



## ITIL® Opdatering: Ofte stillede spørgsmål

Oktober 2009

## ITIL version 3 skal opdateres for at give forbedringer i præsentationen.

### Hvorfor gør vi det her?

Som en del af best management practice blev en changekontrollog gjort offentligt tilgængelig som en feedback-mekanisme fra ITIL-brugerne. ITIL-brugere er kommet med utallige forbedringsforslag. Disse omfatter mindre rettelser af tekst og diagrammer, præciseringer og tydeligere forklaringer af vanskelige koncepter. Brugere påpegede også behovet for konsekvens i brugen af betegnelser og diagrammer. Disse blev alle anset som værdifulde forbedringer af CAB, og OGC ønsker at inkludere dem i en opdateret udgave af bøgerne – stadig version 3, men med kosmetiske, redaktionelle og konsekvensforbedringer.

Intet af dette vil påvirke den måde, man bruger ITIL på, men blot forbedre kommunikationen af ITIL-koncepter, som selv forbliver uændrede.

Herunder har vi forsøgt at forudse og besvare de spørgsmål, du måtte have. Hvis du har spørgsmål, vi ikke har adresseret, kan du sende en e-mail til [emily.allison@tso.co.uk](mailto:emily.allison@tso.co.uk)

### Sp1 Hvorfor behøver vi en ny version af ITIL? Version 3 var en kæmpemæssig ændring, og vi ønsker ikke endnu en omvæltning så hurtigt efter.

Sv1 Der er ikke tale om en ny version, men en opdatering af version 3 for at gøre den mere brugbar. Der vil ikke være nye koncepter. Det eneste, vi gør, er at eliminere fejl og uoverensstemmelser og nogle steder gøre teksten lettere at forstå. ITIL Change Advisory Board anbefalede en opdatering efter at have overvejet alle spørgsmålene, der var indsendt til changekontrolloggen [www.best-management-practice.com/ChangeLog](http://www.best-management-practice.com/ChangeLog) såvel som en bredere feedback fra det bredere ITIL-fællesskab bestående af praktikere, undervisere og brugere.

### Sp2 Er dette så version 4?

Sv2 Nej. Det er en opdatering. Opfat den som version 3.1, om du vil. Det er den første officielle udgivelse af version 3.

### Sp3 Kan jeg få flere oplysninger om scopet for opdateringen?

Sv3 Det drejer sig primært om at forbedre konsekvens, tilgængelighed og anvendelighed i core publikationerne, herunder Introduction to Service Life Cycle. Vi søger at forbedre dækningen og beskrivelsen af roller og ansvarsområder, forbedre procesbeskrivelser og sikre afstemning med MSP®, M\_o\_R®, PRINCE2™ og P3O®. Vi vil også standardisere definitioner bøger imellem og afstemme dem med ordlisten, opdatere hvor det er nødvendigt og endelig eliminere uoverensstemmelser i indhold og struktur. Specielt i Service Strategy vil forklaringer blive gjort ligetil og forståelige, hvor det er hensigtsmæssigt. Vi har ikke til hensigt at tilføje nye koncepter eller gøre noget som helst, der kan ugyldiggøre den aktuelle version 3s vejledning eller implementeringer eller kvalificeringer, der er baseret herpå.

### Sp4 Hvornår vil de opdaterede udgivelser være til rådighed?

Sv4 Ud fra de nuværende planer forventer vi udgivelse i begyndelsen af 2011.

### Sp5 Hvordan vil opdateringen påvirke kvalificeringer? Med version 3 så vi en komplet restrukturering.

Sv5 Ændringerne af ITIL-teksten og -diagrammerne vil uundgåeligt involvere træningsmaterialer, men kun for at forenkle og forbedre dem. Der er på nuværende tidspunkt ingen planer om at ændre hverken kvalificeringsstrukturen eller scopet for hver kvalificering som følge af opdateringen. Eksisterende certifikater, der besiddes af enkeltpersoner, bliver ikke forældet, eftersom koncepterne, rollerne og processerne ikke ændres. Kun deres beskrivelser bliver forbedret.

### Sp6 Hvis de ændringer, I foretager, er baseret på, hvad der tilfældigvis er indført i changekontrolloggen og eventuelle kommentarer fra offentligheden, hvordan kan jeg så være sikker på, at den nye ITIL stadig vil være best practice af global klasse?

Sv6 Du kan være rolig på dette punkt, da ingen af de foreslåede ændringer uanset kilde vil blive foretaget uden fuld gennemgang af internationalt anerkendte eksperter i ITSM. Desuden ændres ITILs koncepter og scope naturligvis ikke, så ingen nye eller dubiose practices vil få lov at snige sig ind.

### Sp7 Hvem foretager dette arbejde, og hvordan bliver det administreret?

Sv7 For at sikre den højeste kvalitetsvejledning vil OGC og TSO bruge nøglepersoner med en række erfaringer og ekspertise inden for ITIL og IT Service Management. For hver af bøgerne vil der være en forfatter, der skriver opdateringerne ud fra ændringsmandatet og produktbeskrivelsen udviklet fra de problemer, der blev identificeret af changekontrolloggen og Change Advisory Board (CAB). Hver forfatter bliver bakket op af et hold bestående af tre mentorer og en Technical Continuity Editor fra det originale V 3 forfatterhold. Mentorernes rolle er at støtte og coache forfatterne, men også at sikre kontinuitet og overensstemmelse med den eksisterende version 3 og på tværs af alle opdaterede udgivelser. Technical Continuity Editoren vil sikre, at diagrammer er overensstemmende med teksten og med hinanden på tværs af biblioteket, og også at definitioner er overensstemmende med teksten og ordlisten. De endelige udkast vil blive vurderet af en reviewgruppe, der består af brugere, undervisere og CAB-medlemmer, som vil sikre, at de nye bøger overholder de indledende detaljerede produktbeskrivelser, som forfatterne, mentorerne og projektkomiteén er blevet enige om. Den daglige administration af projektet vil blive varetaget af TSO på vegne af OGC og kontrol med projektet vil ligge hos en projektkomiteé nedsat af OGC. Projektkomiteén består af en projektchef fra OGC, en projektleder og en teamleder fra TSO, og to projektsikringsroller bliver besat af et medlem fra OGC og et medlem af APMG Qualifications Team. Seniorbrugerrollen bliver besat af et ITSMFI-bestyrelsesmedlem, og de to seniorleverandørroller bliver

repræsenteret af TSO- og APMG-medlemmer. Yderligere oplysninger om projektkomiteén vil kunne fås på [www.best-management-practice.com](http://www.best-management-practice.com)

### **Sp8 Jeg har Version 3-projekter i gang. Hvordan bør jeg reagere på den nye opdatering?**

Sv8 For brugere af ITIL Version 3 bør påvirkningen af aktuelle projekter være ubetydelig, da vejledningens indhold ikke ændres.

### **Sp9 Vil opdateringen af ITIL påvirke overensstemmelsen med de internationale standarder, især ISO/IEC 20000?**

Sv9 Eftersom scope og indhold af ITIL ikke ændres, men kun den måde, det er præsenteret på, vil opdateringen ikke påvirke den nuværende overensstemmelse af ITIL med ISO ITSM standarder, men naturligvis udvikles standarderne også til stadighed. ISO standarderne udvikles på baggrund af medlemslandenes indsats og enighed og er helt korrekt holdt uafhængige af best practice rammesystemer såsom ITIL. Hverken OGC eller TSO kan direkte påvirke indhold og retning af ISO/IEC 20000 udviklingen. Imidlertid er begge organisationer repræsenterede i og dermed i stand til at bidrage med deres synspunkter til BSI komiteén, som udarbejder det britiske bidrag til ISO/IEC 20000s retning og udvikling. Desuden er det et ønske fra ISO at forklare, hvordan ISO/IEC 20000 arbejder harmonisk sammen med førende best practice rammesystemer. Som svar på en international undersøgelse har ISO for nylig etableret en ad-hoc kortlægningsgruppe på SC7 niveau, foreløbig for et år for at udarbejde afbildninger af ISO/IEC 20000 til ITIL og COBIT og muligvis til andre standarder, metoder og rammesystemer. Gruppen er ledet af Dr Jenny Dugmore, gruppeformand for ISO JTC1/SC7 arbejdsgruppe 25 (ITSM) og formand for BSI ITSM komiteén. OGC betragter dette som en positiv udvikling og vil samarbejde med gruppen i fornødent omfang.

### **Sp10 Hvad vil dette betyde for systemet for de vedtagne værktøjer?**

Sv10 Denne opdatering bør ikke påvirke leverandørerne af værktøjer, eftersom systemet er procesbaseret og større ændringer af processerne ligger uden for scopet for denne opdatering. Enhver påvirkning vil være ubetydelig. Systemet er administreret af APMG, en del af Best Management Practice, som omfatter OGC, TSO og APM-gruppen.

### **Sp11 Synes andre nøglespillere som itSMF, at opdateringen er en god ide, eller ville de have foretrukket en periode med stabilitet?**

Sv11 *itSMFI* har udtalt... "Opdateringen af den eksisterende ITIL version 3 er ITIL i praksis. En eksisterende service – core publikationerne – bliver opdateret på grund af serviceanmodninger, som er blevet fremført af brugere og kunder af denne service. Dette viser ligeledes, at best practice er under udvikling og at feedback fra brugerne bliver indarbejdet."

### **Sp12 Hvor hurtigt efter UK udgivelsen vil vi se oversatte versioner og hvilke sprog vil blive prioriteret?**

Sv12 De prioriterede sprog er brasiliansk, portugisisk, fransk, tysk, japansk og spansk. Disse vil være tilgængelige hurtigst muligt efter, at den opdaterede UK udgave er offentliggjort.

### **Sp13 Hvor hurtigt efter UK udgivelsen vil vi se ændringerne reflekteret i kvalificeringer på andre sprog og hvilke sprog vil blive prioriteret?**

Sv13 Se også spørgsmål 5 og 12. Der er ingen intentioner om at ændre læseplanerne eller kvalificeringsstrukturen og sandsynligvis bliver der ingen eller kun ringe ændring i eksamensspørgsmålene. Den mest sandsynlige effekt af opdateringen på kvalificeringssystemet vil være på undervisningsmaterialerne.

### **Sp14 Vil ændringerne af ITIL påvirke den måde, jeg bruger det på sammen med andre best practice rammesystemer, som eksempelvis COBIT™?**

Sv14 Eftersom omfang, roller og processer i ITIL ikke ændres, skulle relationer til procedurer baseret på anden best practice vejledning ikke blive påvirket. Forhåbentlig vil de forbedrede forklaringer i det nye ITIL tydeliggøre og forbedre samspillet mellem ITIL og andre best practices.

### **Sp16 I taler om "forbedret adgang", "enklere forklaringer" etc. Er dette en kode for, at I "fordummer" ITIL for at nå flere mennesker?**

Sv16 En masse mennesker ville påstå, at ITIL kunne være enklere og lettere at forstå. Ja, vi forsøger at gøre det så enkelt som muligt, men ikke mere end det. Vi vil ikke opgave eller ændre nogen af koncepterne. Formålet med denne opdatering er at forklare ting bedre og at fjerne uoverensstemmelser, hvor sådanne er fundet. ITIL indholdet ændres ikke; præsentationen af indholdet vil blive forbedret.

### **Sp17 Hvordan kan I være sikre på, at nye forfattere ikke vil ændre koncepterne i version 3? De vil have deres egne ideer.**

Sv17 Formålet med at bruge nye forfattere er ikke at give dem *carte blanche* til at ændre ITIL efter forgodtbefindende. Det er at få deres nye perspektiv og ideer til, hvordan teksten kan forbedres for at dække de nye produktbeskrivelser. At bevare ægtheden i version 3 koncepterne, det vil sige kontinuiteten fra version 3, er et hovedansvar hos mentorerne, som alle enten har været version 3 forfattere eller har arbejdet med version 3 udvikling i en nøgleposition. Endelig vil projektstyrgruppen også overveje reviewgruppens synspunkter før godkendelse af udgivelse, således at alle udestående spørgsmål vil være rejst og overvejet.

### **Sp18 Jeg bruger ikke i øjeblikket ITIL som rammesystem for mine ITSM servicetilbud. Gør denne opdatering ITIL mere attraktiv for mig?**

Sv18 ITIL version 3 beskriver de bedste tilgange til ITSM bifaldet af industrieksperter globalt. Ved at følge ITIL vejledning vil man få mulighed for at tilbyde vel planlagte, effektive, responsive, forudsigelige og administrerbare serviceydelser, hvilket giver mulighed for, at IT-leverandøren bliver mere effektiv og forretningen mere produktiv. Den nye opdatering vil forøge

værdien ved både at forbedre kommunikationen af ITIL ideer og koncepter og integrationen og sammenhængen i helheden.

### Sp19 Hvorfor skulle jeg investere i ITIL midt i en recession?

Sv19 ITIL giver dig mulighed for at planlægge og proaktivt administrere dine IT-services effektivt og som det vigtigste at forudse, hvad du har behov for for at understøtte den foranderlige forretning. Graden af kontrol med effektiv levering af IT-services muliggjort gennem ITIL vil understøtte bedre analyse af forretningsinvesteringer og beslutningstagning. Se Shirley Lacy's indlæg "ITIL in a recession" på

[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)

og paneldiskussionen på

[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 varemærker

OGC logo® er et registreret varemærke tilhørende Office of Government Commerce i England

ITIL® er et registreret varemærke tilhørende Office of Government Commerce i England og andre lande

IT Infrastructure Library® er et registreret varemærke tilhørende Office of Government Commerce i England og andre lande

M\_o\_R® er et registreret varemærke og et registreret lokalt varemærke tilhørende Office of Government Commerce i England og andre lande

PRINCE2™ er et registreret varemærke tilhørende Office of Government Commerce

P3O™ er et registreret varemærke tilhørende Office of Government Commerce

The Swirl logo™ er et varemærke tilhørende Office of Government Commerce.