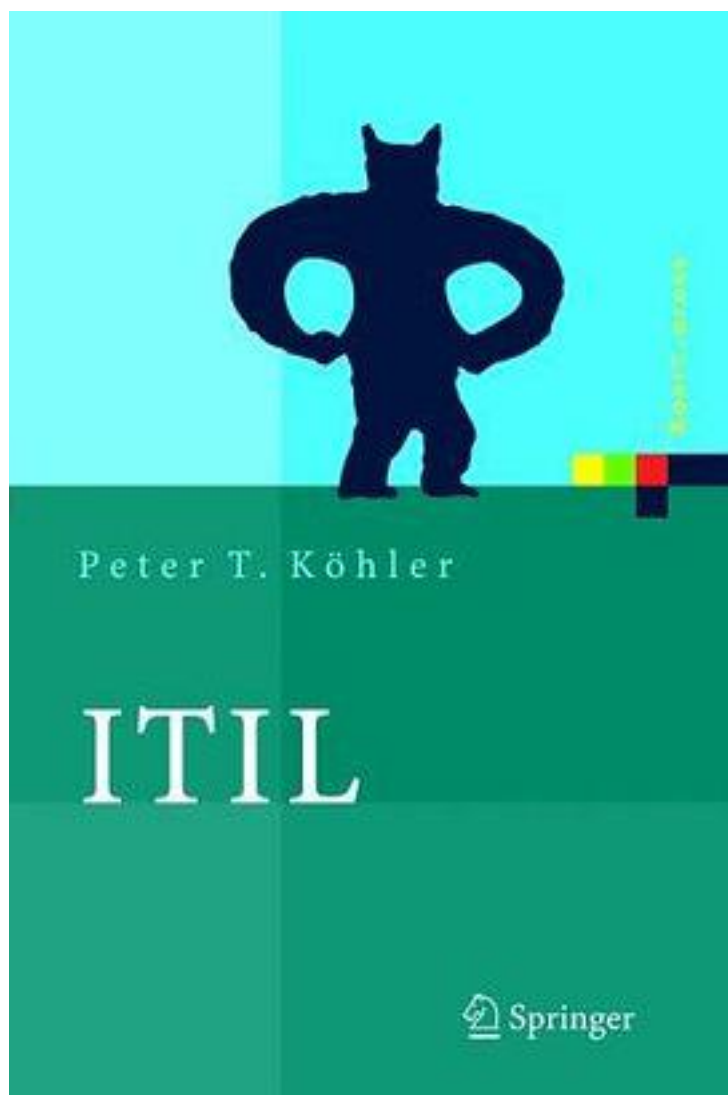


ITIL



[ITIL_下载链接1](#)

著者:Peter T. Köhler

出版者:Springer

出版时间:

装帧:Hardcover

isbn:9783540228936

Thema des Buches ist das prozessorientierte IT-Service management framework ITIL. Es zeigt auf, dass alle wesentlichen Kernaufgaben eines IT-Services durch ITIL erfüllt werden und vermittelt einen Einblick in die ITIL-Service module: Business Perspective, Service Delivery, Service Support, ICT Infrastructure Management, Security- und Applications Management sowie Planing to Implement Service Management. Es beschreibt die ITIL-spezifischen Prozesse, Rollen, KPIs sowie wesentliche Fachbegriffe der entsprechenden Serviceprozesse. Weiterhin gibt es praxisorientierte Beispiele und Hilfen, um neue DV-Verfahren in das Servicemanagement eines Unternehmens einzuführen. Auch das Availability- sowie Continuity-Management zur Unterstützung des IT-Managements einer Firma zur Verbesserung der Verfügbarkeit der von ihr eingesetzten DV-Verfahren wird dargestellt. Ein Überblick über Softwareapplikationen zum Aufbau eines ITIL-basierten Servicemanagement zeigt, welche ITIL-Serviceprozesse mittlerweile vorliegen.

作者介绍:

目录:

[ITIL_下载链接1](#)

标签

评论

[ITIL_下载链接1](#)

书评

[ITIL_下载链接1](#)