

ANFORDERUNGSFORMULAR

Fordern Sie Ihre gewünschten Bücher und Positionspapiere an. Hier finden Sie eine Übersicht aller Positionen, einfach auswählen, Daten eingeben & Formular abschicken.

hier anklicken,
um auszuwählen!

***Nur solange der Vorrat reicht. Preise inkl. MwSt., zzgl. Versand.**

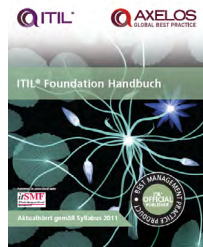


ITIL Foundation - ITIL 4 Edition

ITIL Foundation eignet sich für ein breites Publikum, von IT- und Wirtschaftsstudenten, die ihre ersten Schritte in Richtung einer Karriere im Service Management unternehmen, bis hin zu erfahrenen Profs, die mit früheren Versionen von ITIL vertraut sind.

ISBN 978-0-11-331614-4
Artikel-Nr.: 559

50,00 €*



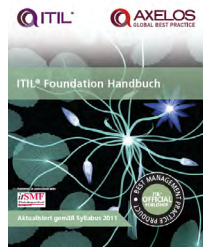
ITIL Foundation Handbuch - das Pocketbook vom offiziellen ITIL Publisher

TSO, der offizielle ITIL Herausgeber, hat im Juni 2015 die deutsche Version der neuen Edition V2011 ITIL Foundation Handbuchs (ein Bestseller...) herausgegeben, welche von AXELOS und dem IT Service Management Forum (itSMF) autorisiert wurde.

Taschenbuch: 364 Seiten
Verlag: The Stationery Office Ltd; Auflage: 1rd ed. (2015) (23. Juni 2015)
Sprache: Deutsch
Größe und/oder Gewicht: 14 x 10,8 x 1,8 cm, 343 Gramm

ISBN-13: 9780113314690
Artikel-Nr.: 191

20,00 €*



ITIL Foundation Handbuch - das Pocketbook vom offiziellen ITIL Publisher - 10er Pack

10er Paket, mit 5 % Mengenrabatt, eingeschweißt

TSO, der offizielle ITIL Herausgeber, hat im Juni 2015 die deutsche Version der neuen Edition V2011 ITIL Foundation Handbuchs (ein Bestseller...) herausgegeben, welche von AXELOS und dem IT Service Management Forum (itSMF) autorisiert wurde.

Taschenbuch: 364 Seiten
Verlag: The Stationery Office Ltd; Auflage: 1rd ed. (2015) (23. Juni 2015)
Sprache: Deutsch
Größe und/oder Gewicht: 14 x 10,8 x 1,8 cm, 343 Gramm x10

ISBN-13: 9780113314706
Artikel-Nr.: 192

190,00 € / Set(s)*



Perspektivwechsel im ITSM

Die Zeit für einen Perspektivwechsel im ITSM ist gekommen: Das Buch hat sich zum Ziel gesetzt, das Service Management von einer neuen Seite zu zeigen. Wir bieten die Geschichten und Erfahrungen, die hinter „verschlossenen Türen“ entstehen. Details, die untergehen, wenn sich der Projektstaub gelegt hat.

Herausgegeben von Dierk Söllner, Peter Bergmann, itSMF Deutschland e.V.
Frankfurt am Main, Juni 2015
Hardcover, Gebunden
240 Seiten
Maße: 21 x 14,8 cm

ISBN 978-3-00-048854-2
Artikel-Nr.: 189

19,80 €*



Perspektivwechsel im ITSM 10er Paket

10er Paket mit 10 % Mengenrabatt

Die Zeit für einen Perspektivwechsel im ITSM ist gekommen: Das Buch hat sich zum Ziel gesetzt, das Service Management von einer neuen Seite zu zeigen. Wir bieten die Geschichten und Erfahrungen, die hinter „verschlossenen Türen“ entstehen. Details, die untergehen, wenn sich der Projektstaub gelegt hat.

Herausgegeben von Dierk Söllner, Peter Bergmann, itSMF Deutschland e.V.
Frankfurt am Main, Juni 2015
Hardcover, Gebunden
240 Seiten
Maße: 21 x 14,8 cm

ISBN 978-3-00-048854-2
Artikel-Nr.: 190

178,20 € / Set(s)*



IT Service Management: A Guide for ITIL V3 Foundation Exam Candidates

Englischsprachiges Buch

Written by Ernest Brewster, Richard Griffiths, Aidan Lawes and John Sansbury, this guide introduces ITIL both to Foundation examination candidates and to people who require a practical understanding of ITIL.

Details: <http://www.bcs.org/content/conWebDoc/34656>

Artikel-Nr.: 233

33,79 €*

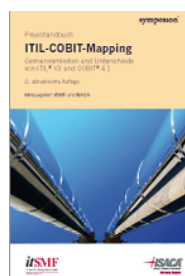


ITIL Lite: A road map to full or partial ITIL implementation

„ITIL Lite: A Road Map to Full or Partial ITIL Implementation“ is aimed at encouraging organisations to adopt ITIL V3 by selecting and implementing key ITIL V3 components. For many reasons not every organisation can adopt the whole of ITIL V3.

ISBN 9780113313839
Artikel-Nr.: 138

35,40 €*



Praxishandbuch ITIL-COBIT-Mapping - Ausgabe 2

IT-Prozesse in Unternehmen werden immer komplexer. Sie lassen sich oft nur noch mit Hilfe von De-facto-Standards wie ITIL oder COBIT bewältigen.

COBIT ist ein bewährtes Rahmenwerk, mit dem sich IT-Prozesse effektiv kontrollieren und steuern lassen.

ISBN 9783939707820
Artikel-Nr.: 13

89,00 €*



Continual Service Improvement

Die Management Guides sind eine kurze Zusammenfassung der „Foundations of IT Service Management based on ITIL V3“. Ein Nachschlagewerk mit schnellem Zugriff auf die Standards, die im IT Service Management verwendet werden. Enthalten ist nicht nur der Lifecycle-Ansatz, sondern es werden zudem die einzelnen ITSM-Prozesse in separaten Abschnitten dargestellt.

ISBN 9789087531645
Artikel-Nr.: 84

22,50 €*



Service Transition basierend auf ITIL V3

Die Management Guides sind eine kurze Zusammenfassung der „Foundations of IT Service Management based on ITIL V3“. Ein Nachschlagewerk mit schnellem Zugriff auf die Standards, die im IT Service Management verwendet werden. Enthalten ist nicht nur der Lifecycle-Ansatz, sondern es werden zudem die einzelnen ITSM-Prozesse in separaten Abschnitten dargestellt.

ISBN 9789087531546
Artikel-Nr.: 85

22,50 €*

ANFORDERUNGSFORMULAR

Fordern Sie Ihre gewünschten Bücher und Positionspapiere an. Hier finden Sie eine Übersicht aller Positionen, einfach auswählen, Daten eingeben & Formular abschicken.

**hier anklicken,
um auszuwählen!**

***Nur solange der Vorrat reicht. Preise inkl. MwSt., zzgl. Versand.**



Service Design basieren auf ITIL v3

Die Management Guides sind eine kurze Zusammenfassung der „Foundations of IT Service Management based on ITIL V3“. Ein Nachschlagewerk mit schnellem Zugriff auf die Standards, die im IT Service Management verwendet werden. Enthalten ist nicht nur der Lifecycle-Ansatz, sondern es werden zudem die einzelnen ITSM-Prozesse in separaten Abschnitten dargestellt.

ISBN 9789087531591

Artikel-Nr.: 10

22,50 €*



ISO/IEC 20000- Das Taschenbuch

Zweck dieses Taschenbuches ist die Bereitstellung einer verständlichen Dokumentation, die den Kern, den Inhalt und das Ziel von ISO/IEC 20000 erläutert.

ISBN 9789077212875

Artikel-Nr.: 67

15,95 €*



1x1 des Lizenzmanagements-2. Auflage

Dieser Praxisleitfaden vermittelt Ihnen einen Überblick über das Lizenzmanagement, erklärt die dazugehörigen Fachbegriffe und zeigt, wie Sie es in Ihrem Unternehmen erfolgreich einführen, betreiben und optimieren. Sie erfahren, wie Sie Ihre Unternehmenssoftware und Lizenzen so verwalten, dass Transparenz und Rechtssicherheit hergestellt werden kann.

Artikel-Nr.: 159

59,90 €*



IT-Service Management mit ITIL® ITIL® Edition 2011, ISO 20000:2011 und PRINCE2® in der Praxis

Dieses Buch zeigt, wie Sie IT-Service Management mit ITIL® in der Praxis planen und realisieren. Sie erfahren, wie Sie die Good Practices von ITIL® Ihren Zielen entsprechend mit ISO 20000, IT-Kennzahlen, Balanced Scorecard, CoBIT und PRINCE2®:2009 richtig kombinieren und einsetzen.

Ein ausführliches Fallbeispiel veranschaulicht, wie Sie das alles in die Praxis umsetzen und auf diese Weise kontinuierlich die Effizienz, die Qualität und die Wirtschaftlichkeit Ihrer IT-Organisation verbessern.

Systemvoraussetzungen für E-Book-inside: Internet-Verbindung und E-Book-Reader Adobe Digital Editions. 3., aktualisierte Auflage. 03/2012 364 Seiten. Fester Einband

ISBN 978-3-446-43087-7

Artikel-Nr.: 220

49,90 €*



(IT) Notfallmanagement im Unternehmen und in der Behörde

Der vorliegende Praxisleitfaden beschreibt eine systematische Vorgehensweise für die Umsetzung und Etablierung einer effektiven und effizienten Notfallorganisation im Rahmen eines Projektes. Die beschriebene Methodik eignet sich sowohl für produzierende Unternehmen, für Behörden als auch für Non-Profit Organisationen.

Taschenbuch: 492 Seiten
Verlag: Books on Demand;
1. Auflage (2013)
Sprache: Deutsch
Größe und/oder Gewicht: 24,6 x 18,9 x 2,5 cm

ISBN-10: 3732274187

ISBN-13: 978-3732274185

Artikel-Nr.: 222

99,00 €*



CIO 3.0 - Die neue Rolle des IT-Managers

Die Autoren, anerkannte Wissenschaftler, erfahrene IT-Management-Berater und Coaches sowie ein Rechtsanwalt, untersuchen unter anderem, wie man eine IT-Strategie erfolgreich entwickelt und den Nachweis des IT-Wertbeitrags erbringt.

Hrsg.: Michael Lang
Hardcover, 192 Seiten
Symposium Publishing
1. Auflage 2014

ISBN 978-3-86329-652-0

Artikel-Nr.: 232

49,00 €*



ITSM / ITIL Rollenprofile mit Mitgliedsbedingungen

Downloadprodukt für itSMF Mitglieder - wir behalten uns die Prüfung der Mitgliedschaft vor Lieferung vor

Zum Buch „Organisationsmodell für die IT in der Öffentlichen Verwaltung“ stehen die folgenden Rollenprofile als Excel-Dateien zum Download bereit. Der Download wird nach Bestellung und Bezahlung der Profile freigeschaltet. Die Profile lassen sich auch auf Organisationen außerhalb der ÖV anwenden.

Artikel-Nr.: 995
(Mitglieder)

15,00 €*



ITSM / ITIL Rollenprofile ohne Mitgliedsbedingungen

Downloadprodukt für itSMF Mitglieder - wir behalten uns die Prüfung der Mitgliedschaft vor Lieferung vor

Zum Buch „Organisationsmodell für die IT in der Öffentlichen Verwaltung“ stehen die folgenden Rollenprofile als Excel-Dateien zum Download bereit. Der Download wird nach Bestellung und Bezahlung der Profile freigeschaltet. Die Profile lassen sich auch auf Organisationen außerhalb der ÖV anwenden.

Artikel-Nr.: 994
(Nicht-Mitglieder)

74,99 €*

ANFORDERUNGSFORMULAR

Fordern Sie Ihre gewünschten Bücher und Positionspapiere an. Hier finden Sie eine Übersicht aller Positionen, einfach auswählen, Daten eingeben & Formular abschicken.

hier anklicken,
um auszuwählen!

***Nur solange der Vorrat reicht. Preise inkl. MwSt., zzgl. Versand.**



Positionspapier ITIL und DevOps

IT-Organisationen erleben diese als wichtiger Dienstleister in gleichem Maße und versuchen unter Zuhilfenahme von anerkannten Ansätzen (Scrum, ITIL, Kanban, DevOps usw.) darauf zu reagieren. Dabei existieren häufig noch Missverständnisse oder gar Ablehnung zwischen bestehenden Bereichen in IT-Organisationen. Dieses Positionspapier versucht zu klären, ob und wie die bekannten Ansätze ITIL und DevOps kombiniert werden können.

Artikel-Nr.: 553

10,00 €*



Bundle: alle drei Positionspapiere Sourcing

Sie können als Printausgabe alle drei Positionspapiere zum Thema IT Sourcing bestellen. Sie erhalten zum reduzierten Preis von 20 Euro (statt 30 Euro) alle hier beschriebenen Ergebnisse des Fachforums IT Sourcing:

- Positionspapier Sourcing Strategie
- Positionspapier Sourcing- und Outsourcing Frameworks
- Positionspapier Cloud Computing und IT Service Management

Artikel-Nr.: 145

Artikel-Nr.: PP2013B3

20,00 €*



Bundle: alle drei Positionspapiere Sourcing plus Servicestrategie

Sie können als Printausgabe alle drei Positionspapiere zum Thema IT Sourcing plus das grundlegende Heft „Servicestrategie“ bestellen. Sie erhalten zum reduzierten Preis von 25 Euro (statt 40 Euro) alle hier beschriebenen Ergebnisse des Fachforums IT Sourcing und das Positionspapier Servicestrategie:

- Positionspapier Sourcing Strategie
- Positionspapier Sourcing- und Outsourcing Frameworks
- Positionspapier Cloud Computing und IT Service Management

Artikel-Nr.: 146

Artikel-Nr.: PP2013B4

25,00 €*



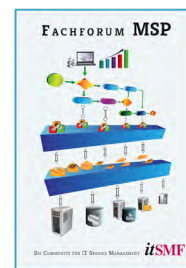
Positionspapier Wertbeitrag der IT

Es ist Zeit, sich ernsthaft mit dem Wertbeitrag der IT auseinanderzusetzen und diesen Begriff danach ein für alle Mal zu verbannen. Danach nur noch über die Erreichung von Unternehmenszielen zu sprechen.

Sie werden schnell feststellen, dass das nicht wirklich etwas IT-spezifisches ist, sondern für jede Art von Projekt nützlich ist. Die Darreichung als Formblatt macht es sehr leicht adaptierbar und Sie haben konkrete Handlungsanweisungen.

Artikel-Nr.: 522

10,00 €*



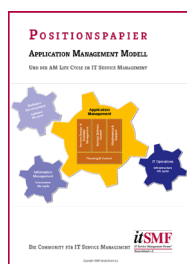
Neu: Positionspapier Fachforum Multi-Service-Providing

MSP kurz erklärt: Das Multi-Service-Providing ist eine Disziplin für Leistungs- und Lösungsanbieter, die sich am Markt als Provider positionieren. Das gilt für interne und externe Provider gleichermaßen.

Das könnte die Lösung, der Königsweg für viele IT-Bereiche sein, wenn nicht eigene Organisation und die Leistungsempfänger ihren Tribut fordern würden. IT-Organisationen überleben nur mit einem tiefgreifenden Wandel.

Artikel-Nr.: 543

10,00 €*



Neu: Positionspapier Application Management Modell

Um einen bestmöglichen Beitrag der IT zum Unternehmenserfolg zu leisten, ist eine Informationsinfrastruktur zur Verfügung zu stellen, die eine optimale Unterstützung der Informationsfunktion gewährleistet.

Artikel-Nr.: 523

10,00 €*



Positionspapier Kunden- und serviceorientierte Verwaltungsmodernisierung

Zahlreiche Institutionen der öffentlichen Verwaltung befinden sich im Wandel von einer Behörde zu einem öffentlichen Dienstleister. Sowohl Politik und Gesetzgebung als auch innovative Technologien wie rechtssichere eMail, Cloud Computing und Social Media-Netze ebnen den angestrebten Weg zu einer modernen, effektiven Verwaltung mit mehr Kundenorientierung und Bürgernähe. In diesem Zuge sind auf der strategischen Ebene das Leitbild und die angebotenen Dienstleistungen („Services“) neu auszurichten.

Artikel-Nr.: 226

Artikel-Nr.: PP2014

10,00 €*



Positionspapier Sourcing Strategie

Nach der Fertigstellung des Positionspapiers „Sourcing- und Outsourcing-Frameworks“ wird hier das Positionspapier „Sourcing Strategie“ veröffentlicht. Zur Erstellung des Dokumentes haben Praktiker aus Beratung und Linie zusammengearbeitet und deshalb nicht die Strategiebildung ins Zentrum gestellt, sondern anonymisierte Anwendungs- und Umsetzungsbeispiele aus der Praxis beschrieben.

Artikel-Nr.: 144

Artikel-Nr.: PP2013

10,00 €*



Positionspapier Mediation

Der itSMF-Arbeitskreis „Mediation/Veränderungsmanagement“ hat die Beziehung von den Menschen zum IT Service Management nach ITIL® V3 bearbeitet. Die vorliegende Publikation ist eine Zusammenfassung der Diskussion um den Einsatz der Mediation als Methode zur Konfliktlösung in ITSM-Projekten.

Artikel-Nr.: 68

Artikel-Nr.: PP20111

10,00 €*



Positionspapier Cloud Computing und IT Service Management

Cloud Computing bietet mit den Möglichkeiten zur Nutzung skalierbarer Rechnerleistungen, Software-Anwendungen oder Infrastrukturen vielfältige Vorteile für Unternehmen.

Neben Flexibilität und Kostenvorteilen („Pay per Use“) sind es vor allem die weitreichenden Standardisierungseffekte, die konkrete – überwiegend positive – Auswirkungen für den IT-Betrieb generieren.

Artikel-Nr.: 73

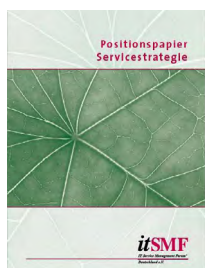
Artikel-Nr.: PP2010

10,00 €*

ANFORDERUNGSFORMULAR

Fordern Sie Ihre gewünschten Bücher und Positionspapiere an. Hier finden Sie eine Übersicht aller Positionen, einfach auswählen, Daten eingeben & Formular abschicken.

***Nur solange der Vorrat reicht. Preise inkl. MwSt., zzgl. Versand.**



Positionspapier Servicestrategie

Business-Strategie und IT-Strategie sind Strategien, die seit Jahren in den Unternehmen entwickelt und gelebt werden. ITIL® Version 2011 stellt die Servicestrategie als neues grundlegendes Konzept vor. In dem Positionspapier finden Sie eine Abgrenzung der unterschiedlichen Strategietypen.

Artikel-Nr.: 6
Artikel-Nr.: PP2009

10,00 €*



Positionspapier Stabilität

Stabilität – die Aufrechterhaltung wiederholbarer und vorhersehbarer Bedingungen – ist eine der Kernanforderungen von Unternehmen an ihre unterstützende IT-Landschaft, da immer mehr geschäftskritische Abläufe nur noch mit Hilfe der IT möglich sind. Gleichzeitig führen Tempo und Komplexität der Anforderungen zu einer zunehmenden Diversifizierung der Systemlandschaft. Die Zeit, eine Landschaft in einem gegebenen Zustand heranreifen zu lassen, bis sie sich stabil über alle Lebenszyklen verhält, hat man heute in den seltensten Fällen.

Artikel-Nr.: 29
Artikel-Nr.: PP20112

10,00 €*

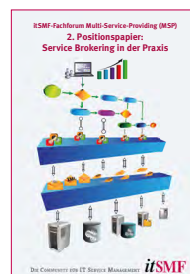


Positionspapier priSM – Professional Recognition in IT Service Management

Dieses Positionspapier des itSMF Deutschland wendet sich an interne und externe IT Service Management Profis - und deren Personal-Entwicklungsabteilungen -, die nicht nur erfolgreich die Welt der IT verändern wollen, um die Zukunft zu gestalten, sondern sich mit einem Alleinstellungsmerkmal aus der Masse der Theoretiker hervorheben und den Nachweis der Praxiserfahrung für die eigene Weiterentwicklung und berufliche Qualifikation anstreben.

Artikel-Nr.: 203
Artikel-Nr.: PP2013-2

5,00 €*



2. Positionspapier: Service Brokering in der Praxis

Die Autoren des Positionspapiers setzten sich damit auseinander, wie man endlich Standards im Datenaustausch zwischen den verschiedenen Anwendungen schaffen kann. Etablierte Vorgaben, die Implementierungsphasen verkürzen und deutlich weniger fehleranfällig sind. Erste Ideen befinden sich ebenso im vorgelegten Papier, wie Hinweise darauf, wie sich hybride Konstellationen –interne und externe Service- und Supporterbringung- idealtypisch handeln lassen.

Artikel-Nr.: 554

10,00 €*



IT-Service Management mit FitSM

Die Unterstützung der Geschäftsprozesse durch IT-Systeme und Applikationen wird immer intensiver, was eine steigende Abhängigkeit betrieblicher Abläufe von einer funktionierenden IT mit sich bringt. Das gilt gleichermaßen für Service Provider und für interne IT-Abteilungen. FitSM ist ein etablierter Standard für ein pragmatisches, mit vertretbarem Aufwand umsetzbares IT-Service-Management (ITSM). Die Entwicklung von FitSM wurde durch die EU finanziert und basiert auf bekannten Rahmenwerken wie ITIL, ISO/IEC 20000 und COBIT. FitSM beschreibt unter anderem 14 Prozesse und ein verständliches Rollenmodell. FitSM liefert insbesondere mit den 83 Anforderungen praxisnahe Hilfestellung für ein effektives ITSM.

ISBN 978-3864904172
Artikel-Nr.: 555

36,90 €*

Vorname

Nachname

Zusatz

itSMF e.V. Mitglied?

Ja

Nein

Kundennummer*

*falls bekannt

Lieferadresse

Rechnungsadresse