



## ITIL® 更新: 常见问题

2009年10月

## ITIL版本3将进行更新, 以便改进表达方式

### 我们为什么要这样做?

在实施最佳管理方案中, 更改控制记录已公开提供, 旨在向ITIL界提供一种反馈机制。ITIL用户提出了无数的改进建议。这些建议包括对文字与图表的小更正、对复杂概念的澄清与更清楚的解释。用户还指出了在使用条款和图表时需要保持一致性。CAB认为这些都是重要改进, OGC愿意将其添加到这些书籍的更新版中——仍然是版本3), 但是将有美观、编辑和一致性方面的改进。

这些均不会影响您使用ITIL的方式, 只是改善表达ITIL概念的方式, 这些概念保持不变。

下文中我们将尝试预测并回答您可能会有问题。如果您有我们没有解决到的任何问题, 请发电子邮件至: [emily.allison@tso.co.uk](mailto:emily.allison@tso.co.uk)

### Q1 我们为何需要一个新的ITIL版本? 版本3就是一个这样的变化, 我们不希望如此快就有巨变。

A1 这不是一个新版本, 只是对版本3的更新, 以便使其更实用。将不会有新的概念。我们要做的是消除错误和不一致之处, 并在有的地方, 让文字变得更容易理解。在考虑提交到更改控制记录[www.best-management-practice.com/ChangeLog](http://www.best-management-practice.com/ChangeLog)的所有问题, 以及来自包括执业者、培训师和用户的ITIL界的广泛反馈后, ITIL更改顾问委员会建议进行更新。

### Q2 那么这是版本4吗?

A2 不是。这是一次更新。如果愿意, 您可以将其视为版本3.1。这是版本3的首次正式发布。

### Q3 我可以进一步了解更新的范围吗?

A3 更新就是为了改善核心出版物(包括《服务生命周期介绍》)的一致性、可读性和实用性。我们寻求改善角色与职责的覆盖范围及描述, 改善过程描述, 并确保与MSP®、M\_o\_R®、PRINCE2™和P3O®相统一。我们还将统一各书之间的定义, 使其与词汇表统一(必要时进行更新), 最后消除内容和结构中的不一致。特别是在《服务策略》中, 将在合适的

位置, 让解释更加直接、易懂。我们无意于添加新的概念, 或做任何变动来使当前的版本3指导或基于它的实现或认证失效。

### Q4 更新后的出版物何时面世?

A4 按照目前的计划, 我们预计于2011年初出版。

### Q5 更新将对认证产生什么效果? 随着版本3版的推出, 我们将看到一次完整的结构调整。

A5 对ITIL文字和图表的更改不可避免地会出现在培训材料中的, 但是目的只是为了对其进行简化和改善。没有打算因为这次更新而更改认证结构或每次认证的范围。个人现在拥有的证书不会过时, 因为概念、角色和过程不变, 仅有其描述将会被改善。

### Q6 如果您们所做的更改基于任何人都可以在“更改控制记录”上发表的意见, 以及可能来自公众的任何意见, 我怎么敢肯定新的ITIL仍将是全球性的最佳方案?

A6 您尽可以放心地认为是这样的, 因为没有国际公认的ITSM专家的深入审查, 不会对来自任何来源的建议更改采取行动。此外, ITIL的概念和范围自然不会变, 因此不会让任何新的或可疑的方案悄然混入。

### Q7 哪些人在执行这项工作, 如何对其进行管理的?

A7 为了确保提供最高质量的指导, OGC和TSO将使用在ITIL和IT服务管理方面拥有丰富经验和专长的个人。对于每本书, 都将有一个作者按照《更改要求》和《产品描述》编写更新, 这两个文件依据更改控制记录和更改顾问委员会(CAB)确认的问题而制订。每名作者将得到来自原V3创作团队的三名导师和一名技术连续性编辑的支持。导师的作用是支持和指导作者, 并且确保与现有的版本3和所有更新出版物之间的连续性和一致性。技术连续性编辑将确保文本中和库中各书之间图表的一致性, 并确保文本中和词汇表中定义都是一致的。一个由用户、培训师和CAB成员组成的审查组将检查终稿。审查者将确保新书与作者、导师和项目委员会一致同意的最初详细《产品描述》一致。项目的日常管理将由TSO代表OGC执行, 而项目的控制则由OGC建立的项目委员会负责。项目委员会由OGC的一名项目主管、TSO的一名项目经理和一名团队经理组成, 而两名项目质保人员由

一名OGC成员和一名APMG认证团队成员担任。高级用户的角色由itSMFI委员会成员充当, 两名高级供应商角色则由TSO和APMG成员代表。关于项目委员会的进一步信息可以在此获得: [www.best-management-practice.com](http://www.best-management-practice.com)

**Q8 我有一个版本3项目正在进行中。我应当如何应对新的更新?**

A8 对于ITIL版本3用户, 对现有项目的影响可以忽略, 因为指南的内容不会改变。

**Q9 对ITIL的更新是否会影响与国际标准(尤其是ISO/IEC20000)相统一?**

A9 由于ITIL的范围和内容不变, 改变的只是其呈现方式, 所以更新不会影响目前ITIL与ISO/ITSM标准相统一的情况, 不过, 标准自然也在不停地变化。ISO标准通过成员国的努力和达成的一致意见而开发, 并且严格独立于ITIL等最佳方案框架。OGC或TSO均不能直接影响ISO/IEC 20000开发的内容或方向。但是, 两个机构均有代表, 因此能向BSI委员会反应自己的观点。该委员会提交英国在ISO/IEC 20000取向与开发方面的意见。此外, 人们还希望ISO解释ISO/IEC 20000如何与领先的最佳方案框架协调运行。作为对一项内部调查的回应, ISO最近建立了一个SC7级别的专项对应组(初步计划运行一年), 以建立ISO/IEC 20000与ITIL及COBIT, 以及其他潜在的标准、方法和框架的对应关系。该小组由ISO JTC1/SC7 25号工作组(ITSM)和BSI ITSM委员会主席Jenny Dugmore领导。OGC认为这是一种积极的发展, 并将在适当当时与该小组合作。

**Q10 对已批准的工具方案将有什么影响?**

A10 此次更新不会影响工具供应商, 因为方案是基于过程的, 而对过程做重大更改不在此次更新的考虑范围内。任何影响都将是轻微的。该方案由APMG管理, 这是由OGC、TSO和APM Group组成的最佳管理方案的一个部分。

**Q11 itSMF等其他关键参与者认为更新是一个好主意, 还是更愿意拥有一个稳定期?**

A11 *itSMFI*已表明……“对现有ITIL版本3进行更新就是践行ITIL。现有服务——核心出版物——正在经历更新的原因是这种服务的用户和客户表达的服务请求。这表明, 最佳方案在发展, 用户群的反馈得到了响应。”

**Q12 英国出版物面世后多久我们才能看到翻译版, 会优先翻译为哪些语言?**

A12 优先翻译的语言为巴西葡萄牙语、法语、德语、日语和西班牙语。当更新后的英国版出版后, 这些语言版本即会推出。

**Q13 英国版出版后多久, 我们才会看到更改在其他语言的认证中得到体现?**

A13 另请参阅问题5和12。不打算更改大纲或认证结构, 对考题的更改可能很少或没有。更新对认证方案的最有可能的影响将存在于培训材料中。

**Q14 对ITIL的更改是否会影响我将其与COBIT™等其他最佳方案框架一起使用的方式?**

A14 由于ITIL中的范围、角色和过程不会改变, 与基于其他最佳方案指导的关系不会受到影响。新ITIL中的改进解释有望澄清和加强ITIL与其他最佳方案的相互联系。

**Q16 您们谈到了“改善的可读性”、“更直接的解释”等。这是否意味着您们实际上在“简化”ITIL, 以便供更多的人使用?**

A16 许多人认为, ITIL可以写得更简单, 更易于理解。是的, 我们在努力尽可能地使其变得简单, 但不是更简单。我们将不放弃或更改任何概念。此次更新的目标是为了更好地解释事情, 并消除发现的不一致之处。ITIL内容没有改变, 这些内容的呈现方式将会改善。

**Q17 您们如何确保新的作者不更改版本3中的概念? 他们将会自己的想法。**

A17 使用新作者的出发点不是全权委托他们随意更改ITIL, 而是为了获取他们关于如何改进正文的新看法和点子, 以便满足新的产品描述的要求。保持版本3概念的纯度, 即版本3的连续性, 是导师的首要责任。导师要么是版本3的作者, 要么曾经在版本3开发的关键职位上工作。最后, 项目委员会还将在授权出版之前, 考虑审查组的意见, 因此任何关切都会有机会提出并得到考虑。

**Q18 我目前并没有在提供ITSM服务时使用ITIL框架。此次更新会提高ITIL对我的吸引力吗?**

A18 ITIL版本3描述最佳ITSM方法,有全球专家的支持。采用ITIL指导,您将能够提供精心计划、有效、有求必应、可预测和可管理的服务,提高IT服务提供者的效率与效力,同时还可以提高业务效率。此次更新将改善ITIL思想和概念的传播效果,以及整体集成与连贯性,从而增强价值主张。

**Q19 我们为什么要在衰退中投资ITIL?**

A19 ITIL使得您能够计划和积极、有效地管理IT服务,并且最重要的是,预测为了支持不断变化的业务,需要做什么。通过ITIL可能实现的对有效IT服务分配的控制程度将为更好的业务投资分析与决策提供支持。请参阅Shirley Lacy的论文《衰退中的ITIL》,网址

**[www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL\\_in\\_Recession\\_White\\_Paper\\_May09.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_in_Recession_White_Paper_May09.pdf)**

以及小组讨论,网址:

**[www.best-management-practice.com/Knowledge-Centre/News/ITIL-News/?DI=615335](http://www.best-management-practice.com/Knowledge-Centre/News/ITIL-News/?DI=615335)**

## OGC 商标

OGC logo®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®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。