

Inhalt

1	Einleitung	1
2	Aufbau und Varianten des CMMI	13
3	Die Prozessgebiete des CMMI-SVC	29
4	Vorgehen zur Prozessverbesserung	87
5	Bewertung der Prozessreife	109
6	Überblick über verwandte Modelle	125
7	Fallstudie: Produktwartung bei Raytheon Anschütz GmbH	137
8	Fallstudie: IT-Service und Support bei CCM GmbH	153
9	Fallstudie: Naturheilpraxis Wegmann	167
10	Fallstudie: Städtische Kinderhäuser	175
11	Ausblick und Bewertung	185

Anhang

A	Ziele und Praktiken von CMMI-SVC v1.3	191
B	Übersetzungsglossar	201
C	Varianten des CMMI	207
	Abkürzungsverzeichnis	211
	Literaturverzeichnis	215
	Index	219