

ISO 20 000

Eine Einführung für Manager und Projektleiter

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 Projektrahmen 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.



42,00 €

39,25 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783898644983

Medium: Buch

ISBN: 978-3-89864-498-3

Verlag: Dpunkt.Verlag GmbH

Erscheinungstermin: 30.04.2009

Sprache(n): Deutsch

Auflage: "UK open market"-ausgabe

Produktform: Kartoniert

Gewicht: 470 g

Seiten: 192

Format (B x H): 172 x 246 mm

