

Information Technology Infrastructure Library

Introducció

Es tracta d'un conjunt de conceptes i bones pràctiques en l'ús de la gestió de CPD's. Són, per tant, conjunts de procediments de gestió, preparats per a ajudar a les empreses a obtenir una qualitat i eficiència en els seus centres.

Aquesta metodologia va ser desenvolupada a petició del Govern del Regne Unit a finals dels anys 80, i, entre les empreses que l'utilitzen, hi ha la NASA, Microsoft, HP, Fujitsu i també HSBC.

Prestacions i beneficis

Les principals prestacions d'aquests codis de pràctiques, per a les organitzacions, són:

- Ajudar als resultats empresarials
- Permetre intercanvis empresarials.
- Gestionar els riscos a partir de les necessitats de cada empresa.
- Optimitzar l'experiència del client.
- Mostrar el valor per la moneda.
- Millorar contínuament.

Amb això, s'obtenen diversos beneficis, tals com:

- ✓ Controlar els riscos per als serveis que s'ofereixen, prioritzant i gestionant les oportunitats de millora.
- ✓ Minimitzar els problemes i dificultats tècniques, evitant que ocorreguin més d'un cop.
- ✓ Quantificar i manifestar el valor dels serveis que l'empresa ofereix, utilitzant la gestió financiera que ofereix ITIL per mostrar l'administració requerida.
- ✓ Asegurar que els clients poden utilitzar els recursos i serveis en el moment que necessiten i on ho necessitin, planejant recuperacions i solucions de problemes de viabilitat.

Estructura

Processos

Es tracta d'un conjunt de guies, publicades en diferents edicions. Aquestes estan documentades en un conjunt de llibres que descriuen com els processos, que han estat identificats, poden ser optimitzats i com la coordinació entre ells pot ser millorada.

Aquests processos cobreixen un o més departaments interns de les TI, tals com el desenvolupament del servei, la provisió de servei o l'administració de la infraestructura.

Visió general de les ITIL

Es tracta d'un Cicle de Vida del Servei, el qual té 5 disciplines principals, cada una enfocada en una fase específica d'aquest cicle.

- Estrategia del Servei: determina quina classe de serveis s'han d'oferir a determinats clients o mercats. Proveeix orientació, i pretén que l'organització pensi i actuï estratègicament.
- Disseny del Servei: es determinen els requisits concrets. S'ocupa de desenvolupar solucions adequades a aquests requisits. El seu objectiu és dissenyar nous serveis TI.
- Transició del Servei: s'amplien i s'estenen els serveis nous o modificats. El seu objectiu és desenvolupar i implementar serveis de TI, S'assegura que els canvis als serveis i processos es donguin de manera coordinada.
- Operació del Servei: s'encarrega de realitzar totes les tasques operacionals que s'han presentat. Assegura que els serveis TI s'ofereixin de forma efectiva i eficient, és a dir, que compleixin els requisits dels usuaris, es resolguin les fallades en el servei, s'arreglin els problemes i es compleixin les operacions rutinaries.
- Perfeccionament Continu del Servei: s'apliquen mètodes de la gestió de la qualitat amb la finalitat d'aprendre dels èxits i fallades per a seguir millorant el servei.

Certificats

Per a demostrar que un professional pot seguir les bases de ITIL, ha d'aconseguir un certificat. Aquest pot ser obtingut de la ITIL Certification Management Board.

Existeixen 3 nivells de certificació:

- Certificat Bàsic, que acredita un coneixement bàsic de ITIL en gestió de serveis de TI i la comprensió de la terminologia. Aquest primer nivell és per les persones que desitgen conèixer les bones pràctiques pròpies de ITIL.
- Certificat de Responsable, que acredita la responsabilitat en el disseny de processos d'administració de departaments de TI.
- Certificat de Director, que garantitza coneixements avançats en totes les matèries relacionades amb l'administració de departaments de TI.

Conclusió

Tot i que no es tracta de cap obligació, el fet d'utilitzar aquest codi de bones pràctiques sobre CPDs està molt ben vist, i realment ajudarà a l'empresa que les utilitza a millorar els seus serveis, així com el seu estatus, i per tant, també els seus ingressos.

Per tant, tot i tractar-se d'uns cursos de pressupost elevat, és molt recomanable que algún tècnic, responsable o director de l'empresa obtingui el certificat de la ITIL.