



# 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:**

#### **Carmen Jensen:**

A lot of people always spent their free time to vacation as well as go to the outside with them loved ones or their friend. Are you aware? Many a lot of people spent they will free time just watching TV, or perhaps playing video games all day long. If you want to try to find a new activity here is look different you can read any book. It is really fun for you personally. If you enjoy the book which you read you can spent the entire day to reading a e-book. The book Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) it doesn't matter what good to read. There are a lot of those who recommended this book. These were enjoying reading this book. When you did not have enough space bringing this book you can buy the particular e-book. You can m0ore effortlessly to read this book out of your smart phone. The price is not too costly but this book features high quality.

#### **Joe Hessler:**

This Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) is great reserve for you because the content that is certainly full of information for you who also always deal with world and get to make decision every minute. This particular book reveal it information accurately using great coordinate word or we can declare no rambling sentences inside it. So if you are read the idea hurriedly you can have whole information in it. Doesn't mean it only provides you with straight forward sentences but tough core information with splendid delivering sentences. Having Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) in your hand like having the world in your arm, details in it is not ridiculous 1. We can say that no book that offer you world with ten or fifteen small right but this guide already do that. So , this is good reading book. Hey Mr. and Mrs. active do you still doubt that?

#### **Teresa Hunter:**

In this age globalization it is important to someone to find information. The information will make you to definitely understand the condition of the world. The health of the world makes the information simpler to share. You can find a lot of references to get information example: internet, newspaper, book, and soon. You can see that now, a lot of publisher this print many kinds of book. The actual book that recommended to you personally is Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) this book consist a lot of the information of the condition of this world now. That book was represented how does the world has grown up. The language styles that writer use for explain it is easy to understand. The particular writer made some analysis when he makes this book. That is why this book ideal all of you.

#### **Linda White:**

What is your hobby? Have you heard that question when you got learners? We believe that that issue was given by teacher to their students. Many kinds of hobby, Every individual has different hobby. Therefore you know that little person just like reading or as studying become their hobby. You have to know that reading is

very important and also book as to be the matter. Book is important thing to incorporate you knowledge, except your own personal teacher or lecturer. You find good news or update regarding something by book. Amount types of books that can you choose to use be your object. One of them is Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition).

**Download and Read Online Lean Six Sigma als Instrument für die Messung von ITIL®-Prozessen (German Edition) Anja Theisen #I9TJWPAXKMF**

# **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**