you feel bored stiff to go to the library. Let's examine.

Deborah Knight:

Reading can called imagination hangout, why? Because when you are reading a book specially book entitled Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition) the mind will drift away trough every dimension, wandering in each aspect that maybe unfamiliar for but surely will end up your mind friends. Imaging every single word written in a publication then become one type conclusion and explanation in which maybe you never get before. The Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition) giving you a different experience more than blown away your brain but also giving you useful data for your better life in this era. So now let us show you the relaxing pattern this is your body and mind is going to be pleased when you are finished looking at it, like winning an activity. Do you want to try this extraordinary investing spare time activity?

Becky Duncan:

Would you one of the book lovers? If so, do you ever feeling doubt when you find yourself in the book store? Attempt to pick one book that you just dont know the inside because don't assess book by its deal with may doesn't work at this point is difficult job because you are frightened that the inside maybe not because fantastic as in the outside search likes. Maybe you answer can be Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition) why because the amazing cover that make you consider about the content will not disappooint an individual. The inside or content will be fantastic as the outside or even cover. Your reading 6th sense will directly assist you to pick up this book.

Gary Collis:

What is your hobby? Have you heard this question when you got pupils? We believe that that problem was given by teacher to their students. Many kinds of hobby, Every individual has different hobby. And you know that little person such as reading or as reading through become their hobby. You need to understand that reading is very important as well as book as to be the matter. Book is important thing to incorporate you knowledge, except your teacher or lecturer. You find good news or update about something by book. Many kinds of books that can you decide to try be your object. One of them is this Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition).

**Download and Read Online Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition) Ralf Kitz
#KPT71AUXDRM**

Read Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition) by Ralf Kitz for online ebook

Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition) by Ralf Kitz Free PDF download, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition) by Ralf Kitz books to read online.

Online Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition) by Ralf Kitz ebook PDF download

Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition) by Ralf Kitz Doc

Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition) by Ralf Kitz Mobipocket

Einführung des Prozesses Problem Management in der Business Unit Science & Technology der Bayer Business Services GmbH: ITIL® Information Technology Infrastructure Library (German Edition) by Ralf Kitz EPub