

EIN PRAXISORIENTIERTES UND LEICHTGEWICHTIGES FRAMEWORK FÜR DIE IT

Die Autoren vermitteln in diesem ersten Fachbuch zu FitSM praxisorientiert die Grundbegriffe und Konzepte für einen erfolgreichen Einsatz von FitSM. Nach einer Einführung in FitSM werden die allgemeinen Anforderungen beschrieben, mit denen FitSM übergreifende Aspekte eines effizienten ITSM aufzeigt. Anschließend werden strukturiert das Management System und die 14 Prozesse von FitSM dargestellt, jeweils mit den dazugehörigen Rollen sowie den Anforderungen. Für alle Prozesse wird anhand eines durchgängigen Praxisbeispiels konkret die Umsetzung in der Praxis aufgezeigt. Auch auf die kontinuierliche Verbesserung des ITSM wird eingegangen, inklusive einer internen oder externen Audit Möglichkeit, um die Effektivität des Service-Management-Systems zu messen und zu überprüfen. Ausführungen zu verwandten Standards und Rahmenwerken sowie

eine Beschreibung des Qualifizierungsschemas von FitSM und ein Glossar runden das Buch ab.

Ich kann es nicht nur FitSM Interessierten, sondern allen im ITSM Bereich tätigen Lesern empfehlen. Gerade wer sich schon mit ITIL beschäftigt hat, sollte FitSM als komplementäres, komprimiertes Modell dagegen halten. Vor allem, um vorhandene Prozess-Lücken zu schließen und eine IT Sicherheits-Zertifizierung zu unterstützen.

Das Buch eignet sich nicht nur als Vorbereitung auf die FitSM Prüfungen (Muster Prüfungen sind im Buch enthalten), sondern gleichzeitig auch als kompaktes Basiswerk für Praktiker und für die Lehre an Hochschulen. Zielgruppen des Buches sind IT-Manager, IT-Mitarbeiter, Prozessverantwortliche, Projektleiter und Studierende der Informatik/Wirtschaftsinformatik



ISBN 978-3-86490-417-2
39,90 €

Erschienen Juli 2017, 312 Seiten,
DPUNKT.VERLAG

AUTOREN:
ANSELM ROHRER - DIERK SÖLLNER

FitSM¹ ist ein seit 2014 am Markt befindlicher, kostenfreier Standard für ein pragmatisches und mit vertretbarem Aufwand umsetzbares ITSM. Entwickelt vom FitSM Autorenteam mehrerer Hochschulen im Rahmen eines EU Projektes, wird es nun vom Verein ITEMO bereitgestellt und gepflegt. Personenzertifikate bietet seit 2017 die ICO International Certification Organization AG an. FitSM bezieht die wichtigsten Frameworks wie ITIL², ISO³/IEC 20.000 sowie COBIT⁴

mit ein, beschreibt ein Management-System für 14 ITSM Prozesse und definiert 85 Anforderungen für ein effektives ITSM. Diese Anforderungen sind mess- und prüfbar, da zum FitSM Standard auch ein Reifegrad-Modell erhältlich ist. So können Sie den Erfolg Ihres ITSM Projektes jederzeit messen.

Die Durchdringung der Geschäftsprozesse durch IT-Services wurde und wird immer intensiver und führt zu stärker werdenden Abhängigkeiten für betriebliche Abläufe. Zum Beispiel ist eine ISO[®] 27.000 Zertifizierung ohne ein darunter liegendes Service Management nicht möglich. ITIL[®] war und ist hier ein Schlüssel zum Erfolg. Die Praxis zeigt jedoch oft, dass von den 34 Prozessen und Funktionen der ITIL nur 5 bis 10 eingesetzt werden. Wer sich schnell mit der erfolgreichen Einführung oder Verbesserung der wichtigsten 14 Prozesse (in Anlehnung an die ISO[®] 20.000) beschäftigen möchte oder muss, der ist bei FitSM[®] an der richtigen Stelle.

- 1 FitSM[®] ist eine eingetragene Marke von ITEMO IT Education Management Organisation e.V. Templates, Arbeitshilfen, Schulungsunterlagen etc. unter www.fitsm.itemo.org
- 2 ITIL[®] is a (registered) Trade Mark of AXELOS Limited. All rights reserved
- 3 The International Organization for Standardization (ISO[®]) is a non-governmental organization which is a network of the national standards institutes of 163 countries – ISO[®] is the owner of the ISO/IEC 20000 standard series
- 4 COBIT[®] ist eine eingetragene Marke der Information Systems Audit and Control Association (ISACA) registriert in den United States und anderen Ländern

WWW.DPUNKT.DE/BUECHER/12611/9783864904172-IT-SERVICE-MANAGEMENT-MIT-FITSM