

IT-Service Management in der Praxis

Martin Beims · Hanser

ABSTRACT

Martin Beims (Untertitel: mit ITIL 3, Zielfindung, Methoden, Realisierung) beschreibt, wie sich IT-Service-Management auf Basis von ITIL im Unternehmen einführen und betreiben lässt. Das Buch führt von der Zielfindung über Methoden zur Umsetzung und richtet sich an IT-Verantwortliche, die IT-Services strukturiert und kundenorientiert gestalten möchten.