



# **Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Servicemanagement (German Edition)**

*Stefan Hassmann*

[Download now](#)

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Servicemanagement (German Edition)

*Stefan Hassmann*

## **Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Servicemanagement (German Edition) Stefan Hassmann**

Diplomarbeit aus dem Jahr 2007 im Fachbereich Informatik - Wirtschaftsinformatik, Note: 1.0, Universität Duisburg-Essen (Institut für Informatik und Wirtschaftsinformatik), 96 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: BPM-Tool-Hersteller werben mit Funktionalitäten, die die Erfüllung von ITSM-Aufgaben versprechen. So werden beispielsweise Referenzmodelle für Prozesse des ITSMs angeboten. Dadurch soll die Einführung von ITSM-Prozessen erleichtert werden. Des Weiteren existieren Tool-Hersteller, die mit der Unterstützung der Durchführung von Prozessen des Service Supports und des Service Delivery, das taktische Aufgaben beinhaltet, werben. Es bleibt jedoch unklar, inwieweit diese Tools tatsächlich einen Nutzen im Einsatzgebiet des ITSMs stiften, da keine herstellerunabhängige Literatur existiert, die Stärken und Schwächen von BPM-Werkzeugen im ITSM-Kontext herausstellt. Die Beantwortung dieser Fragestellung stellt das Kernziel dieser Arbeit dar.

Dazu sind mit ITSM und BPM zwei unterschiedliche Managementkonzepte zu berücksichtigen, die zu Beginn der Arbeit vorgestellt werden. Es wird sich zeigen, dass die Unterstützung der BPM-Phasen durch diese Tools sowohl auf der Geschäftsebene als auch auf der IT-Ebene ein Indikator für die Qualität von BPM-Werkzeugen ist. Deshalb wird zusätzlich das Ziel der Beurteilung der Unterstützung der BPM-Phasen durch entsprechende Softwaretools ausgegeben. Zur Lösung der aufgestellten Fragestellungen wird eine Evaluation von drei BPMTools, die stellvertretend für Werkzeuge in diesem Bereich ausgewählt wurden, durchgeführt. Diese Tools sind zum einen im deutschsprachigen Raum weit verbreitet und besitzen laut Herstellerangaben zum anderen das Potenzial zur Unterstützung von ITSM-Aufgaben.

Die Evaluation erfolgt durch die Bewertung der Tools mit Hilfe eines Kriterienkatalogs. Die Anwendung des Kriterienkatalogs geschieht, in dem die Tools „Aris“, „Adonis/Adoit“ und „Bonapart“ evaluiert werden. Die Vergabe von Bewertungspunkten zu jedem Kriterium ermöglicht im Anschluss die Ermittlung eines Gesamtergebnisses durch die Anwendung der Nutzwertanalyse. An dieser Stelle wird kumuliert dargestellt, welches Tool die aufgestellten Kriterien insgesamt am besten erfüllt. Schließlich werden die Ergebnisse der Evaluation detailliert ausgewertet, um einen Vergleich über die Stärken und Schwächen der Tools jeweils im BPM- und ITSM-Bereich zu gestatten. Ebenso können so Rückschlüsse über die generelle Eignung von BPM-Tools im Einsatzgebiet des ITSMs gezogen werden.

 [Download Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücks ...pdf](#)

 [Read Online Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücks ...pdf](#)

## **Download and Read Free Online Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Service-Management (German Edition) Stefan Hassmann**

---

### **From reader reviews:**

#### **Josue Denson:**

Typically the book Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Service-Management (German Edition) will bring one to the new experience of reading any book. The author style to clarify the idea is very unique. In the event you try to find new book to learn, this book very suitable to you. The book Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Service-Management (German Edition) is much recommended to you to see. You can also get the e-book through the official web site, so you can more readily to read the book.

#### **Donald Sigman:**

Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Service-Management (German Edition) can be one of your basic books that are good idea. We recommend that straight away because this book has good vocabulary that can increase your knowledge in vocab, easy to understand, bit entertaining but delivering the information. The article author giving his/her effort to place every word into delight arrangement in writing Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Service-Management (German Edition) however doesn't forget the main stage, giving the reader the hottest and also based confirm resource data that maybe you can be among it. This great information could drawn you into brand-new stage of crucial contemplating.

#### **Chris McCree:**

With this era which is the greater person or who has ability to do something more are more treasured than other. Do you want to become certainly one of it? It is just simple strategy to have that. What you should do is just spending your time very little but quite enough to get a look at some books. One of many books in the top record in your reading list is Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Service-Management (German Edition). This book which is qualified as The Hungry Inclines can get you closer in getting precious person. By looking up and review this book you can get many advantages.

#### **Victor Elias:**

A lot of e-book has printed but it takes a different approach. You can get it by net on social media. You can choose the very best book for you, science, comedian, novel, or whatever by searching from it. It is called of book Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Service-Management (German Edition). You can add your knowledge by it. Without departing the printed book, it might add your knowledge and make a person happier to read. It is most critical that, you must aware about guide. It can bring you from one place to other place.

**Download and Read Online Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Servicemanagement (German Edition) Stefan Hassmann  
#C0F3Y7LGR6E**

## **Read Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Servicemanagement (German Edition) by Stefan Hassmann for online ebook**

Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Servicemanagement (German Edition) by Stefan Hassmann 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 Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Servicemanagement (German Edition) by Stefan Hassmann books to read online.

## **Online Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Servicemanagement (German Edition) by Stefan Hassmann ebook PDF download**

**Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Servicemanagement (German Edition) by Stefan Hassmann Doc**

**Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Servicemanagement (German Edition) by Stefan Hassmann Mobipocket**

**Evaluation von BPM-Tools unter besonderer Berücksichtigung des Einsatzes im IT-Servicemanagement (German Edition) by Stefan Hassmann EPub**