COMPUTERWOCHE
VOICE OF DIGITAL

Link: https://www.computerwoche.de/a/itil-auf-hoerbuch,1932183

Leichte Kost

ITIL auf Hörbuch

Datum: 18.03.2010

Die CD "ITIL hören" von Serview inszeniert ohne Fachchinesisch in lebendigen Dialogen vielfältige Themenaspekte des Regelwerks.

Das Beratungshaus **Serview**[1] hat ein Hörbuch herausgegeben, das auf unterhaltsame Weise das Thema ITIL inszeniert. In lebendigen Dialogen zu leicht verständlichen Szenen aus der Unternehmenspraxis wird der Zuhörer durch alle wichtigen Facetten dieses Regelwerks geführt, ohne dass sein Hörgenuss durch ein Fachchinesisch beeinträchtigt wird. Das Hörbuch eignet sich damit auch zu kurzweiligen Unterhaltung in der Freizeit oder auf Autofahrten. Die CD spricht unter anderem Business-Manager an, in deren Verantwortungsbereich die Geschäftsprozesse wesentlich von der Qualität des IT-Service-Managements abhängen. "ITIL hören" kostet 39,95 Euro und ist ab Ende April 2010 lieferbar. **Bestellungen des Hörbuchs**[2] sind ab sofort möglich.

Wer sich erstmals mit ITIL beschäftigt, stößt unweigerlich auf eine Fülle kaum geläufiger Begriffe wie: Service Lifecycle, Incident-Management, Continual Service Improvement und ähnliche mehr. Was aber verbirgt sich hinter dieser Terminologie? Und lässt sich die dahinter stehende, vielschichtige Thematik anschaulich darstellen? Auf diese Fragen soll diese Hör-Inszenierung konkrete Antworten geben, und zwar informativ und praxisnah, aber auch unterhaltsam. Das Hörbuch verzichtet dabei bewusst auf die umfangreichen Details der ITIL-Basisliteratur, sondern es versteht sich vielmehr als Erstinformation zum Thema ITIL in einer Interesse weckenden Sprache, in die sich auch der Nichtfachmann sehr leicht einfindet.

Die Gesprächsfolgen des Hörbuchs:

1. Was ist eigentlich ITIL?

2. Weshalb wurde ITIL entwickelt?

3. Für wen wurde ITIL entwickelt?

4. Welchen Nutzen bietet ITIL?

5. ITIL und die Unternehmenskultur

6. Bemerkungen zum Thema IT-Service

7. Wofür steht der Begriff ›Prozess‹?

8. Was bedeutet Service-Management mit ITIL?

9. Service Lifecycle - Der Lebenszyklus von Dienstleistungen

10. Service Strategy - Entwicklung einer Dienstleistungs-Strategie

11. Service Design - Die Konzeption von Dienstleistungen

12. Service Transition - Die praktische Einführung von Dienstleistungen

13. Service Operation - Dienstleistungen im laufenden Betrieb

14. Continual Service Improvement - Die ständige Verbesserung von Dienstleistungen

15. Erste Schritte in Richtung ITIL.

Links im Artikel:

[1] **http://www.serview.de/**
[2] **http://www.shop.serview.de/**

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.