



ITIL[®]

GUIA DE IMPLANTAÇÃO

Complementação da formação em ITIL Foundations[®]

PAULO SERGIO COUGO

Resumo de Itil. Guia de Implantação

O material que você encontrará neste livro é resultado de uma experiência de mais de 25 anos na área de suporte a usuários. Fundamentado por sua experiência como analista de suporte coordenador de equipes consultor instrutor projetista de ferramentas para atendimento a usuários e empresário ligado ao setor o autor pretende retransmitir ao leitor no formato de lições aprendidas centenas de aprendizados que acumulou ao longo dos anos.

São experiências em ambientes de pequeno médio e grande porte empresas públicas e privadas antes durante e após o advento da adoção das melhores práticas de gestão de serviços de TI.

A diferença entre saber o que fazer e saber como fazer nunca foi tão importante. Se você já tem o conhecimento teórico sobre gestão de serviços de TI usando a ITIL ou não terá então neste material uma grande fonte de informação sobre como aplicar na prática tudo o que já conhece.

Um guia definitivo Jamais. Mas um bom começo sem dúvida. Com uma abordagem bem humorada e cheia de analogias ITIL GUIA DE IMPLANTAÇÃO lhe mostrará centenas de exemplos nos quais as estratégias sugeridas tem seu embasamento.

Prepare-se para aplicar todos os conceitos que já absorveu até agora com uma visão realmente inovadora para o assunto. Esqueça todos os livros de revisão de conceitos que já viu.

Aqui o que você verá são as melhores práticas colocadas em prática.

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