

ITIL V3

S'HA DE GESTIONAR LES TI I ELS SI?

Cada cop les tecnologies que esdevenen permeten guardar més i més **dades** que poden ser explotades en molts sectors. Per tant, coincidirem que aquest nou món fusionar-se d'una manera o altre amb les empreses d'avui en dia.

La gestió dels sistemes d'informació informàtics té com a objectius **alinejar** la TI amb els objectius de l'empresa, ja que permeten facilitar la transformació del negoci, i a més a més saber **gestionar**-ho pel camí apropiat, perquè una bona gestió aporta més producció, reducció de costos, etc.

GESTIÓ DE SERVEIS

Per entendre-ho bé és necessari conèixer el significat de la gestió de serveis TI. Consisteix en donar un valor al client, via capacitats organitzatives, en forma de serveis.

Per realitzar això és vital conèixer unes bones pràctiques per aconseguir resultats òptims a les necessitats desitjades. És per això que existeixen un seguit de **frameworks** que t'ajuden en aquest àmbit. Frameworks com ITIL, COBIT o CMMI; dels quals ficarem èmfasi en el primer d'aquests.

ITIL disposa de beneficis com incrementar la **satisfacció** de l'usuari amb els serveis TI, millorar la **disponibilitat**, reduir la pèrdua de temps i millorar el temps de mercat i **decisió**. Des de la primera versió publicada entre els anys 1989 i 1995, l'any 2007 va arribar a la tercera edició.

Aquest model de gestió de serveis aporta un seguit de facultats per a la companyia de les qual destaquen les següents. En primer terme, facilita el **coneixement** i les **habilitats** per poder-les aplicar a l'empresa. En segon cas, aporta **mètodes de govern** que permeten incrementar el percentatge d'èxit de la companyia. A més a més, et dona una de les característiques més importants en casos així; que es l'**escalabilitat**, ja que mai es podrà arribar a saber del tot com de gran pot arribar a ser una organització. I per últim, la constància en l'**actualització** per tal de no deixar obsolets els serveis.

Segons ITIL, tot servei té un cicle de vida que segueix. Comença partint de l'empresa i s'inicia per l'**estrategia** del servei. Posteriorment prossegueix per al **disseny**, després la **transició** i per últim la **operació**. Un cop en aquest punt, es van llançant constants millores del servei que s'aniran entregant als usuaris.

En la última fase comentada, l'operació, les persones que ho gestionen han de tenir quatre aspectes importants. Han de saber diferenciar el punt de vista intern de la TI i el punt de

vista del negoci. També han de balancejar l'estabilitat amb la responsabilitat. En tercer terme, han de veure el punt mig entre la qualitat i el cost. I per últim, entre la reactivitat i la proactivitat.

A part d'això, aquesta fase es pot dividir en processos dintre d'aquesta. Començant pel procés de gestió d'**esdeveniments**, seguint per al d'**incidències**, de **compliment**, d'**accés** i de **problemes**.

OPINIÓ PERSONAL

Els sistemes d'informació informàtics tenen un gran poder que s'ha d'utilitzar d'alguna manera, i les empreses o companyies tenen la possibilitat d'explotar-ho ja que els aporta innumerables avantatges com per exemple l'increment de la eficiència.

Tot i així cal saber-ho utilitzar com cal i saber-ho gestionar bé, tan internament a l'empresa com de cara a mostrar-ho als clients. Per això de la existència de frameworks com el ITIL, que si porta tan temps en actiu i s'han realitzat noves i noves versions doncs tindrà el seu perquè.

Per tant, considero important aprofitar les TI en els SI de les empreses, però cal saber-ho gestionar com cal, però que sinó el que intentem millorar pot acabar sent l'origen dels nostres mals.