

Dienstleistungsmanagement



Filesize: 3.14 MB

Reviews

This sort of publication is every thing and helped me seeking ahead of time plus more. I am quite late in start reading this one, but better then never. I found out this pdf from my dad and i recommended this pdf to learn.

(Alex Jenkins)

Dienstleistungsmanagement



To read **Dienstleistungsmanagement** PDF, remember to follow the hyperlink beneath and download the ebook or gain access to other information which are related to DIENTSTLEISTUNGSMANAGEMENT book.

Condition: New. Publisher/Verlag: Springer, Berlin | Erfolgreicher Einsatz von prozessorientiertem Service Level Management | Die Erbringung von qualitativ herausragenden Dienstleistungen gewinnt immer mehr an Bedeutung. Wie lässt sich jedoch Qualität von Dienstleistungen messen und effektiv steuern? In der EDV - oftmals Vorreiter beim Einsatz moderner Methoden - haben sich Qualitätszusagen in Form von Service Level Agreements bewährt. In diesem Buch geben wir eine detaillierte Einführung in das Management von Service Level Agreements, die auf jede Art von Dienstleistung zutreffen. Mit Hilfe eines fiktiven Projekts wird das Vorgehen bei der erfolgreichen Umsetzung von Service Level Management in einer zu implementierenden prozessorientierten Organisation erläutert. Der Leser erhält damit nützliche Hilfestellung bei eigenen Projekten und wird mit Tipps und Hinweisen auf mögliche Probleme und Schwierigkeiten vorbereitet. Abschließend erzählen erfahrene Projektmanager und Führungskräfte, wie sie in ihren Projekten und Unternehmen Service Level Management einsetzen. | 1 Grundlagen der Prozessorientierung.- 1.1 Einleitung.- 1.2 Grundlagen der Prozessorganisation.- 1.2.1 Qualifizierte Dienstleistung als Erfolgsfaktor der Untemehmung.- 1.3 Prozessorientiertes Management.- 1.3.1 Begriffsdefinitionen.- 1.3.2 Wettbewerbsvorteile durch Geschäftsprozessoptimierung.- 1.3.3 Organisatorische Konsequenzen der prozessorientierten Organisation.- 1.3.4 Dienstleistungsprozesse und Service Level Management.- 1.4 Konzepte für die praktische Anwendung im Service Level Management.- 1.4.1 Architektur Integrierter Informationssysteme (ARIS).- 1.4.2 "IT Infrastructure Library" (ITIL).- 1.4.3 "IT Process Model" (ITPM).- 1.4.4 Fazit.- 1.5 Messung der Qualität von Dienstleistungsprozessen.- 1.5.1 Qualitätsmessung durch Kundenbefragung.- 1.5.2 Qualitätsmessung durch Benchmarking.- 1.5.3 Business Process Performance Management.- 1.5.4 Prozesscontrolling.- 1.5.5 Modellierung/Beschreibung der Soll-Prozesse.- 1.5.6 Implementierung der Soll-Prozesse.- 1.5.7 Operationalisierung durch Service Level Agreements.- 1.5.8 Unterstützung des Service Level Management für Dienstleistungsprozesse durch IT-Systeme.- 1.5.9 Steuerung der Service-Qualität mit Hilfe der Balanced Scorecard.- 2 Vorgehen in SLM Projekten.- 2.1 Einleitung.- 2.2 Business Case für das SLM Projekt.- 2.2.1 Gliederung des Business Case.- 2.2.2 Ist-Situation.- 2.2.3 Vision/Strategische Unternehmensziele.- 2.2.4 Ziele des SLM Projekts.- 2.2.5 Projektrisiken.- 2.2.6 Kosten und Nutzen.- 2.2.7 Empfehlung an die Geschäftsleitung...



[Read Dienstleistungsmanagement Online](#)

[Download PDF Dienstleistungsmanagement](#)

You May Also Like

**[PDF] Oxford Reading Tree TreeTops Chucklers: Level 13: Fur from Home Animal Adventures**

Access the hyperlink listed below to download "Oxford Reading Tree TreeTops Chucklers: Level 13: Fur from Home Animal Adventures" PDF document.

[Download ePub »](#)

**[PDF] TJ new concept of the Preschool Quality Education Engineering the daily learning book of: new happy learning young children (2-4 years old) in small classes (3)(Chinese Edition)**

Access the hyperlink listed below to download "TJ new concept of the Preschool Quality Education Engineering the daily learning book of: new happy learning young children (2-4 years old) in small classes (3)(Chinese Edition)" PDF document.

[Download ePub »](#)

**[PDF] The Clever Detective Boxed Set (a Fairy Tale Romance): Stories 1, 2 and 3**

Access the hyperlink listed below to download "The Clever Detective Boxed Set (a Fairy Tale Romance): Stories 1, 2 and 3" PDF document.

[Download ePub »](#)

**[PDF] Dog Poems For Kids Rhyming Books For Children Dog Unicorn Jerks 2 in 1 Compilation Of Volume 1 3 Just Really Big Jerks Series**

Access the hyperlink listed below to download "Dog Poems For Kids Rhyming Books For Children Dog Unicorn Jerks 2 in 1 Compilation Of Volume 1 3 Just Really Big Jerks Series" PDF document.

[Download ePub »](#)

**[PDF] Funny Poem Book For Kids - Cat Dog Humor Books Unicorn Humor Just Really Big Jerks Series - 3 in 1 Compilation Of Volume 1 2 3**

Access the hyperlink listed below to download "Funny Poem Book For Kids - Cat Dog Humor Books Unicorn Humor Just Really Big Jerks Series - 3 in 1 Compilation Of Volume 1 2 3" PDF document.

[Download ePub »](#)

**[PDF] Dog Cat Poems For Kids Rhyming Books For Children Dog Unicorn Jerks 2 in 1 Compilation Of Volume 2 3 Just Really Big Jerk Series**

Access the hyperlink listed below to download "Dog Cat Poems For Kids Rhyming Books For Children Dog Unicorn Jerks 2 in 1 Compilation Of Volume 2 3 Just Really Big Jerk Series" PDF document.

[Download ePub »](#)