



Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition)

Anja Theisen

Download now

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

Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition)

Anja Theisen

Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) Anja Theisen
Studienarbeit aus dem Jahr 2012 im Fachbereich Informatik - Wirtschaftsinformatik, Note: 1,7, Universität Duisburg-Essen (Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Softwaretechnik), Sprache: Deutsch, Abstract: Die sich ändernden Bedingungen für die Herstellung von Gütern und Dienstleistungen, die nicht zuletzt aus dem zunehmenden globalen Wettbewerb resultieren, ebenso wie der nun alle Länder durchdringende Wandel von der Industrie- zur Informationsgesellschaft stellt Unternehmen vor die Herausforderung, sich diesen Veränderungsprozessen anzupassen, um im Wettbewerb bestehen zu können. Auch die zunehmende, technisch gestützte Vernetzung zwischen den Marktteilnehmern führt zu Veränderungen wie auch zu einer größeren Informationsflut. Kürzere Produkt- und Serviceeinführungszeiten erfordern höhere Flexibilität bei den Marktteilnehmern sowie schnellere Reaktionen auf die identifizierten Kundenbedürfnisse. Flankiert werden diese Veränderungen von einer zunehmenden Kooperation zwischen den Marktteilnehmern, was wiederum innerhalb der Organisationen zu einer Erhöhung des Koordinationsaufwands führt, der ggf. sogar mit einem erhöhten Abstimmungsbedarf auch über mehrere Prozessstufen hinweg verbunden sein kann. Der zunehmende Wettbewerbsdruck zwingt die Unternehmen, nicht nur auf die Prozesse zu schauen, sondern verschiebt die Betrachtungsperspektive der Unternehmen dahingehend, dass auch darauf zu achten ist, wie die Dienstleistungen bzw. Services erbracht werden.

Hinzu kommt, dass das Ersetzen von vertikalen Funktionsorganisationen durch horizontale Geschäftsprozesse die Abläufe und Kommunikationsprozesse einschließlich ihrer technischen Vernetzung in den Unternehmen beeinflusst.

Durch die Gestaltung, Steuerung und Optimierung der Geschäftsprozesse können Unternehmen auf die Erhöhung ihrer Effektivität und Effizienz einwirken und den genannten Einflussfaktoren und Veränderungen begegnen.

Inhaltsverzeichnis:

1 Einleitung

2 Begriffliche Grundlagen

darin u.a.: Unterscheidung von Prozess und Geschäftsprozess sowie Prozesstypen

3 Begriffliche und methodische Grundlagen zu Lean Six Sigma

4 Kurzübersicht zu ITIL®v3 und seinen Kernprozessen

darin u.a. : Kernbegriffe des ITIL®v3-Konzepts sowie Überblick über ITIL®v3-Prozesse und ausgewählte Metriken zu ITIL®v3-Prozessen

5 Einsatzfelder für die Kombination von Lean Six Sigma und ITIL®v3

darin u.a.: Messung von Service Validation and Testing (ITIL®v3) sowie Incident, Availability, Capacity sowie Service Level Management (ITIL®v3)

6 Fazit und Ausblick



[Download Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ...pdf](#)



[Read Online Lean Six Sigma als Instrument für die Messung v ...pdf](#)

Download and Read Free Online Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) Anja Theisen

From reader reviews:

Anna Maples:

Do you have favorite book? For those who have, what is your favorite's book? Book is very important thing for us to find out everything in the world. Each publication has different aim or goal; it means that book has different type. Some people sense enjoy to spend their the perfect time to read a book. These are reading whatever they consider because their hobby is reading a book. Why not the person who don't like reading a book? Sometime, individual feel need book if they found difficult problem or even exercise. Well, probably you'll have this Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition).

Joshua Phipps:

In this 21st century, people become competitive in every single way. By being competitive currently, people have do something to make these individuals survives, being in the middle of the crowded place and notice through surrounding. One thing that occasionally many people have underestimated this for a while is reading. Sure, by reading a publication your ability to survive increase then having chance to remain than other is high. For yourself who want to start reading a book, we give you that Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) book as basic and daily reading guide. Why, because this book is greater than just a book.

Bobby Tremblay:

Reading a guide tends to be new life style in this particular era globalization. With studying you can get a lot of information that could give you benefit in your life. With book everyone in this world can share their idea. Books can also inspire a lot of people. A lot of author can inspire all their reader with their story or maybe their experience. Not only the storyline that share in the guides. But also they write about the data about something that you need example of this. How to get the good score toefl, or how to teach your children, there are many kinds of book that you can get now. The authors on earth always try to improve their ability in writing, they also doing some study before they write to the book. One of them is this Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition).

Carol Wells:

Many people spending their time by playing outside using friends, fun activity having family or just watching TV the entire day. You can have new activity to shell out your whole day by looking at a book. Ugh, think reading a book can definitely hard because you have to bring the book everywhere? It okay you can have the e-book, delivering everywhere you want in your Smart phone. Like Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) which is obtaining the e-book version. So , try out this book? Let's view.

Download and Read Online Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) Anja Theisen #839X60MS5C4

Read Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) by Anja Theisen for online ebook

Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) by Anja Theisen Free PDF d0wnl0ad, 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 Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) by Anja Theisen books to read online.

Online Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) by Anja Theisen ebook PDF download

Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) by Anja Theisen Doc

Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) by Anja Theisen Mobipocket

Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) by Anja Theisen EPub