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 eficiencia 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.

# Prestacións i beneficis

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

* Ajudar als resultats empreserials
* Permetre intercanvis empresarials.
* Gestionar els riscos a partir de les necessitats de cada empresa.
* Optimitzar l’experiència del client.
* Mostar el valor per la moneda.
* Millorar continuament.

Amb aixó, 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 ocurreixin més d’un cop.
* Quantificar i manifestar el valor dels serveis que l’empresa ofereix, utilitzant la gestió financiaria que ofereix ITIL per mostar l’administració requerida.
* Asegurar que els clients poden utilitzar els recursos i serveis en el moment que necessiten i ón ho necessitin, planejant recuperacions i solucions de problemes de viabilitat.

Estructura

*Processos*

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

Aquests processos cubreixen un o més departaments interns de les TI, tals com el desenvolupament del servei, la provisió de servei o l’administració de la infrastructura.

*Visió general de les ITIL*

Es tracta d’un Cicle de Vida del Servei, el qual té 5 disciplines prinicipals, cada una enfocada en una fase especifica d’aquest cícle.

* 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 estrategicament.
* 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’extenen 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 Continü del Servei: s’apliquen mètodes de la gestió de la qualitat amb la finalitat d’apendre 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 acradita un coneixament bàsic de ITIL en gestió de serveis de TI i la comprensió de la terminología. Aquest primer nivell és per les persones que desitgen coneixer les bones pràctiques propies 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 coneixaments avançats en totes les materies relacionaes amb l’administració de departaments de TI.