



## 范围与开发计划: ITIL® V3 更新

2010年2月

# 目录

	序言	3
1	引言	3
2	更新的目标	3
	2.1 范围	3
	2.2 范围之外	4
3	开发团队的管理与结构	4
4	更改的分类	6
	4.1 更正	6
	4.2 清楚性	6
	4.3 一致性	6
	4.4 图表	6
	4.5 服务策略	6
5	相应更改	7
	5.1 其他出版物	7
	5.2 认证方案	7
	5.3 第三方应用	7
	5.4 商业ITIL IT服务提供商	7
6	核心库翻译	7
7	项目的关键里程碑	7
	更进一步的信息	7
	词汇表	8

## 序言

### What is ITIL®?

ITIL (IT Infrastructure Library) 是世界上最广为接受的IT服务管理方法。ITIL提供一套连贯的最佳方案, 这是从全世界的公共和私营部门吸取的。它有全面的认证计划、认证培训机构 (ATO) 和实施及评估工具作为后盾。在ITIL中推广的最佳措施得到了IT服务管理国际标准即ISO/IEC 20000的支持。ITIL是IT服务管理最佳方案的唯一一致、全面的记录, 全世界数百家机构都在使用它。

ITIL包含一系列出版物, 这些出版物就优质IT服务的提供, 以及IT所需的支持环境, 提供指导。ITIL是在认识到各机构为了满足其企业目标和业务需求, 越来越依赖IT的情况下而开发出来的。这样就产生了对高质量IT服务的需求。

ITIL的上次更新在2007年进行。最近一次更新的内容很快就会进入开发。来自ATO调查的约定更改结果、用The Stationery Office (TSO) 记录的更改控制请求分析, 以及范围确定讨论的完成

## 本文档的用途

本文档是ITIL V3核心出版物最新版所用方法的概述。它概述了更新作品的范围、计划和管理结构。它还表明建议的结果和范围如何为ITIL更改顾问委员会建议所做的改善提供支持。该委员会分析了在V3出版日期和2009年11月之间记录的问题。最后, 给出了开发时间表的近似指南。

## 致谢

TSO和商务部 (OGC) 感谢并认同帮助确定ITIL V3更新版范围的以下个人和机构。这些参与者中的每一个都付出了时间和努力, 确保更新版的范围能够反映材料的真正问题, 并将改善ITIL最佳措施。这些参与者包括:

- 接受了调查的用户和培训机构
- ITIL更改顾问委员会成员 (Sharon Taylor、David Favelle、Kevin Holland、David Cannon、Ashley Hanna、Stuart Rance)
- 通过更改控制记录提出问题的所有人。

## 1 引言

2004年11月8日, OGC启动了一个为期6个月的项目, 确定ITIL最佳方案指南更新版的范围与开发计划。OGC在无数机构和个人的帮助下, 执行了一项公开调查, 以便掌握ITIL全世界用户、供应商和教育人士的观点。此次调查非常成功地将信息技术服务管理 (ITSM) 界的观点传达给了项目组。观点高度一致, 调查结果的摘要形成了ITIL版本3的范围。范围确定文档于2006年6月发布。

我们认为, 自此以后的基本市场需求并没有改变。但是, 自2007年5月出版以后, ITSM界有时间来消化和使用ITIL版本3, OGC还获得了一些很有道理的批评反馈。在最佳管理方案网站 ([www.best-management-practice.com](http://www.best-management-practice.com)) 上, 记录了数百个问题。在对这一切进行分析后, 再加上从培训者和用户反馈回OGC、TSO和APMG的观点, ITIL更改顾问委员会 (CAB) 和OGC一致认为, 提供更新后的版本3, 将改善ITIL的效力和实用性。

## 2 更新目标

ITIL V3更新项目的主要目标是:

- 消除内容和演示文稿中文字与图表里的错误或不一致
- 根据CAB的分析与推荐, 以及OGC的批准, 解决更改控制记录中提出的问题, 改善出版物。这些主要涉及清楚性、一致性、正确性和完整性
- 处理培训界关于让ITIL变得更适宜讲授的更改建议
- 请阅读《服务策略》出版物, 确保对概念的解释方式是最清楚、最简洁和最易接受的。这不是为了简化概念, 而是改善思想的表达方式。

不会引入新的概念或方案, 也不会放弃现有的概念或方案。在引入新内容的地方, 目的是为了实现完整性, 调整详略不当, 或也是为了调整一致性。

### 2.1 范围

- 请看如何解决五本书中内容不一致的问题:
  - 需要让所有书中的角色变得一致, 确保活动仅适用于一个角色
  - 表明作为例子给出的组织结构仅供参考, 而非必需的。

- 调整指南, 确保所有五本出版物所用的组织方式相同:
  - 确保每个过程均有目的、意图和目标
  - 请看过程是如何处理并确保做到一视同仁的
- 确保书籍在适用时与MSP™、M\_o\_R®、PRINCE2®和P3O®中的指导协调一致。
- 清楚解释和描述角色与责任
- 统一在五本书中使用的词汇定义。确保正文中的解释与词汇表中的解释一致
- 更新词汇表, 采纳更改控制记录中的意见
- 检查产品经理和服务拥有者角色的定义与用法
- 确保服务目录经理出现在“服务运营”中
- 根据OGC的更新风格指南, 重新设计内容。

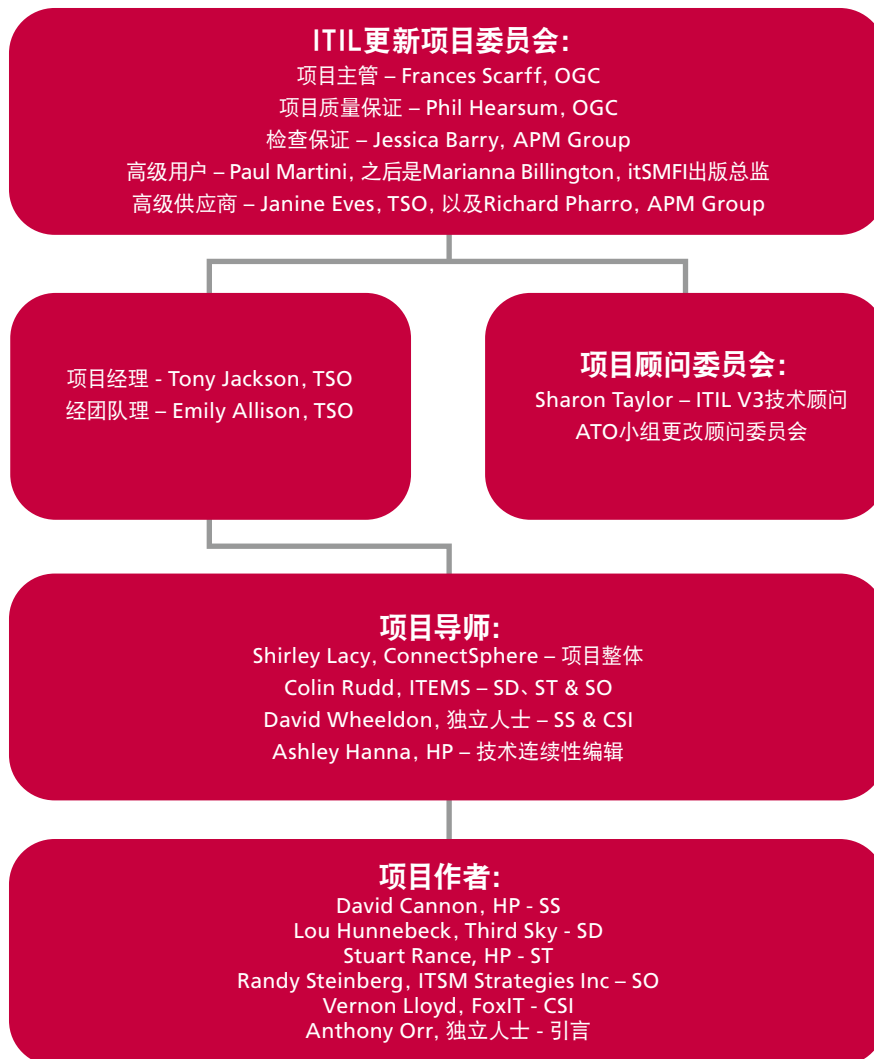
## 2.2 范围之外

将使当前对ITIL的使用失效的任何更改, 无论是已使用它的机构所做的更改, 还是已通过ITIL认证并且目前正在其工作场所内使用该方法的个人所做的更改。

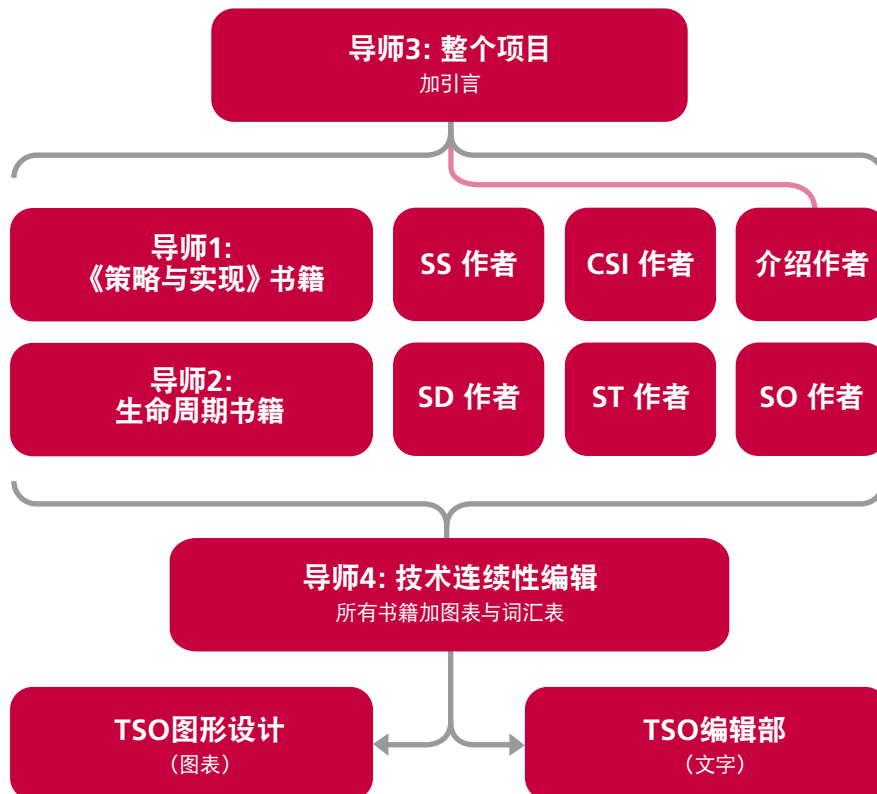
## 3 开发团队的管理与结构

对于在2006年进行的版本3更新开发, 使用的模式为作者与导师一起工作。在更新中将使用此模式, 作者将与导师协同工作, 向项目委员会报告工作。

管理结构如下:



通过参与邀请文件招募的作者。每本书将有一名作者, 导师将被分配给一本或多本书 (经常还有其他事项), 以确保相容性、和谐和一致。下图表示这些团队成员之间的关系。



导师在此结构中发挥重要作用。他们必须确保更新书籍之间的一致性。因此导师职位由邀请的原版本3开发团队成员占有。对于所有个人, 报告路线都是经过相关的书或持续性导师到整个项目的导师。

对于每本书, 都将创建工作包。其中包含产品描述和详细的范围, 包括一系列CAB建议解决的相关问题。

审查组将审查产品对用途的合适性。实际上, 这意味着确定它们是否符合产品描述, 并且满意地解决了所有突出问题。审查小组要作为ITIL界的代表, 并且将包括:

- 小型、中型和大型公共及私营部门用户
- 供应商
- 顾问

- 培训机构
- 国际审查员

审查员也通过参与邀请文件 ([www.best-management-practice.com/gempdf/OGC\\_Call\\_for\\_Participants\\_ITIL\\_Update\\_October\\_2009.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf)) 招募, 旨在成立一个平衡而具有代表性的审查组。个人随时都可能受邀就想法、提议、提纲或部分产品发表意见。对于六本书中的每一本, 将有两次正式审查。任何人将仅受邀深入审查一本书, 或专门检查整套书的一致性。核心书籍定稿后, 将更新引言, 使其相符。此时必须执行此活动, 因为引言完全是衍生出来的。对于引言, 将执行两轮审查。

## 4 更改的类别

此项目的要求是 ([www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL\\_Mandate\\_for\\_Change\\_0909.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf)) 更正错误, 删除不一致, 并改善清楚性与结构。将要提供给每位作者的工作说明将列出并详细描述更改控制记录的每个相关问题, 以及CAB的行动建议。更一般性的批评——例如来自ATO调查的批评——将通过来自导师的简报传递。作者在解决这些问题时, 有可能通过这些材料发现自己的问题。我们期望他们也能解决这些问题。他们可以向自己的导师、CAB或审查员寻求看法、观点和指导。

经鉴定, 许多更改控制记录问题为录入错误或错误。任何含糊不清的错误都将发送到TSO编辑部更正, 因此开发工作的起点将是明显错误已经得到更正的一个干净的V3 Word文档版本。TSO编辑部还减少了许多术语的过滥和不一致的大写首字母用法, 并插入了一个修改过的词汇表, 该词汇表体现了CAB批准的更改。

开发团队的其他问题分为以下几类:

### 4.1 更正

明显的错误将会得到处理。

### 4.2 清楚性

新的作者将确保段落更容易被理解, 不会有模糊性, 或令人费解的语句和引用。他们还将接收到关于国际英语写作(注意, 这不是美国英语)的指导原则。我们这是指普通英语(在两种动词结尾都在使用的情况下, -ize动词结尾优先于-ise)。不仅母语为英语的人, 将英语作为商业语言或英语为其第二语言的人均能理解这种英语。这在很大程度上是指避免使用不常见的词、常用词的生僻含义、成语和长句。做好这件工作还意味翻译工作更加容易开展。

### 4.3 一致性

在当前的书中, 许多地方存在一致性问题。尽管在V3开发中, 为所有书籍创建了通用结构, 但是在方案、功能、过程、角色和活动描述的广度与范围上, 存在不一致的地方, 需要解决。

较重要的批评意见之一是, V3中关于角色的内容不够, 而已有内容比较杂凑。将清楚指出, ITIL并不放弃确定的职务, 只是放弃角色, 并且机构结构仅供参考, 不是必需的。在所有书中, 角色将变得一致, 活动必须仅应用于一个角色。角色的描述和详略程度必须变得一致。

过程将清楚地确定, 每种过程的描述将是一致的。将有一个位置对过程进行详细描述, 然后在他处引用描述。

术语的定义不一致之处将得到解决, 并使其与词汇表相一致。此外, ITIL中的概念或过程描述将变得与“OGC最佳方案”中其他位置的描述一致。例如, ITIL中的风险管理应与M\_o\_R®相统一。

完整性是一个问题, 并正在将其作为一致性的一部分进行处理。这不只是增加新的概念。作者和导师的部分责任将是确保每个主题包含适量的细节, 并且相关的项——角色描述、过程等——均会出现, 并且在所有书中的详略程度相当。

总之, 作者将解决正文、表格和图表中的错误或详略或范围不一致的问题, 在需要时更改、删除或添加材料。导师和技术连续性编辑将确保整个系列中更改的一致性。

### 4.4 图表

在有些情况下, 图表有错误, 相互或与正文冲突, 未在正文中引用, 或在另外一本书中重复, 但是绘制方式不同。作者将与技术连续性编辑合作, 确保所有图表均按照普通标准绘制, 是一致的, 并在正文中引用。为了改善清楚性, 可能会更改、删除或添加一些图表。

### 4.5 《服务策略》

已有人表示, 担忧《服务策略》带给读者的难度比其他书籍大得多。要求V3作者用朴实、精炼的国际英语进行写作, 但是仍然有需要提高之处, 更新中将鼓励采用这样的语言。

关于难懂文章的感受, 阅读和理解是不同的两个方面。在所有V3书籍中, 《服务策略》中的新材料最多。其中包括许多商业概念, 当时对许多读者而言是新概念, 但是自此以后大多已被消化和接受。但是, 许多受访者仍然觉得启发性不够《服务策略》过于散漫, 启发性不够; 过程没有清楚界定; 策略组成阶段(产生IT服务规范)的处理将受益于清晰明白。因此, OGC给了《服务策略》更新作者比其他作者更大的自由, 以便表述清楚, 并让表现变得更加有的放矢。将对这项工作认真评估, 不接受任何未被视为改进的任何更改。或许值得重复的是, OGC对此行动的所有愿望就是改善表现方式, 以及《服务策略》的说明, 从而改善其实用性——不是概念的简化。

## 5 相应更改

许多人将担心, 对ITIL的更改将如何影响其他出版物、认证方案和基于ITIL 的应用与服务。任何影响都可能都是很轻微的。

### 5.1 其他出版物

在本项目中, 对核心内容的改进将在引言中体现。然后, 将根据更新后的ITIL, 修改其他书籍。目前尚无时间表。因更新而对ITIL进行的更改不会使任何现有V3出版物出现严重错误。修改的原因是在清楚性、一致性、定义改进和获得最新图表方面, 改进衍生作品。

### 5.2 认证计划

有些更改有望让ITIL变得更加易于教授, 并逐渐加入教材中。并未因为更新而打算更改认证结构。需要对教学大纲和考试所做的相应更改预计很少。这是因为, 考试测试的是对概念与方案的理解, 而这些不会变。

### 5.3 第三方应用

有许多软件产品, 例如支持服务应用, 均包含ITIL所述的过程。同样, 更新中的更改预计不会让任何现有产品变得与ITIL不一致。提供者将确定将对其产品所做的更改是否会带来任何益处。

### 5.4 商业ITIL IT服务提供商

基于ITIL的IT服务提供商不会受到更改的影响。将为他们解决一些问题, 对于这种情况, ITIL中此前已给出了足够的详情, 使得他们可以改善服务。客户将不会受到影响。

## 6 核心库翻译

OGC和项目团队希望看到更新项目的成果尽早以多种语言提供。词汇表是基础, 所有翻译工作都依赖于它。由于要努力保持术语定义的一致性, 改变一些定义是难免的。因此, 第一个任务是推出目前ITIL出版所用的每种语言的一个修订词汇表。书籍将根据修订词汇表和新的英文文本, 以稍慢的时间表进行修订。

## 7 项目的关键里程碑

请注意, 这些日期是在这个时候是临时性的。

要求发布	2009年8月
参与邀请	2009年11月
作者和导师指定	2009年11月/12月
首次开发座谈会	2010年1月
五本核心著作的出版	目标是在2011年第一季度出版

## 进一步的信息

### ITIL V3更新项目要求

[www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL\\_Mandate\\_for\\_Change\\_0909.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf)

### 参与邀请

[www.best-management-practice.com/gempdf/OGC\\_Call\\_for\\_Participants\\_ITIL\\_Update\\_October\\_2009.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf)

### 常见问题

[www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL\\_Update\\_FAQs\\_Oct09.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Update_FAQs_Oct09.pdf)

ITIL更新项目的进度情况将定期发布, 可以在此查看:

[www.best-management-practice.com](http://www.best-management-practice.com)

## 词汇表

APMG	APM Group, ITIL认证计划的官方认证者
ATO	认证培训机构
CAB	更改顾问委员会
CSI	《持续服务改善》书
IEC	国际电工委员会
ISO	国际标准组织
IT	信息技术
ITIL®	IT基础结构库®
ITSM	IT服务管理
itSMFI	国际IT服务管理论坛
M_o_R®	风险管理, OGC最佳方案
OGC	英国商务部, ITIL的拥有者
SD	《服务设计》书
SO	《服务运营》书
SS	《服务策略》书
ST	《服务过渡》书
TSO	The Stationery Office, ITIL的官方出版者
V3	(ITIL) 版本3

- OGC标志是英国商务部的注册商标。
- OGC标志®是英国商务部在英国的注册商标。
- ITIL®是英国商务部在英国和其他国家的注册商标。
- IT Infrastructure Library® (IT基础结构库) 是英国商务部在英国和其他国家的注册商标。
- M\_o\_R®是英国商务部在英国和其他国家的注册商标。
- PRINCE2™是英国商务部的商标。
- P3O™是英国商务部的注册商标。
- Swirl logo™是英国商务部的商标。

## OGC支持服务

OGC客户可以就与OGC业务所有方面的相关问题, 与中央OGC支持服务部联系。

支持服务部会将问题转交相应的二线支持。我们期待着您的回应。

从星期一到星期五的上午8点到下午6点, 您都可以与支持服务部联系

**电话:** 0845 000 4999

**电子邮件:** ServiceDesk@ogc.gsi.gov.uk

**网站:** www.ogc.gov.uk

© 版权所有 TSO 2010