



Inhalt:

[ITIL 4 – Was bleibt und was ändert sich?](#)

[Outsourcing Workplace Service – Nutzung der Microsoft-Cloud](#)

[amendos Seminare 2019](#)

ITIL 4 –

Was bleibt und was ändert sich?

Seit dem 18. Februar 2019 ist mit *ITIL*[®] *Foundation ITIL 4 Edition* von AXELOS die erste Veröffentlichung zum lange erwarteten Refresh von ITIL V3 verfügbar. Was hat sich verändert, welche Erwartungen werden erfüllt – und welche Fragen bleiben offen?

Seit der letzten ITIL-Ausgabe (V3) von 2011 gab es mehrere „Disruptionen“ im IT-Servicemanagement. Um einige zu nennen:

- Digitalisierung und disruptive Geschäftsmodelle rücken immer mehr in den Fokus. Unternehmen, die Vorteile am Markt erringen wollen, müssen flexibel und schnell – agil – sein, dies muss sich in ihren IT-Services widerspiegeln.
- Zunehmend genutzte Cloud-Service- und XaaS-Angebote fordern nach neuen Betriebsmodellen.
- Der vor vielen Jahren in der Software-Entwicklung begonnene Trend zu agilen Me-



Was ist neu?

thoden wie Scrum und Kanban pflanzt sich in den traditionellen IT-Betrieb fort und erfordert dort Umdenken und neue Management-Ansätze.

- Insbesondere DevOps fordert, die Service Transition und den Change-Management-Prozess, der immer mehr als zu schwerfällig und bremsend empfunden wird, neu zu überdenken.
- Weiterhin zunehmendes Outsourcing verlagert Rollen und Prozesse, insbesondere aus Service Operation, von der Retained IT-Organisation zu externen Providern und erfordert somit ein gut aufgestelltes Providermanagement.

Bereits die erste Überschrift der Einleitung von ITIL 4 soll die Ambition zeigen, diese – und weitere – Themen zu adressieren:

„IT Service Management in the Modern World“

ITIL führt seit mehr als 30 Jahren die ITSM-Branche mit Leitfäden, Trainings und Zertifizierungsprogrammen an. ITIL 4 modernisiert ITIL durch Neuformulieren der etablierten ITSM-Praktiken im größeren Kontext von Customer Experience, Wertströmen und Digitaler Transformation und Einbeziehen neuer Arbeitsformen wie Lean, Agile und DevOps.“

[Übersetzung; Quelle des englischen Originals: AXELOS: *ITIL*[®] *Foundation ITIL 4 Edition*. Norwich, 2019]

Einführung in die IT-Prozessoptimierung

Themen:

- **Prozessreifegrad (u.a. CMMI, COBIT 5)**
- **IT-Prozessoptimierung**
- **Prozess-Implementierung**
- **Kontinuierliches Prozessmanagement**

Termin: 28.03.-29.03.2019 in Hamburg

Die Foundation-Edition umfasst knapp 170 Seiten – ohne Glossar, Index, etc. – und ist das Lehrbuch für die ab dem 28. Februar 2019 mögliche Foundation-Ausbildung/ -Zertifizierung nach dem neuen ITIL 4. (Auf der Website von AXELOS findet man die Informationen, wie sich das Zertifizierungsschema mit den vier Leveln „Foundation“, „Managing Professi-

onal“, „Strategic Leader“ und „Master“ ab jetzt und in der näheren Zukunft entwickeln wird; <https://www.axelos.com/certifications/itil-certifications>).

Struktur des ITIL 4-Frameworks

Schlüsselkomponenten von ITIL 4 sind

- das ITIL Service Value System (SVS) und
- das Four Dimensions Model.

Das Four Dimensions Model mit seinen Dimensionen

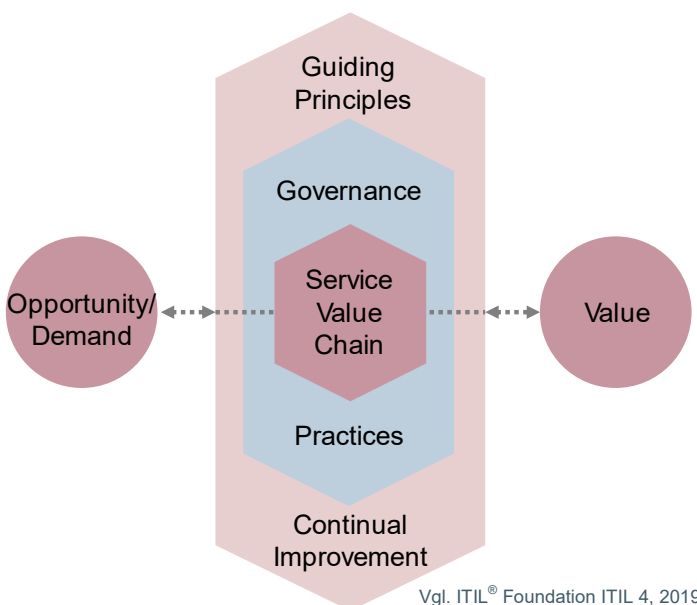
- Organisationen und Menschen (Organizations and People),
- Information und Technologie (Information and Technology),
- Partner und Lieferanten (Partners and Suppliers),
- Wertströme und Prozesse (Value Streams and Processes).

bildet einen eher holistischen Rahmen für das ITIL SVS. Dieses wiederum dient dazu, Chancen und Nachfragen (Opportunities und Demands) aufzunehmen, durch Services, die zu einer Service Value Chain kombiniert sind, zu bearbeiten und dadurch Werte (Value) zu schaffen.

Die Kernkomponenten des ITIL SVS sind

- die ITIL Service Value Chain,
- die ITIL Practices,
- die ITIL Guiding Principles,
- Governance und
- Continual Improvement.

Im Folgenden werfen wir einen kurzen Blick auf jede Kernkomponente, die ITIL Practices werden wir dabei etwas näher betrachten.



Vgl. ITIL® Foundation ITIL 4, 2019

Abbildung 1: Service Value Chain

ITIL Service Value Chain

Die Service Value Chain ist das Betriebsmodell, um auf Nachfragen (Demands) zu reagieren und Werte durch das Erstellen und Managen von Produkten und Services zu schaffen. Die Service Value Chain setzt sich aus sechs ineinandergreifenden Aktivitäten (plan, improve, engage, design and transition, obtain/build, deliver and support) zusammen.

Während sich hinter den meisten Aktivitäten die altbekannten Publikationen entlang des Servicelebenszyklus vermuten lassen, wollen wir die engage-Aktivität näher betrachten. Ziel ist dabei, Stakeholder außerhalb der Service Value Chain einzubinden, zu „engagieren“. Dies zielt auf ein gutes Verständnis der Bedürfnisse der Stakeholder und eine gute Beziehung zu diesen ab. Die Aktivitäten umfassen dabei neben den (kommunikativen) Interaktionen bei Incidents und Service Requests u. a. auch Stakeholder-Feedback, Erkennen von Marktchancen, Wissenstransfer und Informationsaustausch.

Prozessdokumentation gestalten

Themen:

- **Einsatzzwecke und Bausteine der Prozessdokumentation**
- **Methoden der Prozesserhebung**
- **Grundlagen der Prozessgestaltung**
- **Prozessmodellierung**

Termin: 01.04.2019 in Hamburg

ITIL Practices

Wir haben uns insbesondere die ITIL Practices genauer angeschaut, um ein besseres Bild von den Neuerungen in ITIL 4 zu gewinnen. Die Practices sind in ITIL 4 untergliedert in

1. General Management Practices
2. Service Management Practices
3. Technical Management Practices

und spiegeln die bekannten ITIL-Prozesse – zumindest oberflächlich – wieder. (Steigt man in einzelne Practices, z. B. Incident Management, tiefer ein, wird man allerdings feststellen, dass die Detailtiefe der ITIL V3-Publikationen – zumindest in der Foundation Edition von ITIL 4 – nicht erreicht wird.)

ITIL 4 Management Practices	ITIL V 3, Ed. 2011 Prozess/Funktion (Publikation)*
General Management Practice	
Architecture Management (neu)	-
Continual Improvement (erweitert)	The 7-Step Improvement Process (CSI)
Information Security Management	Information Security Management (SD)
Knowledge Management	Knowledge Management (ST)
Measurement and Reporting (neu)	-
Organizational Change Management (neu)	-
Portfolio Management	Service Portfolio Management (SS)
Project Management (neu)	-
Relationship Management	Business Relationship Management (SS)
Risk Management (neu)	-
Service Financial Management	Financial Management for IT Services (SS)
Strategy Management	Strategy Management for IT Services (SS)
Supplier Management	Supplier Management (SD)
Workforce and Talent Management (neu)	-
Service Management Practices	
Availability Management	Availability Management (SD)
Business Analysis (neu)	-
Capacity and Performance Management	Capacity Management (SD)
Change Control	Change Management (ST) Change Evaluation (ST)
Incident Management	Incident Management (SO)
IT Asset Management	Service Asset and Configuration Management (ST)
Monitoring and Event Management	Event Management (SO)
Problem Management	Problem Management (SO)
Release Management	Release and Deployment Management (ST)
Service Catalogue Management	Service Catalogue Management (SD)
Service Configuration Management	Service Asset and Configuration Management (ST)
Service Continuity Management	IT Service Continuity Management (SD)
Service Design (neu)	Der Name der Practice suggeriert zwar, dass sie die Publikation Service Design umfasst, allerdings findet man hier nun Design Thinking und Customer and User Experience.
Service Desk	Funktion: Service Desk (SO)
Service Level Management	Service Level Management (SD)
Service Request Management	Request Fulfilment (SO)
Service Validation and Testing	Service Validation and Testing (ST)
Technical Management Practices	
Deployment Management	Release and Deployment Management (ST)
Infrastructure and Platform Management (neu)	-
Software Development and Management (neu)	-
Nicht mehr explizit enthalten:	
	Demand Management (SS)
	Design Coordination (SD)
	Transition Planning and Support (ST)
	Funktion: Technical Management (SO)
	Funktion: IT Operations Management (SO)
	Funktion: Application Management (SO)
	Access Management (SO)

* (SS = Service Strategy, SD = Service Design, ST = Service Transition, SO = Service Operation, CSI = Continual Service Improvement)

Tabelle 1: Gegenüberstellung der ITIL 4 Practices und der Prozesse aus ITIL V3, 2011

ITIL Guiding Principles

Die Guiding Principles sind Leitlinien für die Organisation, die die Kernbotschaft von ITIL darstellen. Dazu gehören u. a. Wertfokussierung, iteratives Vorgehen, regelmäßiges Feedback und regelmäßige Optimierung und Automatisierung, Zusammenarbeit, Transparenz und ganzheitliche Herangehensweise. Diese findet man in vergleichbarer Form auch in Ansätzen wie Lean, Agile und DevOps wieder. Sie stellen quasi einen „Brückenschlag“ zur agilen Welt dar.

Governance

Governance in der Organisation ist ein System, mit dem die Organisation geleitet und kontrolliert wird. Die Aktivitäten sind die Beurteilung (evaluate), das Leiten (direct) und Überwachen (monitor) aller Aktivitäten der Organisation einschließlich jener im Service Management.

Continual Improvement

Continual Improvement erweitert das bekannte Continual Service Improvement über den Service hinaus auf alle Aktivitäten in der Organisation. Es umfasst den bekannten 7-Step-of-Improvement-Prozess und bedient sich auch der Theory of Constraints.

Erstellung von IT-Servicekatalogen

Themen:

- **Einführung Service Catalogue Management**
- **Definition von Services und Servicequalitäten**
- **Kosten & Servicepreise ermitteln**
- **einen Servicekatalog erstellen**

Termin: 02.04.2019 in Hamburg

(Vorläufiges) Fazit

Die *Foundation ITIL 4* bildet als erstes Buch des neuen ITIL 4 den Stoff für die Foundation-Prüfung ab. Die Marschrichtung durch die Guiding Principles adressiert die aufgezeigten Trends, bietet demjenigen, der sich schon länger mit diesen beschäftigt, allerdings auch nicht viel Neues. Die Änderungen zu ITIL V3 in der Struktur und die neu hinzugekomme-

nen Aspekte erfordern noch tiefer gehende Ausformulierungen und hier insbesondere, wie der Einbezug von Lean, Agile, DevOps, Cloud etc. konkret erfolgen kann.

Auch wenn seitens AXELOS bis dato wenig über die weiteren Pläne und Veröffentlichungen bekannt ist, lassen sowohl das neue Zertifizierungsschema als auch vor allen Dingen die momentan verbleibenden offenen Fragen Fortsetzungen erwarten.

Feedback

Ihre Meinung zählt!

Sie haben Fragen, Anregungen oder möchten eingehender informiert werden?

**Treten Sie mit uns in Verbindung.
Wir freuen uns auf Sie!**

info@amendos.de

Es erscheint jedoch fraglich, ob dies noch einmal in Form von fünf monolithischen Büchern, in denen man einst zu fast jeder Fragestellung im ITSM Antworten finden konnte, sinnvoll ist. Die VUCA-Welt dreht sich mittlerweile zu schnell, als dass man solch eine „Library“ noch fortlaufend aktuell halten kann. Außerdem erfordert der holistische Blick immer mehr die Referenz auf eine wachsende Zahl weiterer Frameworks und Methoden, die sich immer weniger an einem einzigen Ort bündeln lassen. Wer geht heute noch in die Bibliothek, wenn er Wikipedia und Google nutzen kann? Wir sind gespannt, wie AXELOS diese Herausforderungen meistern wird.

Unser Fazit ist deshalb erst einmal vorläufig: ITIL 4 bewegt sich in die richtige Richtung und hat – bei tiefergehender Ausformulierung und als „Klammer“ weiterer Frameworks und Methoden – dann sicherlich das Potential, auch für die nächsten 30 Jahre das „Flaggschiff“ im ITSM zu bleiben.

Michael Schneegans

Outsourcing Workplace Service – Nutzung der Microsoft-Cloud

Wie kann Outsourcing im Bereich Workplace Service unter Einbezug der Nutzung von Public-Cloud-Services aussehen? Wie sind dabei die Aufgaben zwischen interner IT und externem bzw. Cloud-Provider verteilt? Welche Einsparungspotenziale bieten sich? Welche Kosten müssen dagegen gerechnet werden? Dieser Artikel adressiert diese Fragen indem er zwei Szenarien mit unterschiedlichem Outsourcing-Anteil für den Workplace Service vorstellt, die beide jedoch den Cloud Service Microsoft 365 einbeziehen.

Zunächst muss zwischen den Microsoft-Cloud-Services Office 365 und Microsoft 365 unterschieden werden, da diese häufiger miteinander verwechselt werden:

Office 365 ist Microsofts SaaS-Variante der „klassischen“ Office-Anwendungen inklusive Backend-Services wie SharePoint und Exchange.

Lese-Tipp:
[amendos Spezial „Cloud Services“](#)

Microsoft 365 hingegen ist ein Service mit erweitertem Umfang: Er beinhaltet neben Office 365 auch Windows-10-Lizenzen sowie weitere Funktionen für Reporting, Identitäts-, Access- und Endgeräte-Management, die in „Enterprise Mobility & Security“ verfügbar sind. Diese Produkte werden in der jeweils aktuellsten Version zur Verfügung gestellt. Hier liegt die Produktausrichtung auf einem „Gesamtpaket“, das Sicherheit, Compliance und Datenschutz adressiert und die entsprechenden, für viele Unternehmen relevanten, Funktionalitäten in diesen Bereichen bereitstellt.

[Grundlagen IT-Providermanagement – Steuerung externer IT-Provider in der Betriebsphase](#)

Seminar
Themen:

- Einführung IT-Providermanagement
- Rahmen und Einbindung
- Steuerung des Providers im Betrieb

Termin: 03.06.-04.06.2019 in Hamburg

Im Folgenden werden nun zwei Szenarien für den Microsoft 365 nutzenden Workplace Service mit unterschiedlichen Outsourcing-Anteilen skizziert. Besonderes Augenmerk wird dabei auf die Auswirkungen für den Auftraggeber (AG) gelegt:

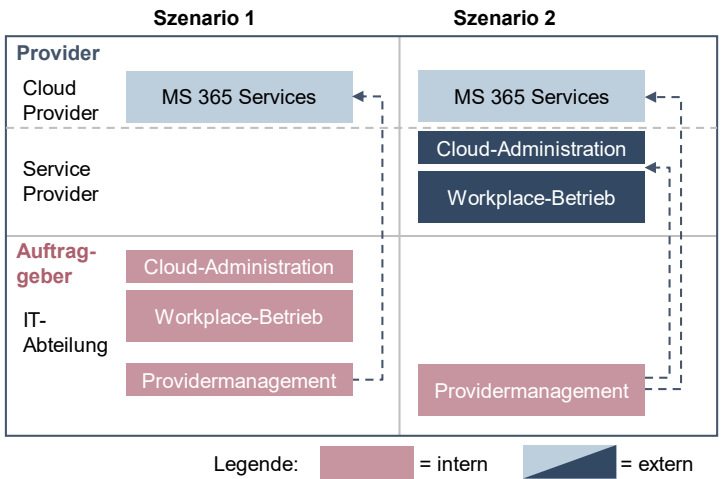


Abbildung 1: Unterschiedliche Outsourcing Anteile in den beiden Szenarien

Szenario 1: interner Managed Workplace Service unter Einsatz von MS 365

Szenario 1 stellt das rein auf von Microsoft 365 (MS 365) abgedeckte Services beschränkte Outsourcing dar. Die restlichen Workplace-Service-Bestandteile werden (weiterhin) durch die interne IT-Abteilung erbracht. In diesem Szenario sind die Aufgaben im Detail wie folgt verteilt:

Aufgaben des Cloud Providers

Der Cloud Provider stellt die MS 365-Dienste zur Verfügung und übernimmt im Wesentlichen Aufgaben zur Bereitstellung der Cloud-Infrastruktur und benötigter Client- bzw. Backend-Applikationen:

- Bereitstellung, Instandhaltung und Administration der Serversysteme im Cloud-Rechenzentrum
- Bereitstellen einer Plattform für Konfigurationen und Einstellungen
- Bereitstellung und Betrieb von Backend-Services, wie SharePoint, Exchange, Teams etc.
- Bereitstellung von Office-Client-Applikationen und regelmäßigen Updates

Die Verträge mit dem Cloud Provider (Microsoft) sind standardisierte Public-Cloud-Verträge und werden direkt mit Microsoft geschlossen.

Seminare 2019

PM	Project Management Offices im IT-Umfeld Hamburg, 02.12.-03.12.2019
	Kommunikationskompetenz in Projektkrisen Hamburg, 09.12.-10.12.2019
	Soft Skills für Projektleiter/innen Hamburg, 11.12.-12.12.2019
	IT-Projekte erfolgreich aus der Krise führen Hamburg, 12.12.-13.12.2019
ITSM	Einführung in die Prozessoptimierung Hamburg, 28.03.-29.03.2019
	Prozessdokumentation gestalten Hamburg, 01.04.2019
	IT Service Management und Agilität Hamburg, 01.04.2019
	Erstellung von IT-Servicekatalogen Hamburg, 02.04.2019
Outsourcing	Öffentliche IT-Ausschreibungen Hamburg, 06.05.-07.05.2019
	IT-Outsourcing Hamburg, 16.05.-17.05.2019
	Grundlagen IT-Providermanagement Hamburg, 03.06.-04.06.2019
	IT-Providerwechsel Hamburg, 23.09.2019
	IT-Providermanagement – live im Betrieb Hamburg, 24.09.-25.09.2019

www.amendos.de/seminare

Aufgaben der internen IT-Abteilung

Die interne IT-Abteilung stellt unter Nutzung der Cloud-Services einen kompletten Managed Workplace Service und muss dafür folgende Leistungen übernehmen:

Cloud-Administration

Die interne IT-Abteilung muss die Kunden-seitige Administration der Cloud-Services übernehmen. Sie wird mithilfe eines Administrationspanels durchgeführt. Wenngleich die Administration der Server und Backend-Applikationen vom Cloud-Provider übernommen wird, verbleiben insbesondere folgende Aufgaben und Aufgabenbereiche intern:

- Lizenzzuweisung für IT-Anwender

- Benutzer- und Rechteverwaltung im Active Directory (automatisiertes Einbinden von Computern ins Active Directory)
- Verwaltung zentraler Unternehmenskonfigurationen und Richtlinien für den Windows-Betrieb
- Verwaltung von Endgeräten
- Testen und Freigeben von (Funktions-) Updates

Workplace-Betrieb

Der komplette Workplace-Lifecycle für das Frontend, von Bereitstellung über Verwaltung bis hin zu Austausch und Entsorgung, wird ebenfalls von der IT-Abteilung abgedeckt. Teilweise überlagert sich dies mit der Cloud-Administration und schließt vor allem die IMAC/R/D-Services Install, Move, Add, Change, Remove, Dispose ein:

IT-Outsourcing – Konzeption, Angebotseinholung und Vergabe, Transition

- Seminar**
- Themen:**
- Initiierung eines Outsourcing-Projekts
 - Erstellung eines Konzepts
 - Vergabe- und Transitionsphase

Termin: 16.-17.05.2019 in Hamburg

Frontend-Betrieb:

- Ersteinrichtung eines betriebsbereiten PC-Arbeitsplatzes, Aufbau, Installation und Konfiguration (Install)
- Umzug und Wechsel eines Arbeitsplatzes (Move)
- Hinzufügen von Hardware oder Software, ggf. Prüfung und Freigabe zusätzlich benötigter Applikationen (Add)
- Änderungen an Hardware, Anpassung oder Deinstallation von Software (Change)
- Abwicklung des Supports und der Service Requests von IT-Anwendern
- Abbau, Deinstallation, Löschung von Daten und Entsorgung von Endgeräten (Remove und Dispose)

Backend-Betrieb (von nicht outgesourceten Service-Teilen):

- Verwaltung von Servern im eigenen Rechenzentrum, die weiterhin im Einsatz sind

- Verwaltung und Verteilung von Software anderer Hersteller
- Überwachung, Verwaltung und Sicherung der IT-Infrastruktur durch zusätzliche Sicherheitssysteme, Datensicherungen, usw.

Optional kann durch die Nutzung von "Windows Autopilot" der Software-Installationsablauf automatisierter durchgeführt und damit der Workplace-Bereitstellungsprozess verkürzt werden. Dies setzt jedoch entsprechende Verträge mit Herstellern voraus, die Endgeräte mit einer OEM-optimierten Windows-Version vertreiben. Durch Einsatz der Cloud-Services wird der Aufwand für die Administrationstätigkeiten reduziert und beschränkt sich im Wesentlichen auf Backend-Systeme, die nicht von den MS 365 Services abgedeckt werden.

Providermanagement

Das zusätzlich intern zu erbringende Providermanagement beinhaltet hauptsächlich das Vertragsmanagement, regelmäßige Compliance-Checks sowie die Steuerung der Interaktion mit dem Cloud Provider.

Szenario 2: externer Managed Workplace Service

Das Szenario 2 beinhaltet – analog zum Szenario 1 – das Outsourcing der durch MS 365 bereitgestellten Services. Zudem werden in diesem Szenario aber auch alle weiteren Service-Bestandteile an einen zusätzlichen externen Service Provider outgesourct, d.h. dieser übernimmt sowohl die Administration der MS 365 Services als auch den kompletten Workplace-Betrieb. Dieser Service Provider deckt damit die Aufgaben ab, die in Szenario 1 von der internen IT erbracht wurden: Er verwaltet und administriert die MS 365 Services und stellt den Anwendersupport. In Ergänzung zu den standardisierten MS 365 Services werden vom Provider Zusatzservices, wie beispielsweise Migrations- oder Backup-Services, in eine ganzheitliche und individuelle Lösung eingebettet.

Für die interne IT entfallen damit die Betriebsaufgaben. Dafür steigt der Aufwand und die Komplexität im Providermanagement. Denn neben den weiterhin intern verbleibenden, weil nicht komplett vom Service Provider übernehmbaren Aufgaben zur Koordination mit dem Cloud-Provider, ist nun ebenfalls die Steuerung dieses Service Providers erforderlich.

Fazit

Szenario 1 beschreibt das reine Outsourcing von Teilaufgaben des Workplace Service, die der Cloud-Service MS 365 abdeckt. Es zeigt sich, dass weiterhin viele – ständig aktuelles Know-how erfordernde – Betriebsaufgaben intern verbleiben. Des Weiteren ist die Kunden-seitige Administration der Cloud-Services durch die interne IT erforderlich. Automatisierte Software-Aktualisierungen der SaaS-Produkte, die Microsoft regelmäßig durchführt, stellen zudem für die meisten Kunden wenig unmittelbaren Nutzen dar. Dies ist dem Umstand geschuldet, dass neue Funktionen und größere Updates innerhalb einer großen IT-Landschaft mit vielen Schnittstellen der MS-Softwareprodukte zu anderen Applikationen in der Regel ausführlich getestet und auf weitreichende Kompatibilität geprüft werden müssen, bevor sie ausgerollt werden können.

IT-Providerwechsel –

Erfolgreicher Austausch des Providers beim IT-Outsourcing

Seminar

Themen:

- Analyse der Gründe für einen Wechsel
- Erarbeitung der Exit-Strategie
- Durchführung des Transitionsprojekts

Termin: 23.09.2019 in Hamburg

Mit dem Szenario 1 können Kosteneinsparungen erzielt werden, wenn durch hohe Standardisierung der internen IT-Umgebung der maximale Nutzen aus den Cloud Services gezogen werden kann und wenn insbesondere für den Workplace Service intern betriebene Server konsequent abgebaut werden können. Ein Beispiel hierfür ist die Nutzung einer Fileshare-Funktion in der Cloud anstelle von Fileservern im eigenen Rechenzentrum.

Durch ein vollständiges Outsourcing des Workplace Services, wie in Szenario 2 dargestellt, kann das interne Betriebsteam weitgehend abgebaut werden. Hieraus können sich Kosteneinsparungen ergeben, wenn intern eine marktübliche Standardisierung im Workplace Bereich konsequent verfolgt wurde: Dann kann der Service Provider durch Ein-

satz seiner Standard-Managed-Services Skaleneffekte nutzen und die Leistungen zu attraktiven Preisen anbieten. Um wirtschaftlicher als Szenario 1 zu sein, müssen die erzielten Einsparungen in diesem Fall aber auch den gegenüber Szenario 1 erhöhten internen Aufwand für Aufgaben im Providermanagement übersteigen.

Lese-Tipp:

**Compliance-Risiken
beim IT-Outsourcing minimieren**

Abhängig von der individuellen Situation eines Unternehmens ist also Folgendes zu prüfen: Lässt sich beim Outsourcing der Leistungen, die durch den Cloud Service MS 365 angeboten werden, bereits ein wirtschaftliches Ergebnis erzielen, oder ist – neben der Nutzung des Cloud Service MS 365 – ein Outsourcing des kompletten Workplace-Betriebs an einen externen Provider, der diese Leistungen als standardisierten Managed Service anbietet, die zu bevorzugende Option.

Jan Stammer

Impressum:

amendos gmbh | Frankenstraße 3 | 20097 Hamburg | Tel (040) 248 276 00
Fax (040) 248 276 01 | www.amendos.de | info@amendos.de

Geschäftsführer: Dipl. Oec. Jörg Bujotzek

Handelsregister: AG Hamburg HRB 105648 | Umsatzsteueridentifikationsnummer: DE 814989917

Erscheinungsweise: 4 / jährlich | Bezug: kostenfrei als PDF

Copyright: amendos gmbh | Herausgeber und inhaltlich verantwortlich gemäß § 55 Abs. 2 RStV: Dipl. Oec. Jörg Bujotzek | Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung der amendos gmbh.