

[Free pdf] Dienstleistungsmanagement: Erfolgreicher Einsatz von prozessorientiertem Service Level Management

## Dienstleistungsmanagement: Erfolgreicher Einsatz von prozessorientiertem Service Level Management

Von Avy Ellis, Michael Kauferstein  
audiobook | \*ebooks | Download PDF | ePub | DOC



DOWNLOAD 

 READ ONLINE

Produktinformation -Verkaufsrank: #889506 in BcherVerffentlicht am: 2003-11-07Abmessungen: 6.14 x .63b x 9.211, 1.12 Pfund Einband: Gebundene Ausgabe215 Seiten | File size: 39.Mb

Von Avy Ellis, Michael Kauferstein : Dienstleistungsmanagement: Erfolgreicher Einsatz von prozessorientiertem Service Level Management before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Dienstleistungsmanagement: Erfolgreicher Einsatz von prozessorientiertem Service Level Management:

Kundenrezensionen  
Hilfreichste Kundenrezensionen  
8 von 8 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich.  
Strukturierte Theorie mit überzeugenden Beispielen aus der PVon Michael FrstDen Autoren ist es mit diesem Buch gelungen, eine hilfreiche Darstellung des prozessorientierten Service Level Managements zusammenzustellen. Nach dem Einlesen ist es sowohl fr den fachlichen Laien, als auch fr den bereits mit dem Thema Vertrauten leicht mglich, die Kriterien des SLM nachzuvollziehen und persnliche Strategien fr die eigene Vorgehensweise daraus abzuleiten. Dies wird insbesondere auch durch die Praxisnhe und die Interviews im zweiten Teils des Buches gesttzt. Man findet nicht viele Fachbcher, in denen man als Leser den ehrlichen Eindruck gewinnt, das der/die Autoren das Beschriebene auch tatschlich einmal selber in der Praxis umgesetzt haben. Ich kann dieses Buch empfehlen fr Interessierte und vor allem fr Verantwortliche, die sich mit dienstleistungsorientierten Projekten beschftigen und strukturierte Hintergrundinformationen fr die eigene Vorgehensweise suchen. 8 von 8 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Fr die Praxis sehr zu empfehlen Von Ein Kunde Super!! Endlich ein Praxis-Buch, das sich mit wichtigen Praxisfragen des SLM auseinandersetzt. Bisher erschienene Werke haben nur an der theoretischen Oberflche gekrazt. Hier habe ich eine komplette Anleitung fr die Einfhrung und den Betrieb von SLM erhalten. Prdikat: empfehlenswert. 5 von 5 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Lesenswerte Abhandlung ber das Thema Von 1017ADen Autoren ist es gelungen, die theoretischen Anstze des Dienstleistungsmanagement berzeugend und przise darzulegen, ohne dabei abzuheben". Aus den Vorschlgern zur Vorgehensweise knnen praxisorientierte Hinweise gewonnen werden, ebenso aus den Berichten aus der Praxis. Die investierte Zeit und der Buchpreis haben sich gelohnt.

Kurzbeschreibung  
Die Erbringung von qualitativ herausragenden Dienstleistungen gewinnt immer mehr an Bedeutung. Wie lsst sich jedoch Qualitt von Dienstleistungen messen und effektiv steuern? In der EDV - oftmals Vorreiter beim Einsatz moderner Methoden - haben sich Qualittszusagen in Form von Service Level Agreements bewhrt. In diesem Buch geben wir eine detaillierte Einfhrung 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 erlutert. Der Leser erhlt damit ntzliche Hilfestellung bei eigenen Projekten und wird mit Tipps und Hinweisen auf mgliche Probleme und Schwierigkeiten vorbereitet. Abschlieend erzhlen erfahrene Projektmanager und Fhrungskrfte, wie sie in ihren Projekten und Unternehmen Service Level Management einsetzen.