

ICT-dienstverlening PDF

Leo Ruijs



Deze site bevat slechts een fragment uit het boek. U kunt de volledige versie van het boek downloaden via de onderstaande link.



Schrijver: Leo Ruijs
ISBN-10: 9789039526675
Taal: Nederlands
Bestandsgrootte: 2385 KB

OMSCHRIJVING

ICT-dienstverlening 3e druk is een boek van Leo Ruijs uitgegeven bij Academic Service. ISBN 9789039526675 Binnen de ict gaat veel aandacht uit naar het ontwerpen en ontwikkelen van informatiesystemen en infrastructuren. Na ingebruikname van deze systemen breekt een fase aan waarin beheer en exploitatie centraal staan. Dit beheer was lange tijd vooral op de techniek gericht. Met de introductie van Service Management staat niet langer de techniek, maar de behoefte vanuit bedrijfsprocessen centraal. Dit studieboek voor het hoger onderwijs beschrijft een groot aantal aspecten binnen het werkveld van ICT Service Management en geeft de onderlinge relaties aan. Inmiddels zijn een groot aantal best-practices, modellen en methoden voor IT-dienstverlening beschikbaar en een aantal hiervan worden in dit boek toegelicht, zoals Looijen, ITIL, ASL, BISO, MOF, IT Governance, COBIT en ISO20000. De kern van het boek beschrijft een generieke benadering voor IT-dienstverlening: er zijn geen kant-enklare oplossingen, maar dienstverlening begint bij het maken van afspraken. Met behulp van het Service Management Lemniscaat afgeleid van het Gapmodel uit de servicemarketing wordt beschreven hoe klanteisen de basis vormen voor afspraken. Vervolgens moeten activiteiten geselecteerd worden die de borging vormen voor het nakomen van deze afspraken. Continu meten en regelmatig evalueren maken de plando-check-act cyclus van het Service Management Lemniscaat compleet. Uiteraard bieden best-practices, modellen etc. hierbij ondersteuning. Online support Via de pagina bij dit boek op www.academicsservice.nl is aanvullend materiaal beschikbaar, waaronder meer informatie over de behandelde onderwerpen, een toelichting op de casus, een werkboek, diverse bijlagen en aantal extra vragen bij de stof. Leo Ruijs heeft ruime ervaring op het gebied van IT-beheer en Service Management. Naast interim management en advies, verzorgt hij regelmatig trainingen en (gast) colleges. Wouter de Jong was langdurig verbonden aan de Technische Universiteit in Delft als universitair docent informatica.

WAT ZEGT GOOGLE OVER DIT BOEK?

Markus ICT & Dienstverlening - Steenbergen is een door KPN gecertificeerd ICT bedrijf en kan daardoor uw internetverbinding vanaf de KPN hoofdverdeler (Centrale) tot ...

Lees hier alles over betrouwbare ICT-dienstverlening en waar moderne ICT-dienstverlening aan moet voldoen.

'ICT-dienstverlening' door Leo Ruijs, Wouter de Jong - Onze prijs: €44,50 - Vandaag voor 21:00 uur besteld, morgen in huis

ICT-DIENSTVERLENING

[Lees verder...](#)