

Jose Maria Fiorino Soula

ISO/IEC 20000

Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação

Teoria e Prática

Preparatório para
exames de certificação do
programa ITSM baseado
em ISO/IEC 20000 do EXIN

Inclui casos de estudo de
implementação da ISO/IEC 20000

Apoio:



Reconhecido por



Resumo de ISO/IEC 20000

Este livro trata da implementação de processos ITIL (ITIL é marca registrada da AXELOS Limited.) para alcançar os requisitos da norma ISO/IEC 20000 de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI).

Aborda os temas de Qualidade e Melhoria Contínua de Serviços de TI. Traz a experiência e os segredos de implementações bem-sucedidas nas maiores empresas brasileiras do setor, relatados em casos de estudo.

É um material oficial preparatório para cursos ISO 20000 do EXIN e o primeiro no Brasil cujo conteúdo foi avaliado e autorizado por uma equipe de Revisores Independentes do Cabinet Office, departamento do governo do Reino Unido responsável pelo portfólio “Best Management Practice” que inclui o ITIL (Information Technology Infrastructure Library - ITIL é marca registrada da AXELOS Limited.). Este livro é voltado para os profissionais de governança de TI, de gerenciamento de serviços de TI, de qualidade, de processos, auditores e consultores que queiram aperfeiçoar conhecimentos e práticas e também para aqueles que desejam se iniciar neste assunto. “Jose Maria é “referência” em governança, GSTI e ISO 20000.

Sua obra é inédita no Brasil e, como tudo que ele faz, de qualidade muito acima da média. Quem já foi seu aluno experimentou a sua didática original, que possibilita insights novos de assuntos que você acreditava que já conhecia.

A mesma didática singular você vai encontrar neste livro admirável que contribuirá muito para disseminar um assunto ainda pouco explorado no mercado brasileiro. Qualquer profissional de TI que ler este livro poderá aplicar os conhecimentos e técnicas nele contidos e obter resultados excepcionais com muita rapidez.” Umberto Correia, Change Manager UOLDIVEO “O “Mestre” Jose Maria, apesar de ter um pequeno defeito (nasceu em Buenos Aires), é, talvez, o profissional mais querido, competente e inovador do mercado brasileiro.

Rara unanimidade em nosso meio, os seus conhecimentos e a sua extensa experiência em governança, segurança, GSTI e ISO 20000, adquirida durante anos de dedicação profissional, o qualificam a expor o seu saber neste livro único e de extraordinário valor.

É o primeiro livro no Brasil que utiliza material original do ITIL com autorização do Governo Britânico.”Angelo Maurin Cortes, Technology Consultant CPM Braxis Capgemini“Jose Maria condensou neste livro as práticas de ITIL, colocando-as como respostas para os requisitos da norma ISO 20000-1.

A Certificação nesta Norma é sinônimo de profissionalismo, alta categoria, qualidade e excelência. Este livro apoia estes objetivos, explicando claramente os conceitos de gestão e metodologias de processos. Ele é um passo muito importante na direção certa.

Por isso, recomendamos sua leitura.”Ellie Borges, Diretora da GlobalStand SGTI Ltda. Coordenadora do Comitê da ISO 20000“Esta publicação reúne o conhecimento do autor, especialista de classe mundial na área de gerenciamento de serviços, e as experiências e histórias de sucesso de muitas das maiores empresas brasileiras.

O autor e colaboradores deste livro fornecem insights valiosos sobre o que é preciso para alcançar esse sucesso. Hoje, mais do que nunca, o momento para o lançamento de um livro como este é AGORA!

Os meus colegas brasileiros irão encontrar conselhos valiosos neste livro.”Sharon Taylor, Presidente do Aspect Group Inc. e Arquiteta Chefe da Biblioteca ITIL

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)