



ITIL® Update: Frequently Asked Questions

Oktober 2009

ITIL versie 3 krijgt update met verbeterde presentatie

Waarom doen we dit?

In het kader van best management practices werd een controlelogboek beschikbaar gemaakt waarin de ITIL-gemeenschap haar feedback kon geven. De ITIL-gebruikers hebben daarin talrijke suggesties voor verbetering geformuleerd. Die slaan bijvoorbeeld op kleine correcties in teksten en diagrammen, meer toelichting en duidelijkere uitleg bij ingewikkelde concepten. De gebruikers wezen hierbij ook op de behoefte aan consistentie in het gebruik van vaktermen en diagrammen. Al deze suggesties werden door de CAB aanvaard als waardevolle bijdragen en de OGC wenst deze dan ook op te nemen in een bijgewerkte uitgave van de boeken – nog steeds versie 3, maar met cosmetische en redactionele verbeteringen alsmede een verhoogde rechtlijnigheid.

De manier waarop u gebruik maakt van ITIL wordt hierdoor niet in het minst beïnvloed; wel wordt de communicatie van ITIL-concepten, die zelf ongewijzigd blijven, erdoor verbeterd.

In wat volgt proberen we alvast een antwoord te geven op de vragen die u nog zou kunnen hebben. Als u hierin toch niet al uw vragen beantwoord vindt, kunt u steeds mailen naar emily.allison@tso.co.uk

V1 **Waarom is een nieuwe versie van ITIL nodig? Versie 3 hield al een grote verandering in en we zitten echt niet uit te kijken naar alweer zo'n drastische ingreep.**

A1 Dit is geen nieuwe versie maar een update van v3 om die bruikbaar te maken. Er worden geen nieuwe concepten geïntroduceerd. Het enige wat we nu doen is fouten en inconsistenties verwijderen en de tekst op bepaalde plaatsen begrijpelijker maken. De ITIL Change Advisory Board heeft tot een update besloten na overweging van zowel alle aanmerkingen die in het controlelogboek (www.best-management-practice.com/ChangeLog) werden gemaakt, als van de feedback van de ruimere ITIL-gemeenschap van praktijkbeoefenaars, trainers en gebruikers.

V2 **Dus dit is versie 4?**

A2 Nee. Het is een update. Desgewenst kunt u deze als versie 3.1 zien. Het is de eerste officiële bijgewerkte versie van v3.

V3 **Kunt u mij iets meer vertellen over de draagwijdte van de update?**

A3 Centraal staan de verbetering van de consistentie, toegankelijkheid en bruikbaarheid van de belangrijkste publicaties, alsmede de inleiding tot de Service Lifecycle. We willen ook meer aandacht besteden aan zowel de rollen en verantwoordelijkheden zelf als aan hun omschrijvingen, en proberen de procesbeschrijving te verbeteren en conformiteit met MSP®, M_o_R®, PRINCE2™ en P3O® te verzekeren. Daarenboven worden de definities die in de verschillende boeken worden gebruikt, gestandaardiseerd en worden deze afgestemd op de verklarende woordenlijst en bijgewerkt waar aangewezen; ten slotte worden ook inhoudelijke en structurele inconsistenties weggewerkt. Met name in het onderdeel Service Strategy zullen de toelichtingen worden

vereenvoudigd en indien nodig toegankelijker gemaakt. Het ligt geenszins in onze bedoeling nieuwe concepten aan te brengen of op om het even welke wijze de geldigheid van versie 3 te ondergraven noch van implementaties of kwalificaties die erop zijn gebaseerd.

V4 **Wanneer zullen de bijgewerkte publicaties beschikbaar worden gemaakt?**

A4 Volgens de huidige planning zal dat gebeuren in het voorjaar van 2011.

V5 **Welke invloed zal de update hebben op kwalificaties? Met versie 3 hebben we al een volledige herstructurering meegemaakt.**

A5 De wijzigingen aan de ITIL-tekst en -diagrammen zullen ongetwijfeld doorsijpelen in de oefenmaterialen, maar die zullen er alleen vereenvoudigd en verbeterd door worden. Het is op dit ogenblik niet de bedoeling dat door de update de kwalificatiestructuur noch de reikwijdte van elke kwalificatie wordt gewijzigd. De certificaten die reeds werden uitgereikt, behouden hun geldigheid omdat de concepten, rollen en processen ongewijzigd blijven; alleen de beschrijvingen ervan worden verbeterd.

V6 **Als de aangebrachte wijzigingen zijn gebaseerd op dingen die door om het even wie in het controlelogboek kunnen zijn gezet, en op allerlei aanmerkingen die vanuit het brede publiek zijn gemaakt, hoe kan ik er dan zeker van zijn dat de nieuwe ITIL nog steeds een best practice is van wereldklasse?**

A6 Op dat punt kunnen wij u helemaal geruststellen; geen enkele suggestie tot wijziging, van welke bron ook, zal worden opgevolgd zonder dat een team van internationaal erkende ITSM-experts deze eerst volledig heeft doorgelicht. Daarnaast blijft het natuurlijk ook zo dat de concepten en reikwijdte van ITIL niet worden veranderd, waardoor de invloed van nieuwe of twijfelachtige richtlijnen volledig wordt afgeblokt.

V7 **Door wie wordt dit werk uitgevoerd, en hoe wordt het gemanaged?**

A7 Om ook nu in een leidraad van de hoogste kwaliteit te kunnen voorzien, zullen de OGC en de TSO een beroep doen op sleutelfiguren met een brede ervaring en expertise in ITIL en IT Service Management. Voor elk boek zal een auteur worden aangeduid om de updates te schrijven conform de Mandate for Change en de Product Description ontwikkeld op grond van de aanmerkingen in het controlelogboek die door de Change Advisory Board (CAB) in overweging werden genomen. Elke auteur wordt voorts bijgestaan door een team van drie mentors en een Technical Continuity Editor uit het oorspronkelijke redactieteam van versie 3. De rol van de mentors bestaat erin de auteurs te begeleiden maar evenzeer in het toezicht op continuïteit en consistentie met zowel de bestaande v3 als alle bijgewerkte publicaties. De Technical Continuity Editor staat ervoor in dat de diagrammen zowel met de tekst als onderling consistent zijn, en dit over de gehele bibliotheek; ook moet hij of zij toezien op de consistentie van de definities in de tekst en de verklarende

woordenlijst. De uiteindelijke tekstversies zullen worden geëvalueerd door een Review Group die uit gebruikers, trainers en CAB-leden bestaat, en die erover moet waken dat de nieuwe boeken in overeenstemming zijn met de oorspronkelijke Product Descriptions zoals in detail overeengekomen tussen de auteurs, de mentors en de projectraad. Het dagelijkse management van het project berust bij de TSO dat namens de OGC handelt; de supervisie van het project gebeurt door een projectraad die door de OGC wordt samengesteld. De Projectraad bestaat uit een project executive van de OGC, een project manager en een team manager van de TSO, en twee project assurance rollen die worden ingevuld door een lid van de OGC en een lid van het APMG Qualifications Team. De rol van senior user wordt ingevuld door een lid van de itSMFI Board en de twee senior suppliers rollen door leden van de TSO en de APMG. Meer informatie over de Projectraad vindt u op www.best-management-practice.com

V8 Ik heb een paar v3-projecten op stapel staan. Hoe moet ik omgaan met die nieuwe update?

A8 Voor gebruikers van ITIL versie 3 zou de impact op lopende projecten verwaarloosbaar moeten zijn; de inhoud van de leidraad blijft immers onveranderd.

V9 Heeft de ITIL-update invloed op de overeenstemming met internationale normen zoals de ISO/IEC 20000?

A9 Omdat alleen de presentatie, en niet reikwijdte noch inhoud, van ITIL gewijzigd wordt, heeft de update geen invloed op de huidige conformiteit van ITIL met de ISO ITSM normen; deze normen zelf zijn natuurlijk wel voortdurend aan verandering onderhevig. De ISO-normen worden door de lidstaten gezamenlijk en bij consensus ontwikkeld en worden daarbij geheel terecht als onafhankelijk gezien van referentiekaders voor best practices zoals ITIL. De OGC noch de TSO kunnen een rechtstreekse invloed uitoefenen op de inhoud of de richting waarin de ISO/IEC 20000 zich ontwikkelt. Beide organisaties worden evenwel vertegenwoordigd in het BSI-comité dat de Britse bijdrage levert tot de verdere ontwikkeling van de ISO/IEC 20000 en kunnen daar wel degelijk hun ideeën te berde brengen. Anderzijds bestaat er aan ISO-zijde evengoed het verlangen om uit te leggen hoe ISO/IEC 20000 harmonieus samengaat met de meest vooraanstaande referentiekaders voor best practices. Als antwoord op een intern onderzoek heeft de ISO onlangs een ad-hocgroep op SC7-niveau opgezet, aanvankelijk voor de duur van één jaar, om de verhoudingen in kaart te brengen tussen enerzijds ISO/IEC 20000 en anderzijds ITIL en COBIT, en eventueel ook tussen andere normen, methodes en referentiekaders. De groep wordt voorgezeten door dr. Jenny Dugmore, secretaris van ISO JTC1/SC7 Werkgroep 25 (ITSM) en voorzitter van het BSI ITSM Comité. De OGC beschouwt dit als een positieve ontwikkeling en zal met de groep samenwerken zoals aangewezen.

V10 Welke invloed zal dit hebben op de bestaande regeling voor goedgekeurde tools?

A10 De verkopers van de tools zouden geen enkele invloed mogen ondervinden omdat de regeling procesgebaseerd is en belangrijke proceswijzigingen buiten het bereik van deze update vallen. Hoe dan ook zal de impact ervan miniem zijn.

De regeling wordt geadmistreerd door APMG, een onderdeel van Best Management Practice dat bestaat uit de OGC, de TSO en de APM-groep.

V11 Vinden andere belangrijke spelers zoals de itSMF de update een goed idee of hadden zij liever een langere periode van stabiliteit gezien?

A11 *itSMFI* heeft te kennen gegeven...“De update van de bestaande ITIL versie 3 is ITIL in praktijk gebracht. Een bestaande dienst – de kernpublicaties – krijgt een update wegens serviceverzoeken die werden ingediend door gebruikers en klanten van deze dienst. Hierdoor wordt evenzeer aangetoond dat best practices evolueren en dat de feedback van de gebruikersgemeenschap over wordt genomen.”

V12 Hoe lang zal het duren voor wij na publicatie in het Verenigd Koninkrijk over de vertaalde versies kunnen beschikken, en welke talen krijgen hierbij voorrang?

A12 Voorrang wordt gegeven aan het Braziliaans, Frans, Duits, Japans en Spaans. Deze zullen zo snel mogelijk ter beschikking worden gesteld na publicatie van de bijgewerkte versie in het VK.

V13 Hoe lang zal het duren voor wij na publicatie in het Verenigd Koninkrijk kunnen zien welke invloed de wijzigingen hebben op kwalificaties in andere talen, en welke talen krijgen hierbij de voorrang?

A13 Zie ook vragen 5 en 12. Er bestaat geen enkele intentie tot wijziging van de syllabi of de structuur van de kwalificaties, en aan de examenvragen zullen waarschijnlijk geen of hooguit minieme wijzigingen worden aangebracht. Wat de kwalificatieregeling betreft, heeft de update hoogstwaarschijnlijk alleen invloed op de oefenmaterialen.

V14 Zullen de wijzigingen aan ITIL iets veranderen aan de manier waarop ik het met andere referentiekaders voor best practices gebruik, zoals COBIT™?

A14 Omdat de reikwijdte, rollen en processen in ITIL niet worden gewijzigd, horen de relaties met procedures die op andere leidraden voor best practices zijn gebaseerd niet te worden beïnvloed. Hopelijk zorgen de verbeterde toelichtingen in de nieuwe ITIL ervoor dat de interoperabiliteit van ITIL en andere best practices wordt verhelderd en zelfs verhoogd.

V16 U hebt het over “verbeterde toegankelijkheid”, “vereenvoudigde toelichtingen” enz. Is dit codetaal voor wat in feite een “verkleuring” is van ITIL om meer mensen te kunnen bereiken?

A16 Heel wat mensen zullen ermee instemmen dat ITIL een stuk eenvoudiger en makkelijker te begrijpen kon zijn. Dus, ja, we proberen het zo eenvoudig mogelijk te houden, maar niet eenvoudiger dan dat. We zullen geen enkel concept laten vallen of wijzigen. Het doel van deze update is betere toelichtingen te geven en inconsistenties te verwijderen waar deze werden aangetroffen. De inhoud van ITIL wordt niet gewijzigd; alleen de presentatie van die inhoud zal worden verbeterd.

V17 Hoe kunt u er zeker van zijn dat de nieuwe auteurs de concepten in versie 3 niet zullen veranderen? Zij hebben waarschijnlijk wel zo hun eigen ideeën.

A17 De nieuwe auteurs werden niet aangetrokken om ze *carte blanche* te geven en ITIL naar hun hand te laten zetten. Wel hopen we van hun nieuwe perspectief te profiteren en van hun ideeën over hoe de tekst kan worden verbeterd om te beantwoorden aan de nieuwe productbeschrijvingen. De zuiverheid behouden van de v3-concepten, d.w.z. de continuïteit van versie 3, is een hoofdverantwoordelijkheid van de mentors, die allen ofwel als auteurs aan v3 hebben gewerkt, of in een sleutelpositie de ontwikkeling ervan hebben gestuurd. De projectraad zal ten slotte nog de opmerkingen van de Review Group in overweging nemen alvorens in te stemmen met de publicatie, zodat alle mogelijke vragen gehoord zullen zijn en beantwoord.

V18 Momenteel maak ik geen gebruik van ITIL als referentiekader voor mijn ITSM-dienstenaanbod. Wordt ITIL door deze update aantrekkelijker voor mij?

A18 In ITIL versie 3 worden de beste benaderingen van ITSM beschreven, precies zoals die wereldwijd door topmensen uit de industrie worden onderschreven. Met ITIL als leidraad zult u in staat zijn goed doordachte, efficiënte, flexibele, betrouw- en beheerbare diensten aan te bieden, waardoor de IT-provider zowel efficiënter als doortastender kan optreden en uw zaak een stuk productiever wordt. De nieuwe update zal voor uw zaak toegevoegde waarde creëren door de verbetering van zowel de communicatie van ITIL-ideeën en concepten als van de integratie en cohesie van het geheel.

V19 Waarom zou ik in ITIL investeren terwijl we nog volop in een recessie zitten?

A19 ITIL biedt u de mogelijkheid uw IT-diensten efficiënt te plannen en proactief te beheren en, meer nog, te voorspellen wat u als dienstverlener te doen zal staan in een zich onophoudelijk vernieuwende omgeving. De mate waarin u middels ITIL een efficiënt aanbod van IT-diensten kunt beheren, zal u aanzienlijk helpen bij het maken van financiële analyses en investeringsbeslissingen. Zie ook de paper van Shirley Lacy, "ITIL in a recession", op

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_in_Recession_White_Paper_May09.pdf

en de paneldiscussie op

www.best-management-practice.com/Knowledge-Centre/News/ITIL-News/?DI=615335

OGC-handelsmerken

Het OGC logo® is een geregistreerd handelsmerk van de Office of Government Commerce in het Verenigd Koninkrijk

ITIL® is een geregistreerd handelsmerk van de Office of Government Commerce in het Verenigd Koninkrijk en andere landen

IT Infrastructure Library® is een geregistreerd handelsmerk van de Office of Government Commerce in het Verenigd Koninkrijk en andere landen

M_o_R® is een geregistreerd handelsmerk en een geregistreerd gemeenschapsmerk van de Office of Government Commerce in het Verenigd Koninkrijk en andere landen

PRINCE2™ is een handelsmerk van de Office of Government Commerce

P3O™ is een geregistreerd handelsmerk van de Office of Government Commerce

Het Swirl logo™ is een handelsmerk van de Office of Government Commerce.