



Omfattning och utvecklingsplan: ITIL® V3 Uppdatering

Februari 2010

Innehåll

	Inledning	3
1	Introduktion	3
2	Mål med uppdateringen	3
	2.1 Omfattning	3
	2.2 Utanför omfattningen	4
3	Ledning och struktur av utvecklingsteamet	4
4	Kategorier av ändringar	6
	4.1 Korrigering	6
	4.2 Klarhet	6
	4.3 Enhetlighet	6
	4.4 Diagram	6
	4.5 Service Strategy	6
5	Följdändringar	7
	5.1 Andra publikationer	7
	5.2 Kvalifikationsschema	7
	5.3 Tredjepartsprogram	7
	5.4 Kommersiella ITIL-baserade IT-tjänster	7
6	Arkiv för kärnöversättningar	7
7	Viktiga milstolpar	7
	Ytterligare information	7
	Ordlista	8

Inledning

Vad är ITIL®?

ITIL (IT Infrastructure Library) är det mest accepterade förhållningssättet till IT service management i världen. ITIL ger en sammanhängande uppsättning av bästa praxis, hämtat från offentliga och privata sektorn internationellt. Det stöds av ett omfattande kvalifikationssystem, ackrediterade utbildningsorganisationer (ATOs) samt verktyg för genomförande och analys. Bästa praxis processerna som främjas inom ITIL stöds av internationell standard för IT Service Management, ISO / IEC 20000. ITIL är den enda konsekventa och omfattande dokumentationen av bästa praxis för IT Service Management och används av hundratal organisationer världen över.

ITIL består av en serie publikationer som ger vägledning om tillhandahållandet av högkvalitativa IT-tjänster och på miljön som behövs för att stödja IT. ITIL har utvecklats med tanke på att organisationer blir alltmer beroende av IT för att tillfredsställa företagsmål och uppfylla affärsbehoven. Detta leder till ett ökat behov av högkvalitativa IT-tjänster.

ITIL uppdaterades senast under 2007. Innehållet för den senaste uppdateringen kommer inom kort att träda i kraft. Överenskomna förändringarna resulterar från en enkät till ATOs, en analys av begäran om ändringshantering loggade med The Stationery Office (TSO) och färdigställandet av en förundersökning.

Syftet med detta dokument

Detta dokument ger en översikt på tillvägagångssättet för denna uppdatering av ITIL V3 kärnpublikationer. Det beskriver omfattningen, planerna och ledningsstrukturerna för uppdateringsarbetet. Det visar också på vilket sätt den föreslagna strukturen och omfattningen stödjer förbättringar som rekommenderats av ITIL Change Advisory Board. Styrelsen analyserade frågor loggade mellan V3 publiceringsdatum och november 2009. Slutligen finns det en ungefärlig guide för tidsåtgång till utveckling.

Erkännanden

TSO och Office of Government Commerce (OGC) vill tacka för och erkänna insatserna från följande personer och organisationer som medverkat i omfattningen av ITIL V3 uppdateringen. Var och en av dessa deltagare har bidragit med tid och ansträngning för att se till att omfattningen av uppdateringen avspeglar verkliga problem med materialet och kommer att förbättra ITIL bästa praxis. Bland dessa deltagare finnes:

- Användare och utbildningsorganisationer som svarat på enkäten
- Medlemmar av ITIL Change Advisory Board (Sharon Taylor, David Favelle, Kevin Holland, David Cannon, Ashley Hanna, Stuart Rance)
- Alla de som tagit upp frågor via ändringshanteringsloggen.

1 Introduktion

Den 8 november 2004 lanserade OGC ett sex månaders projekt för att definiera omfattningen och utvecklingsplanerna för en uppdaterad version av ITIL bästa praxis vägledning. OGC, med stöd från flera organisationer och personer, genomförde ett omfattande offentligt samråd för att få åsikter av ITIL användare, säljare och utbildare runt om i världen. Samråden var mycket framgångsrika och kunde förmedla IT Service Management (ITSM) communityns åsikter till projektgruppen. Det fanns en hög grad av konsensus och en sammanfattning av resultaten visande en omfattning för vad som skulle bli Version 3 av ITIL. Detta dokument publicerades i juni 2006.

Vi anser att grundläggande marknadsbehov inte har förändrats nämnvärt sedan dess. Alltsedan publiceringen i maj 2007, har ITSM community haft tid att ta sig an och använda ITIL Version 3 och det har funnits viss rättvis kritik som återkopplats till OGC. Hundratal frågor har loggats i ändringshanteringsloggen på webbsidan för bästa hanteringspraxis (www.best-management-practice.com). Efter en analys av dessa, tillsammans med granskningar återsända till OGC, TSO och APMG från utbildare och användare, har ITIL Change Advisory Board (CAB) och OGC enats om att effektivitet och användbarhet av ITIL skulle förbättras genom en uppdaterad Version 3.

2 Mål med uppdateringen

Det viktigaste syftet med projektet att uppdatera ITIL V3 är att:

- Lösa eventuella fel eller inkonsekvenser i text och diagram, både gällande innehåll och presentation
- Förbättra publikationen genom att ta upp frågorna i ändringshanteringsloggen, som analyserats och rekommenderats av CAB och godkänts av OGC. Dessa har till stor del att göra med tydlighet, enhetlighet, korrekthet och fullständighet
- Adressera förslag till ändringar som gjorts av utbildningscommunityn för att göra ITIL lättare att lära
- Granska Service Strategy publikationen för att säkerställa att begreppen förklaras på de klaraste, mest kortfattade och lättillgängliga sätt som möjligt. Det finns ingen idé att förenkla begreppen, utan snarare att förbättra redogörelsen för idéerna.

Inga nya begrepp eller metoder kommer att införas och inga befintliga kommer att tas bort. Där det nya innehållet införs kommer det att vara för fullständighet, för att råda bot på en obalans på detaljnivå eller som en del av omstrukturering för enhetlighet.

2.1 Omfattning

- Titta på avhjälpna inkonsekvenser i innehållet i de fem böckerna:
 - Rollerna måste göras enhetliga i böckerna för att försäkra att aktiviteterna endast gäller en roll
 - Klargöra att de organisatoriska strukturerna som ges som exempel är vägledande snarare än normativa

- Omstrukturera de riktlinjer som säkerställer att alla fem publikationerna är organiserade på samma sätt:
 - Att varje process har mål, syfte och inriktning
 - Titta på hur processerna hanteras och säkerställa en gemensam behandling för alla
- Se till att böckerna är justerade, i förekommande fall, med vägledning av MSP™, M_o_R®, PRINCE2® och P3O®.
- Ge tydliga förklaringar och beskrivningar av roller och ansvar
- Standardisera användningen av ordlistedefinitioner inom de fem titlarna. Se till att förklaringar i texten är anpassade till dem i ordlistan
- Uppdatera ordlistan med hänsyn till synpunkterna i ändringshanteringsloggen
- Se över definitionen och användningen av roller som Product Manager och Service Owner
- Försäkra att service catalogue manager verkar inom Service Operation
- Omkonstruera innehållet enligt OGC's uppdaterade stilriktlinjer.

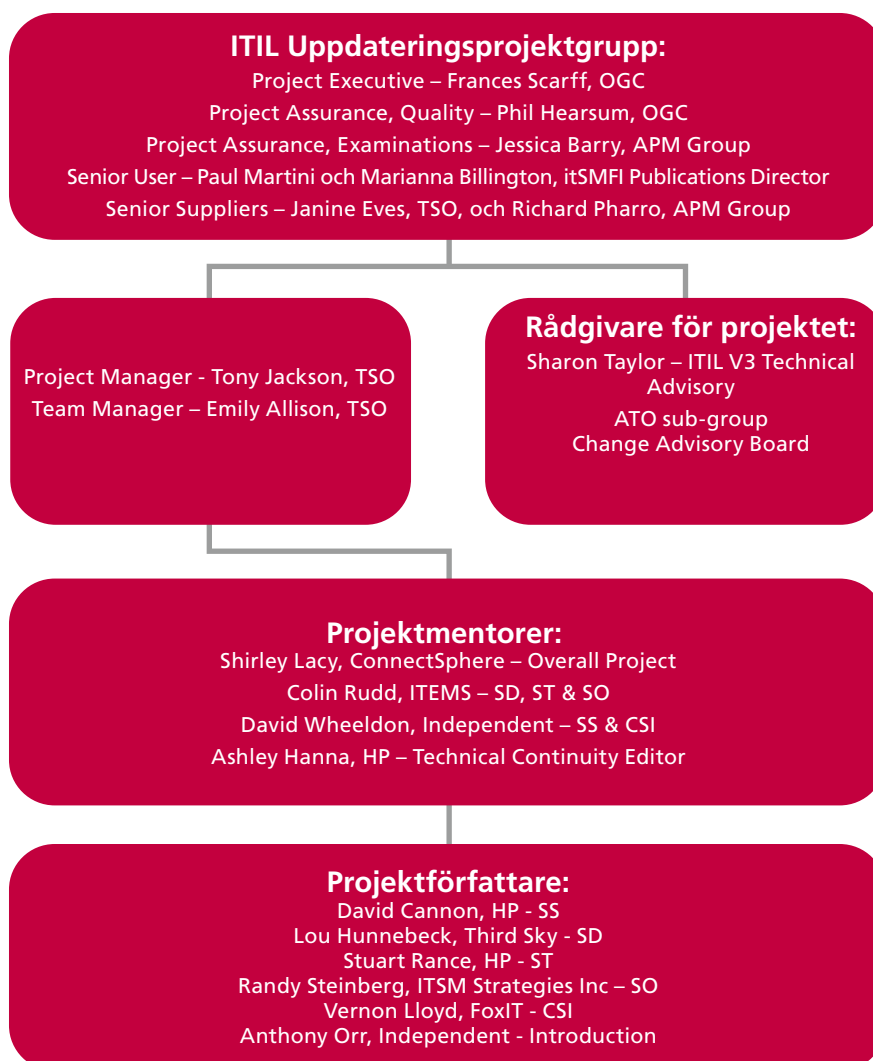
2.2 Utanför omfattningen

Förändringar som kan innebära att den nuvarande användningen av ITIL, antingen av organisationer som har antagit dess användning eller av personer som har tagit ITIL kvalifikation och använder för närvarande metoden på arbetsplatsen.

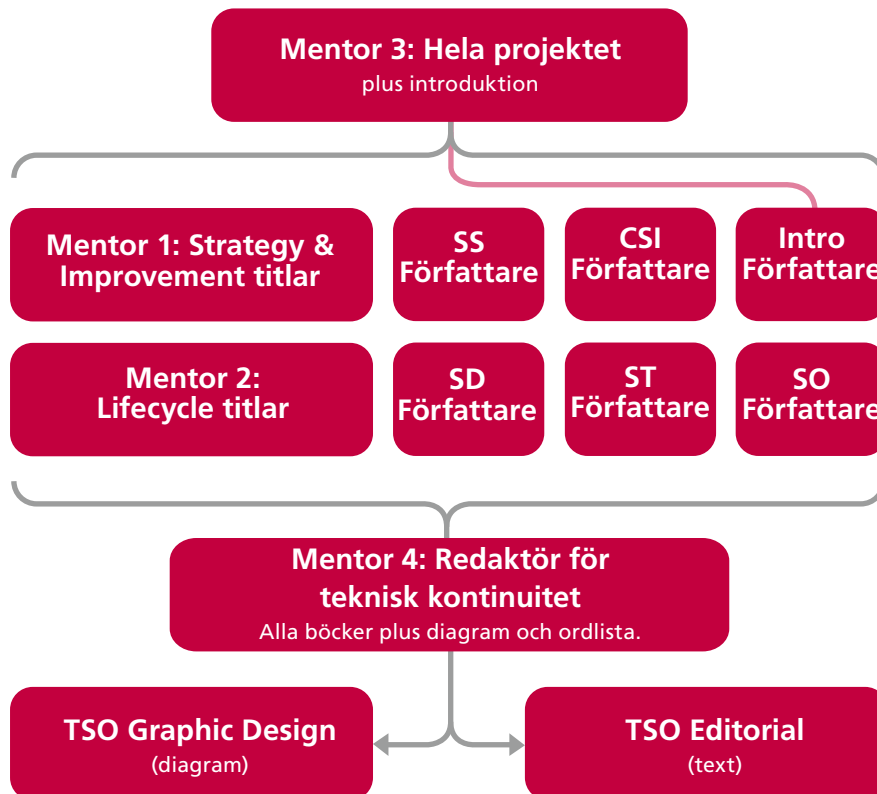
3 Ledning och struktur av utvecklingsteamet

För Version 3 uppdatering och utveckling under 2006, var modellen som användes att författarna arbetade tillsammans mentorerna. Denna modell kommer att användas i uppdateringen, med författare och mentorer som arbetar tillsammans, med rapportering till projektledningen.

Ledningsstrukturen är följande:



Författarna har rekryterats i enlighet med dokumentet Call for Participants. Det kommer att finnas en enda författare för varje bok och mentorer kommer att tilldelas en eller flera böcker, ofta med andra uppgifter, för att säkerställa kompatibilitet, harmoni och enhetlighet. Diagrammet nedan visar förhållandet mellan dessa gruppmedlemmar.



Mentorerna spelar en viktig roll i strukturen. De måste skapa enhetlighet i alla uppdaterade böcker. Därför tillsattes mentortjänsterna genom inbjudan till medlemmar i teamet för det ursprungliga V3 utvecklingsteamet. Rapporteringsrutinen för alla involverade är genom referens till relevant bok eller till mentor i följd till mentor för hela projektet.

Arbetspaket kommer att skapas för varje bok. De kommer att innehålla en produktbeskrivning och en detaljerad omfattning, inklusive en relevant lista över frågor som rekommenderats för beslut av CAB.

Produkter kommer att granskas av utvärderingsgruppen för ändamålsenlighet. I praktiken innebär detta att fastställa om de överensstämmer med produktbeskrivningen och har tillfredsställande löst alla kvarstående frågor. Revideringsgruppen är avsedd att vara representativ för ITIL community och kommer att omfatta:

- Små, medelstora och stora offentliga och privata sektor användare
- Leverantörer
- Konsulter

- Utbildningsorganisationer
- Internationella granskare

Granskare har också rekryterats i enlighet med *Call for Participants* dokument (www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf) med avsikten att skapa en balanserad och representativ granskningsgrupp. Individer kan när som helst uppmanas att lämna synpunkter på idéer, förslag, utkast eller delprodukter. Det blir också två formella granskningar för vardera av de sex böckerna. Vem som helst kan uppmanas att djupare granska en bok eller hela setet för enhetlighet. När kärnböckerna har slutförts, kommer införandet uppdateras för matchning. Denna aktivitet skall ske vid denna tid, eftersom introduktionen är helt derivat. Två granskningar av hur införandet kommer att färdigställas.

4 Kategorier av ändringar

Projektmandatet (www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf) är att rätta till fel, ta bort inkonsekvenser och öka tydlighet och struktur. Arbetsinstruktioner som skall ges till varje författare kommer att lista och i detalj beskriva varje relevant fråga från ändringshanteringsloggen och CAB's rekommendation till åtgärder. Mer allmän kritik - till exempel från ATO undersökningen - kommer att behandlas i en genomgång av mentorerna. Det anses sannolikt att författarna, vid hantering av dessa olika problem, får egna frågeställningar med materialet. Vi förväntar oss att ta itu med dessa också. De kommer att kunna gå till sin(a) mentor(er), CAB eller till granskaren för synpunkter, åsikter och vägledning.

Många av frågorna i ändringshanteringsloggen har identifierats som felskrivningar eller fel. Eventuella otvetydiga fel har skickats till TSO Redaktion för redigering, så att utgångspunkten för uppdateringen och utvecklingsarbetet kommer att vara en ren version av V3 Word-dokument med uppenbara fel som rättats till. TSO Redaktion har också minskat det överdrivna och inkonsekventa användandet av inledande versaler på många av orden och införde en reviderad ordlista som speglar förändringarna som godkännts av CAB.

Andra frågor för utvecklingsteamet delas in i följande kategorier:

4.1 Korrigering

Uppenbara fel kommer att åtgärdas.

4.2 Klarhet

Den nya författaren kommer att se till att textpassager blir lättare att förstå och fria från tvetydigheter eller förvirrande uttalanden och referenser. De kommer också att få riktlinjer om hur man skriver internationell engelska (observera att detta inte är amerikansk engelska). Med detta menar vi ren engelska (med-ize verbala slut i stället för-ise där båda stavningarna används) som är begripligt inte bara dem med engelska som modersmål, utan även för dem som använder engelska som affärsspråk eller talar engelska som andraspråk. Detta innebär till stor del undvikande av ovanliga ord, ovanliga betydelser av vanliga ord, idiom och långa meningar. Genom att få detta korrekt blir också översättningen lättare.

4.3 Enhetlighet

Det finns många områden i de aktuella böckerna där det är problem med enhetlighet. Även om en gemensam struktur skapades för alla böcker i utvecklingsarbetet för V3 finns det motsägelser i omfattning och täckning av beskrivningar av metoder, funktioner, processer, roller och verksamheter som måste lösas.

En av den mer betydande kritiken är att V3 inte tar upp tillräckligt om roller och det som sägs är av ojämn kvalitet. Det kommer att göras klart att ITIL inte fastställer slutgiltiga titlar, bara roller och att organisatoriska strukturer är vägledande, inte tvingande. Roller kommer att göras enhetligt alla böcker och aktiviteter skall endast gälla en roll. Beskrivningen av roller och djupet av detaljer måste göras enhetligt.

Processer kommer att vara tydligt identifierade och varje kommer att beskrivas på ett enhetligt sätt. Det kommer att finnas en plats (den mest lämpliga) där varje process beskrivs i detalj och här till kommer hänvisning att ske.

Inkonsekvenser i begreppsdefinitioner kommer att lösas och anpassas till ordlistan. Vidare kommer beskrivningar av begrepp och processer inom ITIL göras förenliga med deras behandling på annan plats i OGC Bästa praxis. Riskhantering inom ITIL bör till exempel anpassas till M_o_R®.

Fullständighet är ett problem och kommer att behandlas som en del av enhetlighet. Det handlar inte om tillägg av nya koncept. En del av författarnas och mentorernas ansvar blir att se till att varje ämne innehåller rätt mängd detaljer och jämförbara poster - rollbeskrivningar, processer osv - alla representerade och med jämförbar detaljenhetlighet i alla böcker.

Sammanfattningsvis kommer författaren åtgärda fel eller inkonsekvenser i detalj eller omfattning i text, tabeller och diagram, ändra, ta bort eller lägga till material som är lämpligt. Mentorer och redaktören för teknisk kontinuitet kommer att säkerställa enhetlighet i förändringar för hela serien.

4.4 Diagram

I vissa fall, är diagrammen felaktiga, motsäger varandra eller texten saknar textreferens eller upprepas i en annan bok, men på olika sätt. Författarna kommer att arbeta med redaktören för teknisk kontinuitet för att säkerställa att alla diagram är enligt gemensamma normer, är enhetliga och har referens i texten. Som ett led i ökad tydlighet, kan vissa diagram ändras, tas bort eller läggas till.

4.5 Service Strategy

Kritik har framförts om att *Service Strategy* är mycket svårare för läsarna än de andra böckerna. OGC krävde att V3 författarna skulle skriva ren koncis internationell engelska, men det finns utrymme för förbättringar och detta kommer att uppmuntras i uppdateringen.

Läsning och förståelse är två olika aspekter av uppfattningen av en svår text. Av alla böckerna i V3, är *Service Strategy* den innehöll mest nytt material. Det innehöll en hel del företagsrelaterade begrepp som då var nya för många, men som sedan dess i stort sett bearbetats och accepterats. Många av de svarande anser dock fortfarande att *Service Strategy* är alltför vidlyftigt och inte lärorikt nog, att processerna inte är tydligt identifierade och att behandlingen av strategistegen, som leder till specifikationen av IT-tjänster, skulle gynnas av ett klargörande. Därför ger OGC författaren större frihet vid uppdatering av *Service Strategy* än övriga författare att förtydliga texten och presentationen. Detta arbete kommer noggrant att bedömas och inga förändringar kommer att accepteras som inte anses vara förbättringar. Det kan nog upprepas att alla OGC önskingar från denna övning är förbättringar i fråga om presentation och redogörelse för *Service Strategy*, och därmed dess användbarhet - inte en förenkling av begreppen.

5 Följdändringar

Många kommer att vara bekymrade över hur förändringarna ITIL kommer att påverka andra publikationer och kvalificeringssystemet samt tillämpningar och tjänster baserade på ITIL. All påverkan kommer sannolikt vara av mindre art.

5.1 Andra publikationer

Förbättringar i kärntexter kommer att omarbetas först till *Introduktionen*, som en del av detta projekt. Andra titlar kommer också att vid ett senare tillfälle revideras i enlighet med uppdaterad ITIL. Det finns ingen tidsplan finns för närvarande. Det är inte troligt att någon av ändringarna av ITIL till följd av uppdateringen kommer att göra någon V3 publikationer inkorrekt. Orsaken till översynen är att förbättra bearbetningar i fråga om tydlighet, enhetlighet, förbättrade definitioner och senaste diagram.

5.2 Kvalifikationssystem

Några av förändringarna förväntas göra ITIL lättare att lära och kommer successivt att ingå i utbildningsmaterialet. Det finns ingen avsikt att ändra kvalifikationsstrukturen på grund av uppdateringen. Följdändringar som krävs för kursplaner och examina förväntas bli av mindre art. Detta beror på att examensproven bygger på förståelsen av begrepp och metoder och dessa kommer inte att ändras.

5.3 Tredjepartsprogram

Det finns många programvaror, till exempel Service Desk applikationer, som inbegriper processerna som beskrivs i ITIL. Återigen är det inte troligt att förändringar i uppdateringen kommer att påverka befintliga produkter i förhållande till ITIL. Leverantörer kommer att kunna avgöra om det finns någon fördel med att införa alla förändringar som kan göras för att deras produkter på individuell basis.

5.4 Kommersiella ITIL-baserade IT-tjänster

ITIL-baserade leverantörer av IT-tjänster bör inte påverkas av förändringarna. Vissa problem kan komma att lösas där otillräckliga detaljer tidigare gavs i ITIL, nu med möjlighet att förbättra sin service. Kunder kommer inte att påverkas.

6 Arkiv för kärnöversättningar

OGC och projektgruppen vill se att resultaten av uppdateringsprojektet görs tillgängliga globalt på flera språk så snart som möjligt. Ordlistan är grundstenen på vilken alla översättningar är konstruerade. På grund av strävan efter enhetlighet i definitioner av termer, är det oundvikligt att vissa definitioner kommer att förändras. Den första uppgiften blir alltså att se att rulla ut en reviderad ordlista för varje språk som ITIL för närvarande är publicerat på. På längre sikt kommer också böckerna att revideras i enlighet med den reviderade ordlistan och den nya engelska texten.

7 Viktiga milstolpar

Observera att dessa datum är preliminära vid denna tid.

Mandate publicerat	augusti 2009
Call for participants	november 2009
Utnämning av författare och mentorer	november/december 2009
Första workshopen för utveckling	Januari 2010
Publicering av fem kärntitlar	med sikte på det första kvartalet 2011

Ytterligare information

ITIL V3 Uppdatering: Projektmandat

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf

Call for Participants

www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf

FAQ

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Update_FAQs_Oct09.pdf

Regelbundna uppdateringar om utvecklingen av ITIL uppdateringsprojekt kommer att publiceras och kan ses på: www.best-management-practice.com

Ordlista

APMG	APM Group, officiell ackreditör för ITIL Qualification Scheme
ATO	Akrediterad utbildningsorganisation
CAB	Change Advisory Board
CSI	Continual Service Improvement bok
IEC	International Electrotechnical Commission
ISO	International Standards Organization
IT	information technology
ITIL®	IT Infrastructure Library®
ITSM	IT service management
itSMFI	IT Service Management Forum International
M_o_R®	Management of Risk, OGC Best Practice
OGC	Office of Government Commerce, owners of ITIL
SD	Service Design bok
SO	Service Operation bok
SS	Service Strategy bok
ST	Service Transition bok
TSO	The Stationery Office, officiell utgivare av ITIL
V3	(ITIL) Version 3

OGC service desk

OGC kunder kan kontakta den centrala OGC service desk för alla ärenden av OGC verksamhet.

Service Desk kommer också att kanalisera förfrågningar till lämplig second line support. Vi ser fram till att få höra från dig.

Du kan kontakta Service desk måndag-fredag, från kl 08.00 till 18.00

T: +44 (0) 845 000 4999

E: ServiceDesk@ogc.gsi.gov.uk

W: www.ogc.gov.uk

© Copyright TSO 2010

- OGC logotypen är ett registrerat varumärke tillhörande Office of Government Commerce.
- OGC logotypen® är ett registrerat varumärke tillhörande Office of Government Commerce i Storbritannien.
- ITIL® är ett registrerat varumärke tillhörande Office of Government Commerce i Storbritannien och andra länder.
- IT Infrastructure Library® är ett registrerat varumärke tillhörande Office of Government Commerce i Storbritannien och andra länder.
- M_o_R® är ett registrerat varumärke tillhörande Office of Government Commerce i Storbritannien och andra länder.
- PRINCE2™ är ett varumärke tillhörande Office of Government Commerce
- P3O™ är ett registrerat varumärke tillhörande Office of Government Commerce
- The Swirl logo™ är ett varumärke tillhörande Office of Government Commerce