



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 ITIL ...pdf](#)



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

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

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

From reader reviews:

Hubert Drummond:

Book is to be different for each grade. Book for children right up until adult are different content. As you may know that book is very important usually. The book *Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition)* was making you to know about other know-how and of course you can take more information. It doesn't matter what advantages for you. The guide *Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition)* is not only giving you considerably more new information but also to get your friend when you sense bored. You can spend your own spend time to read your publication. Try to make relationship with all the book *Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition)*. You never sense lose out for everything in the event you read some books.

Loren Velasco:

Typically the book *Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition)* will bring one to the new experience of reading a book. The author style to clarify the idea is very unique. In the event you try to find new book to learn, this book very appropriate to you. The book *Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition)* is much recommended to you you just read. You can also get the e-book in the official web site, so you can quickly to read the book.

Richard Nix:

In this time globalization it is important to someone to obtain information. The information will make a professional understand the condition of the world. The health of the world makes the information quicker to share. You can find a lot of referrals to get information example: internet, paper, book, and soon. You will observe that now, a lot of publisher that will print many kinds of book. Often the book that recommended to you is *Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition)* this book consist a lot of the information in the condition of this world now. This kind of book was represented how do the world has grown up. The vocabulary styles that writer use to explain it is easy to understand. The actual writer made some research when he makes this book. That is why this book suited all of you.

Phyllis Granger:

Do you like reading a book? Confuse to looking for your best book? Or your book ended up being rare? Why so many query for the book? But just about any people feel that they enjoy for reading. Some people likes studying, not only science book but also novel and *Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition)* as well as others sources were given understanding for you. After you know how the truly amazing a book, you feel wish to read more and more. Science publication was created for teacher or maybe students especially. Those publications are helping them to add their knowledge. In other case, beside science guide, any other book likes *Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von*

ITIL®-Prozessen (German Edition) to make your spare time considerably more colorful. Many types of book like this.

Download and Read Online Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) Anja Theisen #0ESZFN5DUJ4

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