

ISO/IEC 20000 è il primo standard internazionale per l'IT Service Management ed è indirizzato alle organizzazioni che intendono dimostrare la propria capacità nel fornire ai clienti servizi che ne soddisfino le richieste e siano, al contempo, portatori di qualità e valore.

Dello standard ISO/IEC 20000, il libro intende offrire una lettura che ha il pregio della concretezza e dell'omogeneità con il linguaggio aziendale. Esso è strutturato in 4 parti.

La prima fornisce un quadro di riferimento sui servizi IT e sulla loro gestione, e contiene alcune riflessioni sul significato di Service Management, sulle sue relazioni con il business, e sui Cicli di Vita di un Servizio.

La seconda parte, organizzata in modo da riprodurre la struttura delle ISO/IEC 20000:2005, è suddivisa nelle sezioni:

- **requisiti della ISO/IEC 20000-1:** sono richiamati e commentati, proponendone una traduzione non letterale, i requisiti espressi dalla ISO/IEC 20000-1;
- **raccomandazioni della ISO/IEC 20000-2:** sono richiamate e commentate le raccomandazioni e le best practice descritte nella norma;
- **suggerimenti per la "costruzione" del sistema e per l'audit:** sono forniti suggerimenti su alcuni aspetti chiave da considerare nell'impostare un sistema di gestione del servizio e nel condurre audit di un sistema in essere.

Nella terza parte sono forniti esempi riguardanti i documenti per il Service Management ed il modello di processi primari applicabile in un'azienda che progetta, realizza ed eroga servizi IT.

La quarta parte contiene alcune considerazioni sui collegamenti della ISO/IEC 20000 con altri standard e riporta una "lista di riscontro per la valutazione della conformità alla norma" e Cross Reference ISO/IEC 20000-ISO 9001-ISO27001.

Il libro, destinato alle organizzazioni che forniscono servizi IT e ai professionisti del settore, è opera del gruppo di lavoro ISO 20000 (attivo nell'ambito del comitato per la qualità del software e dei servizi IT dell'AICQ) coordinato da Avellone e Cislaghi.

Alfredo Avellone ha maturato una vasta esperienza professionale e manageriale in una multinazionale leader mondiale nel settore del software engineering e dei servizi ITC. Socio AICQ-CI, è membro del consiglio direttivo del comitato "Qualità del software e dei servizi IT". Svolge attività di formazione e consulenza su tematiche inerenti la qualità del software, metodologie di sviluppo e progettazione, realizzazione di Sistemi Qualità aziendali.

Mario Cislaghi proviene da una lunga esperienza professionale e dirigenziale in una primaria azienda informatica multinazionale. È valutatore sistemi qualità R.G.V.I. certificato SICEV e svolge attività di consulenza su metodologie di sviluppo software, gestione di centri e servizi informatici, realizzazione di sistemi qualità aziendali. È docente nei corsi AICQ-CI sulla qualità del software e dei servizi IT e nei corsi AICQ per valutatori sistemi qualità e valutatori sistemi qualità nel software (riconosciuti SICEV).

La serie ISO/IEC 20000

Qualità del software e dei servizi IT

Requisiti, raccomandazioni, suggerimenti

**AICQ-CI Associazione Italiana
Cultura Qualità – Centro Insulare**





La serie ISO/IEC 20000 Qualità del software e dei servizi IT

Requisiti, raccomandazioni, suggerimenti



Am - La prima collana di management in Italia

Testi advanced, approfonditi e originali, sulle esperienze più innovative in tutte le aree della consulenza manageriale, organizzativa, strategica, di marketing, di comunicazione, per la pubblica amministrazione, il non profit...