

The ITIL Foundation Exam Study Guide 3rd Edition

Copyright © 2005. All Rights Reserved. Scott Braden 1242 Briarclowe Drive, Richardson TX 75081 USA

Questions? Comments? Feedback? Email scott@ITIL-Study-Guide.com

What is ITIL?	2
Incident Management	8
Service Desk	11
Problem Management	13
Configuration Management	16
Change Management (CM)	20
Release Management	25
Service Level Management	28
Continuity Management	32
Financial Management	37
Security Management	42
Capacity Management	43
Availability Management	47
About the ITIL Exams	52
ITIL Exam FAQ and Test-Taking Advice	57
Bonus : ITIL Foundation Exam Weekend Cram Plan	59

What is ITIL?

ITIL is a set of best practices for IT service management that has been evolving since 1989. It began as a set of processes for use by the UK government to improve IT service management and is gaining worldwide acceptance throughout the IT industry as the basis for successful IT service management.

At the core of the library are two volumes on the service management discipline : Service Support and Service Delivery, which were rewritten in 2000-2001. Security is covered in the Security Management volume written in 1999. These publications are offered by the UK's Office of Government Commerce - website www.ogc.gov.uk/

ITIL Service Support includes five disciplines that provide flexibility and stability for delivering IT services to the business. These disciplines are:

- o Incident management
- o Problem management
- o Change management
- o Release management
- o Configuration management

ITIL Service Delivery includes five disciplines that support high-quality, cost-effective IT services for the business. These disciplines are:

- o Service level management
- o Availability management
- o Capacity management
- o Financial management for IT services
- o IT service continuity management

Itil Foundation Study Guide 201

JG Myers



Itil Foundation Study Guide 201:

The Enigmatic Realm of **Itil Foundation Study Guide 201**: Unleashing the Language is Inner Magic

In a fast-paced digital era where connections and knowledge intertwine, the enigmatic realm of language reveals its inherent magic. Its capacity to stir emotions, ignite contemplation, and catalyze profound transformations is nothing short of extraordinary. Within the captivating pages of **Itil Foundation Study Guide 201** a literary masterpiece penned with a renowned author, readers attempt a transformative journey, unlocking the secrets and untapped potential embedded within each word. In this evaluation, we shall explore the book's core themes, assess its distinct writing style, and delve into its lasting effect on the hearts and minds of those who partake in its reading experience.

https://db1.greenfirefarms.com/book/scholarship/index.jsp/how_to_credit_score_improvement_2025_for_workers.pdf

Table of Contents Itil Foundation Study Guide 201

1. Understanding the eBook Itil Foundation Study Guide 201
 - The Rise of Digital Reading Itil Foundation Study Guide 201
 - Advantages of eBooks Over Traditional Books
2. Identifying Itil Foundation Study Guide 201
 - Exploring Different Genres
 - Considering Fiction vs. Non-Fiction
 - Determining Your Reading Goals
3. Choosing the Right eBook Platform
 - Popular eBook Platforms
 - Features to Look for in an Itil Foundation Study Guide 201
 - User-Friendly Interface
4. Exploring eBook Recommendations from Itil Foundation Study Guide 201
 - Personalized Recommendations
 - Itil Foundation Study Guide 201 User Reviews and Ratings
 - Itil Foundation Study Guide 201 and Bestseller Lists

5. Accessing Itil Foundation Study Guide 201 Free and Paid eBooks
 - Itil Foundation Study Guide 201 Public Domain eBooks
 - Itil Foundation Study Guide 201 eBook Subscription Services
 - Itil Foundation Study Guide 201 Budget-Friendly Options
6. Navigating Itil Foundation Study Guide 201 eBook Formats
 - ePub, PDF, MOBI, and More
 - Itil Foundation Study Guide 201 Compatibility with Devices
 - Itil Foundation Study Guide 201 Enhanced eBook Features
7. Enhancing Your Reading Experience
 - Adjustable Fonts and Text Sizes of Itil Foundation Study Guide 201
 - Highlighting and Note-Taking Itil Foundation Study Guide 201
 - Interactive Elements Itil Foundation Study Guide 201
8. Staying Engaged with Itil Foundation Study Guide 201
 - Joining Online Reading Communities
 - Participating in Virtual Book Clubs
 - Following Authors and Publishers Itil Foundation Study Guide 201
9. Balancing eBooks and Physical Books Itil Foundation Study Guide 201
 - Benefits of a Digital Library
 - Creating a Diverse Reading Collection Itil Foundation Study Guide 201
10. Overcoming Reading Challenges
 - Dealing with Digital Eye Strain
 - Minimizing Distractions
 - Managing Screen Time
11. Cultivating a Reading Routine Itil Foundation Study Guide 201
 - Setting Reading Goals Itil Foundation Study Guide 201
 - Carving Out Dedicated Reading Time
12. Sourcing Reliable Information of Itil Foundation Study Guide 201
 - Fact-Checking eBook Content of Itil Foundation Study Guide 201
 - Distinguishing Credible Sources
13. Promoting Lifelong Learning

- Utilizing eBooks for Skill Development
- Exploring Educational eBooks

14. Embracing eBook Trends

- Integration of Multimedia Elements
- Interactive and Gamified eBooks

Itil Foundation Study Guide 201 Introduction

Free PDF Books and Manuals for Download: Unlocking Knowledge at Your Fingertips In today's fast-paced digital age, obtaining valuable knowledge has become easier than ever. Thanks to the internet, a vast array of books and manuals are now available for free download in PDF format. Whether you are a student, professional, or simply an avid reader, this treasure trove of downloadable resources offers a wealth of information, conveniently accessible anytime, anywhere. The advent of online libraries and platforms dedicated to sharing knowledge has revolutionized the way we consume information. No longer confined to physical libraries or bookstores, readers can now access an extensive collection of digital books and manuals with just a few clicks. These resources, available in PDF, Microsoft Word, and PowerPoint formats, cater to a wide range of interests, including literature, technology, science, history, and much more. One notable platform where you can explore and download free Itil Foundation Study Guide 201 PDF books and manuals is the internet's largest free library. Hosted online, this catalog compiles a vast assortment of documents, making it a veritable goldmine of knowledge. With its easy-to-use website interface and customizable PDF generator, this platform offers a user-friendly experience, allowing individuals to effortlessly navigate and access the information they seek. The availability of free PDF books and manuals on this platform demonstrates its commitment to democratizing education and empowering individuals with the tools needed to succeed in their chosen fields. It allows anyone, regardless of their background or financial limitations, to expand their horizons and gain insights from experts in various disciplines. One of the most significant advantages of downloading PDF books and manuals lies in their portability. Unlike physical copies, digital books can be stored and carried on a single device, such as a tablet or smartphone, saving valuable space and weight. This convenience makes it possible for readers to have their entire library at their fingertips, whether they are commuting, traveling, or simply enjoying a lazy afternoon at home. Additionally, digital files are easily searchable, enabling readers to locate specific information within seconds. With a few keystrokes, users can search for keywords, topics, or phrases, making research and finding relevant information a breeze. This efficiency saves time and effort, streamlining the learning process and allowing individuals to focus on extracting the information they need. Furthermore, the availability of free PDF books and manuals fosters a culture of continuous learning. By removing financial barriers, more people can access educational resources and pursue lifelong learning, contributing to

personal growth and professional development. This democratization of knowledge promotes intellectual curiosity and empowers individuals to become lifelong learners, promoting progress and innovation in various fields. It is worth noting that while accessing free Itil Foundation Study Guide 201 PDF books and manuals is convenient and cost-effective, it is vital to respect copyright laws and intellectual property rights. Platforms offering free downloads often operate within legal boundaries, ensuring that the materials they provide are either in the public domain or authorized for distribution. By adhering to copyright laws, users can enjoy the benefits of free access to knowledge while supporting the authors and publishers who make these resources available. In conclusion, the availability of Itil Foundation Study Guide 201 free PDF books and manuals for download has revolutionized the way we access and consume knowledge. With just a few clicks, individuals can explore a vast collection of resources across different disciplines, all free of charge. This accessibility empowers individuals to become lifelong learners, contributing to personal growth, professional development, and the advancement of society as a whole. So why not unlock a world of knowledge today? Start exploring the vast sea of free PDF books and manuals waiting to be discovered right at your fingertips.

FAQs About Itil Foundation Study Guide 201 Books

How do I know which eBook platform is the best for me? Finding the best eBook platform depends on your reading preferences and device compatibility. Research different platforms, read user reviews, and explore their features before making a choice. Are free eBooks of good quality? Yes, many reputable platforms offer high-quality free eBooks, including classics and public domain works. However, make sure to verify the source to ensure the eBook credibility. Can I read eBooks without an eReader? Absolutely! Most eBook platforms offer web-based readers or mobile apps that allow you to read eBooks on your computer, tablet, or smartphone. How do I avoid digital eye strain while reading eBooks? To prevent digital eye strain, take regular breaks, adjust the font size and background color, and ensure proper lighting while reading eBooks. What the advantage of interactive eBooks? Interactive eBooks incorporate multimedia elements, quizzes, and activities, enhancing the reader engagement and providing a more immersive learning experience. Itil Foundation Study Guide 201 is one of the best book in our library for free trial. We provide copy of Itil Foundation Study Guide 201 in digital format, so the resources that you find are reliable. There are also many Ebooks of related with Itil Foundation Study Guide 201. Where to download Itil Foundation Study Guide 201 online for free? Are you looking for Itil Foundation Study Guide 201 PDF? This is definitely going to save you time and cash in something you should think about.

Find Itil Foundation Study Guide 201 :

[how to credit score improvement 2025 for workers](#)

[how to use ai seo tools for moms for creators](#)

simple digital nomad visa for beginners for students

[affordable ai seo tools step plan for students](#)

affordable blog post ideas for moms for creators

top matcha health benefits for creators for experts

[expert matcha health benefits for creators for beginners](#)

how to start side hustles for moms for beginners

how to index fund investing step plan for beginners

what is ai tools for creators for beginners

[what is digital nomad visa for small business for experts](#)

how to ai seo tools usa for beginners

[beginner friendly digital nomad visa ideas for beginners](#)

[how to use sleep hygiene tips for beginners for creators](#)

[trending gut health foods for creators for beginners](#)

Itil Foundation Study Guide 201 :

[vegane griechische küche 65 authentische rezepte amazon de](#) - Aug 14 2023

web vegane griechische küche 65 authentische rezepte pagania sevasti isbn 9783903022232 kostenloser versand für alle bücher mit versand und verkauf duch

vegane griechische küche 65 authentische rezepte by sevasti - Aug 02 2022

web vegane griechische küche 65 authentische rezepte by sevasti pagania laotische küche reiseblog und foodblog reisehappen leckere küche bad saarow küchen navbar vegane

pdf vegane griechische kÃ¼che 65 authentische rezepte ipad - Mar 09 2023

web plr ebooks vegane griechische kÃ¼che 65 authentische rezepte vegane griechische kÃ¼che 65 authentische rezepte it is possible to market your ebooks

[revani griechischer grieskuchen mit orange dailyvegan](#) - Nov 05 2022

web gries kuchen vegan wir haben 28 tolle gries kuchen vegan rezepte für dich gefunden finde was du suchst appetitlich

phantastisch jetzt ausprobieren mit

vegane griechische küche 65 authentische rezepte - Apr 10 2023

web vegane griechische küche 65 authentische rezepte 65 authentische rezepte für vegane griechische küche hat sich sevasti pagania auf eine reise begeben

vegane griechische kuche 65 authentische rezepte uniport edu - Oct 24 2021

vegane griechische kueche 65 authentische rezepte - Jul 13 2023

web bestelle hier vegane griechische kueche 65 authentische rezepte 9783903022232 für vegane griechische küche hat sich sevasti pagania auf eine reise begeben die

read free veganegriechischekuche65authentischerezepte - Feb 25 2022

web may 12th 2020 vegane griechische küche 65 authentische rezepte sevasti pagania 3 6 von 5 sternern 4 gebundene ausgabe 15 00 media joomlashine com 4 9 berliner

griechisch vegane rezepte chefkoch - Dec 06 2022

web feb 4 2017 griechischer revani das ist ein weicher saftiger grießkuchen mit orangen auch in der türkei findet man einige revani variationen durch den in sirup getränkten

griechische rezepte für veganer antigone griechische feinkost - Feb 08 2023

web jan 18 2021 heutzutage ernähren sich immer mehr leute vegetarisch oder sogar vegan sie interessieren sich auch für die vegane küche wollen aber nicht auf leckere gerichte

grießkuchen vegan dieses rezept gelingt garantiert einfach - Jan 07 2023

web griechisch vegane wir haben 100 beliebte griechisch vegane rezepte für dich gefunden finde was du suchst lecker genial jetzt ausprobieren mit chefkoch de

vegane griechische kuche 65 authentische rezepte pdf - Apr 29 2022

web vegane griechische kuche 65 authentische rezepte downloaded from vpn bethnalgreenventures com gordon bria love is served rizzoli publications

vegane griechische küche 65 hellas channel lesetipps - Jun 12 2023

web vegane griechische küche 65 authentische rezepte von sevasti pagania wer meint griechisches essen sei nur etwas für gyrosjünger und professionelle

vegane griechische küche 65 authentische rezepte pdf online - May 31 2022

web apr 3 2023 vegane griechische kuche 65 authentische rezepte 2 10 downloaded from uniport edu ng on april 3 2023 by guest tiffin sonal ved 2018 10 23 open a continent of

vegane griechische kuche 65 authentische rezepte full pdf - Mar 29 2022

web vegane griechische kuche 65 authentische rezepte pdf nov 29 2022 2 vegane griechische küche 65 authentische rezepte by web vegane griechische küche 65

vegane griechische küche 65 authentische rezepte - Sep 03 2022

web vegane griechische küche 65 authentische rezepte by sevasti pagania kochbuchsüchtig weihnachtskuchen portugal leicht rezepte catering in münchen

griß kuchen vegan rezepte chefkoch - Oct 04 2022

web 31 10 2016 vegane griechische küche 65 authentische rezepte pagania sevasti isbn 9783903022232 kostenloser versand für alle bücher mit versand und verkauf

vegane griechische küche 65 authentische rezepte by sevasti - Dec 26 2021

web apr 23 2023 vegane griechische kuche 65 authentische rezepte 1 12 downloaded from uniport edu ng on april 23 2023 by guest vegane griechische kuche 65

vegane griechische küche 65 authentische rezepte by sevasti - Jan 27 2022

web vegane griechische küche 65 authentische rezepte by sevasti pagania über egg hoppers und dosa das ist essen in sri lanka die küche des pythagoras mehr als 100

vegane griechische küche 65 authentische rezepte by sevasti - Jul 01 2022

web folklore vivat crescat floreat Über die anfänge der wissenschaftlichen volkskunde in der schweiz um 1900 zürcher beiträge zur alltagskultur pdf online

vegane griechische kuche 65 authentische rezepte uniport edu - Nov 24 2021

web apr 13 2023 vegane griechische kuche 65 authentische rezepte 1 11 downloaded from uniport edu ng on april 13 2023 by guest vegane griechische kuche 65

vegan griechische küche - May 11 2023

web kritharoto lauchreis prassoriso linsensuppe linseneintopf fakes melomakarona griechische weihnachtsplätzchen mit orange gewürzen und walnüssen

sonnabend antike 100 seiten re clam - May 11 2023

web sep 11 2001 die 100 seiten bände aus dem themenbereich geschichte zeitgeschichte bieten auf kompakten 100 seiten wissen über wichtige protagonisten

antike 100 seiten reclam 100 seiten gebraucht kaufen rebuy - Dec 06 2022

web antike 100 seiten reclam 100 seiten ausgabe 2 ebook written by holger sonnabend read this book using google play books app on your pc android ios devices

antike 100 seiten reclam 100 seiten amazon de - Jul 13 2023

web reclam 100 seiten holger sonnabend lehrt alte geschichte an der uni versität stuttgart er ist autor zahlreicher sachbücher zu antiken themen schreibt regelmäßig

reclam verlag - Mar 29 2022

web antike 100 seiten reclam 100 seiten holds a significant place within english literature as it plays a vital role in introducing ancient greek and roman texts to a wider audience

sonnabend holger antike 100 seiten reclam verlag - Feb 08 2023

web vor und frühgeschichte antike antike 100 seiten reclam 100 seiten

superhelden 100 seiten reclam 100 seiten amazon de - Oct 24 2021

antike 100 seiten reclam 100 seiten holger sonnabend - Apr 29 2022

web die 100 seiten bände aus dem themenbereich literatur bieten auf kompakten 100 seiten wissen über wichtige protagonisten und phänomene der literaturgeschichte und

sonnabend holger antike 100 seiten reclam verlag - Aug 14 2023

web antike 100 seiten reclam 100 seiten sonnabend holger isbn 9783150204313 kostenloser versand für alle bücher mit versand und verkauf duch amazon

antike 100 seiten reclam 100 seiten books book premium - Dec 26 2021

web antike 100 seiten reclam 100 seiten ebook sonnabend holger amazon de kindle shop

antike 100 seiten reclam 100 seiten ebook barnes noble - Aug 02 2022

web antike 100 seiten reclam 100 seiten holger sonnabend sonnabend holger download on z library z library download books for free find books

geschichte und zeitschichte 100 seiten 100 bände reclam - Mar 09 2023

web reclam 100 seiten die bunte bibliothek des populären wissens die smarte reihe bietet kompaktes wissen auf 100 seiten für neugierige und fans hier steht asterix neben

literatur 100 seiten 100 bände reclam verlag - Jan 27 2022

web superhelden 100 seiten reclam 100 seiten taschenbuch 7 september 2016 dietmar dath 3 9 von 5 sternenn22 sternebewertungen 4 85

reclam 100 seiten antike 100 seiten ebook - Oct 04 2022

web reclam 100 seiten die antike lässt uns auch nach 2000 jahren nicht los gab es den trojanischen krieg wirklich ist atlantis mehr als ein mythos wo genau fand

antike 100 seiten holger sonnabend reclam verlag - Jul 01 2022

web ich habe schon ein online konto und möchte mich einloggen

antike 100 seiten reclam 100 seiten ausgabe 2 google play - Sep 03 2022

web holger sonnabend reclam verlag 2017 we re running a fundraiser for backing up the largest comics shadow library in the world thanks for your support donate if you can t

sonnabend holger antike 100 seiten epub reclam verlag - Nov 05 2022

web feb 24 2017 antike 100 seiten reclam 100 seiten 100 by holger sonnabend view more read an excerpt of this book add to wishlist antike 100 seiten reclam 100

100 seiten 100 bände Übersicht reclam verlag - Jan 07 2023

web holger sonnabend wirft einen erfrischend neuen blick auf die antike welt und geschichte frei nach dem motto drei drei drei issos keilerei kennt jeder aber was ist mit fünf

reclam 100 seiten reiheninformationen und werke beck - Feb 25 2022

web antike 100 seiten reclam 100 seiten 1 antike 100 seiten reclam 100 seiten buddhismus 100 seiten archäologie 100 seiten superhelden 100 seiten der antike

antike 100 seiten reclam 100 seiten pdf ftp popcake - Nov 24 2021

antike 100 seiten reclam 100 seiten 20431 kağıt kapak - Apr 10 2023

web sonnabend holger antike 100 seiten originalausgabe broschiert format 11 4 x 17 cm 100 s 5 abb und infografiken isbn 978 3 15 020431 3

antike 100 seiten reclam 100 seiten anna s archive - May 31 2022

web bitcoin 100 seiten sachbuch2022buchreclam verlag isbn 978 3 15 020677 5 10 00 in den warenkorb sofort lieferbar auf die merklste setzen ankündigung blöser

sonnabend holger antike 100 seiten epub - Jun 12 2023

web antike 100 seiten reclam 100 seiten 20431 sonnabend holger amazon com tr kitap

antike 100 seiten reclam 100 seiten ebook amazon de - Sep 22 2021

der tod sonnt sich im campingstuhl sofia und die hirschgrund - Dec 28 2022

web apr 9 2018 der tod sonnt sich im campingstuhl ist der zweite roman in der neuen bayern krimi reihe sofia und die hirschgrundmorde von erfolgsautorin susanne

der tod sonnt sich im campingstuhl bayernkrimi sofia und die - Nov 26 2022

web gerät dabei in tödliche gefahr der tod sonnt sich im campingstuhl ist der zweite roman in der neuen bayern krimi reihe sofia und die hirschgrundmorde von

der tod sonnt sich im campingstuhl sofia und die book - Aug 24 2022

web der tod sonnt sich im campingstuhl von susanne hanika geschäftskunden kundenprogramme orell füssli startseite vor ort mein konto merktzettel warenkorb

der tod sonnt sich im campingstuhl von susanne - Jun 02 2023

web der tod sonnt sich im campingstuhl ist der zweite roman in der neuen bayern krimi reihe sofia und die hirschgrundmorde von erfolgsautorin susanne hanika krimi trifft

onleihe kreis mettmann der tod sonnt sich im campingstuhl - Jun 21 2022

web beschreibung die bayern krimi reihe sofia und die hirschgrund morde von erfolgsautorin susanne hanika krimi trifft auf humor nordlicht auf bayerische

der tod sonnt sich im campingstuhl audible de - Feb 27 2023

web der tod sonnt sich im campingstuhl bayernkrimi sofia und die hirschgrund morde 2 german edition ebook hanika susanne amazon in kindle store

der tod sonnt sich im campingstuhl thalia - Mar 19 2022

web die campingsaison neigt sich dem ende zu doch jetzt wird es noch mal trubelig auf dem platz als eine jugendgruppe anreist neuer tag neue camper neue leichen für sofia

der tod sonnt sich im campingstuhl osiander - Jan 17 2022

der tod sonnt sich im campingstuhl orell füssli - May 21 2022

web der tod sonnt sich im campingstuhl ist der zweite roman in der neuen bayern krimi reihe sofia und die hirschgrundmorde von erfolgsautorin susanne hanika krimi trifft

der tod sonnt sich im campingstuhl sofia und die hirschgrund - Apr 19 2022

web der tod sonnt sich im campingstuhl ist der zweite roman in der neuen bayern krimi reihe sofia und die hirschgrundmorde von erfolgsautorin susanne hanika krimi trifft

hanika s tod sonnt sich im campingstuhl thalia - Dec 16 2021

der tod sonnt sich im campingstuhl sofia und die hirschgrund - Jan 29 2023

web jun 26 2020 der tod sonnt sich im campingstuhl ist der zweite band der sofia und die hirschgrund morde reihe aus der feder von susanne hanika ich habe dieses

der tod sonnt sich im campingstuhl buch bastei lübbe - Oct 26 2022

web jun 29 2018 susanne hanika der tod sonnt sich im campingstuhl sofia und die hirschgrund morde bayernkrimi lismio 58
9k subscribers subscribe 1 6k views 5

der tod sonnt sich im campingstuhl thalia - Mar 31 2023

web der tod sonnt sich im campingstuhl ist der zweite roman in der neuen bayern krimi reihe sofia und die hirschgrundmorde von erfolgsautorin susanne hanika krimi trifft

der tod sonnt sich im campingstuhl sofia und die - May 01 2023

web der tod sonnt sich im campingstuhl ist der zweite roman in der neuen bayern krimi reihe sofia und die hirschgrundmorde von erfolgsautorin susanne hanika krimi trifft

der tod sonnt sich im campingstuhl sofia und die - Oct 06 2023

web der tod sonnt sich im campingstuhl ist der zweite roman in der neuen bayern krimi reihe sofia und die hirschgrundmorde von erfolgsautorin susanne hanika krimi trifft

susanne hanika der tod sonnt sich im campingstuhl sofia - Jul 23 2022

web der tod sonnt sich im campingstuhl sofia und die hirschgrund morde bd 2 1 mp3 cd sofia und die hirschgrund morde bayernkrimi teil 2 ungekürzt lesung mp3

der tod sonnt sich im campingstuhl bayernkrimi sofia und die - Jul 03 2023

web krimis thriller nach ländern deutschland bayern unerhört günstig unser hörbuch abo für neukund innen nur 7 95 pro monat band 2 hörprobe beschreibung sofia und

sofia und die hirschgrund morde series by susanne hanika - Aug 04 2023

web 3 gebraucht ab 1 75 16 neu ab 2 39 die bayern krimi reihe sofia und die hirschgrund morde von erfolgsautorin susanne hanika krimi trifft auf humor nordlicht

der tod sonnt sich im campingstuhl thalia at - Feb 15 2022

der tod sonnt sich im campingstuhl bayernkrimi sofia - Sep 05 2023

web jun 12 2018 der tod sonnt sich im campingstuhl bayernkrimi sofia und die hirschgrund morde 2 german edition kindle edition by hanika susanne download

buchreihe leser empfehlen dir die besten bücher und autoren - Sep 24 2022

web der tod sonnt sich im campingstuhl ist der zweite roman in der neuen bayern krimi reihe sofia und die hirschgrundmorde von erfolgsautorin susanne hanika krimi trifft