

ISO/IEC 20000. Guía completa de aplicación para la gestión de los servicios de tecnologías de la información

Luis Morán Abad (Coordinador)



2010 – 776 pág. – \$800.00 pesos.
Cartoné – 17x24 cm
ISBN: 978-84-8143-662-4

Un tratado que realiza un análisis detallado de la Norma ISO/IEC 20000 y que aúna la experiencia de su implantación en importantes empresas y las mejores prácticas ITIL®

A lo largo de sus 700 páginas, este libro realiza un análisis en profundidad de la Norma UNE-ISO/IEC 20000, explicando cómo implantar un sistema de gestión en toda organización que ofrezca servicios de tecnología, ya sea interna o externamente.

Esta guía aúna los requisitos de la norma, la experiencia de Telefónica y las mejores prácticas ITIL®; una fusión de conocimientos que convierten a este libro en un tratado de valor único para el sector.

Más de 300 figuras y numerosos esquemas facilitan la comprensión de los 14 procesos identificados en la gestión del servicio y que la norma clasifica en seis grupos: creación, provisión, relaciones, resolución, control y entrega.

Profesionales de Telefónica junto con otros especialistas en la gestión del servicio han elaborado este práctico manual de consulta dirigido a grandes empresas, pymes, responsables de los departamentos de TI, técnicos, consultores o formadores.

CONTENIDO:

- El camino a la excelencia ya existe
- Entender las Normas ISO/IEC 20000
- El Sistema de Gestión del Servicio de TI (SGSTI)
- Planificación e implementación de la gestión del servicio
- Planificación e implementación de nuevos servicios o de servicios modificados
- Procesos de provisión de servicio
- Procesos de relaciones
- Procesos de resolución
- Procesos de control
- Procesos de entrega
- La certificación conforme a ISO/IEC 20000 de la gestión del servicio de TI