



ITIL® Uppdatering: Vanliga frågor

Oktober 2009

ITIL Version 3 uppdateras för att förbättra presentationen

Varför gör vi detta?

Som en del av bästa management praxis har en logg för ändringskontroll, Change Control Log, gjorts tillgänglig för allmänheten för att ge en återkopplingsmekanism från ITIL community. Användare av ITIL har lagt fram flera förslag till förbättringar. Dessa omfattar mindre korrigeringar av text och diagram, förtydliganden och tydligare förklaringar av svåra begrepp. Användarna påpekade också behovet av en konsekvent användning av termer och diagram. De uppfattades alla som värdefulla förbättringar av CAB och OGC vill inkludera dem i en uppdaterad utgåva av böckerna - fortfarande Version 3, men med layout, redaktionella och enhetlighetsförbättringar.

Inget av detta kommer att påverka hur ni använder ITIL, utan bara förbättra överföringen av ITIL-begrepp, som i sig är oförändrade.

Nedan har vi försökt att förutse och besvara de frågor du kan ha. Om du har några frågor som vi inte har tagit upp, välkommen att maila emily.allison@tso.co.uk

Q1 Varför behöver vi en ny version av ITIL? Version 3 var en stor förändring och vi vill inte ha ytterligare en omvälvning så snart.

A1 Detta är inte en ny version utan en uppdatering till Version 3 för att göra den mer användbar. Det blir inga nya begrepp. Allt vi gör är att vi utesluter fel och inkonsekvens och i vissa avsnitt gör texten lättare att förstå. ITIL Change Advisory Board rekommenderade en uppdatering med beaktande av alla de frågor som inkommit till Change Control Log www.best-management-practice.com/ChangeLog, liksom bredare återkopplingen från en allt större ITIL community av utövare, utbildare och användare.

Q2 så detta är Version 4?

A2 Nej. Det är en uppdatering. Tänk den som Version 3.1 om du vill. Det är den första officiella utgivning till Version 3.

Q3 Kan jag få mer information om omfattningen av uppdateringen?

A3 Det handlar om att förbättra samstämmigheten, tillgängligheten och användbarheten av kärnpublikationer, däribland införandet av Service Lifecycle. Vi försöker förbättra täckningen och beskrivningen av roller och ansvar, förbättra processbeskrivningar och säkerställa anpassning till MSP®, M_o_R®, PRINCE2™ och P3O®. Vi kommer också att standardisera definitioner mellan böcker och anpassa dem med ordlistan, uppdatera om så behövs och slutligen avlägsna inkonsekvenser i innehåll och struktur. I Service Strategy kommer särskilt förklaringar göras enklare och tillgängliga vid behov. Vi tänker inte lägga till några nya begrepp eller göra något för att ogiltigförklara nuvarande Version 3 vägledning eller implementationer eller kvalifikationer som grundar sig på den.

Q4 När kommer de uppdaterade publikationer vara tillgängliga?

A4 Enligt nuvarande planer, räknar vi med att publicera i början av 2011.

Q5 Vilken effekt kommer uppdateringen ha på kvalifikationer? Med Version 3, såg vi en fullständig omstrukturering.

A5 Det är oundvikligt att förändringarna av ITIL text och diagram kommer att kasta om i utbildningsmaterialet, men enbart för förenkling och förbättring. Det finns ingen avsikt att nu ändra de examenskrav eller omfattningen av varje examen på grund av uppdateringen. Befintliga certifikat som individer innehar kommer inte att bli inaktuella, eftersom begrepp, roller och processer inte förändras, bara förbättringar av beskrivningar av dem.

Q6 Om de ändringar du gör är baserade på vad någon kan ha lagt in i loggen för ändringskontroll och oavsett vilka kommentarer som kan ha inkommit från allmänheten, hur vet jag att den nya ITIL fortfarande är globalt sett bästa praxis?

A6 Du kan vara lugn på den punkten eftersom ingen av de föreslagna ändringarna från någon källa kommer att verkställas utan fullständig granskning av internationellt erkända experter inom ITSM. Begrepp och omfattningen av ITIL är heller inte förändrade så inga nya eller tvivelaktiga metoder kommer att kunna smyga sig in.

Q7 Vem som gör detta arbete och hur administreras det?

A7 För att garantera bästa vägledning kommer OGC och TSO att använda nyckelpersoner med olika erfarenheter och kompetenser inom ITIL och IT Service Management. För var och en av böckerna kommer det att finnas en författare som skriver uppdateringarna gentemot The Mandat for Change och produktbeskrivningarna och som utvecklats från de frågor som identifierats av Change Control Log och Change Advisory Board (CAB). Varje författare kommer att stötts av en grupp bestående av tre mentorer och en teknisk redaktör för kontinuitet från det ursprungliga V3 författarteamet. Mentorernas roll är att stötta och coacha författarna, men också för att garantera kontinuitet och överensstämmelse med gällande Version 3 och i alla uppdaterade publikationer. Den tekniska redaktören för kontinuitet kommer att försäkra att diagram är förenliga med text och andra diagram i samlingen och även att definitioner är konsekventa i text och ordlista. De slutliga förslagen kommer att behandlas av en granskningsgrupp bestående av användare, utbildare och CAB medlemmar, som kommer att försäkra att de nya böckerna överensstämmer med de ursprungliga detaljerade produktbeskrivningarna som godkänts av författare, handledare och projektstyrelse. Den dagliga ledningen av projektet kommer ske av TSO, på uppdrag av OGC och kontroll av projektet kommer ske av projektstyrelse som utgörs av OGC. Projektstyrelsen består av en ett projektchef från OGC, en projektledare och en teamledare från TSO samt två projektrorer för garanti bestående av en medlem från OGC och en medlem ur APMG Qualifications Team. Den seniora användarrollen besätts av en itSMFI styrelseledamot och de två ledande leverantörsrollerna representeras av ledamöter

från TSO och APMG. Ytterligare information om projektstyrelsen kommer att finnas på www.best-management-practice.com

Q8 Jag har Version 3 projekt på gång. Hur ska jag göra med den nya uppdateringen?

A8 För ITIL Version 3 användare är påverkan på aktuella projekt försvarbar eftersom innehållet i vägledningarna inte kommer att förändras.

Q9 Kommer uppdateringen till ITIL påverka anpassningen till internationell standard, särskilt ISO / IEC 20000?

A9 Eftersom omfattningen av och innehållet i ITIL är inte förändrat, bara hur det presenteras, kommer uppdateringen inte påverka nuvarande anpassning av ITIL ISO ITSM standard, men dessa utvecklas naturligtvis också ständigt. ISO standarder utvecklas genom insatser och samförstånd mellan medlems-länderna och är helt korrekt hållna oberoende av ramar för bästa praxis såsom ITIL. Varken OGC eller TSO kan direkt påverka innehållet eller inriktningen av ISO / IEC 20000 utvecklingen. Men båda organisationerna är representerade och har därmed möjlighet att kunna erbjuda sina synpunkter till BSI kommittén, som genererar det brittiska bidraget till ISO / IEC 20000 riktning och utveckling. Dessutom finns en önskan hos ISO att förklara hur ISO / IEC 20000 fungerar harmoniskt med ledande bästa praxis ramar. Som svar på en intern undersökning, har ISO nyligen inrättat en särskild ad-hoc kartläggningsgrupp på SC7 nivå, först för ett år, för att skapa mappning av ISO/IEC 20000 till ITIL och COBIT och eventuellt andra standarder, metoder och ramverk. Gruppen leds av Dr Jenny Dugmore, sammankallande ISO JTC1/SC7 Working Group 25 (ITSM) och ordförande i BSI ITSM kommittén. OGC ser detta som en positiv utveckling och kommer att samarbeta med gruppen på lämpligt sätt.

Q10 Vilka blir effekterna på det godkända verktygssystemet?

A10 Denna uppdatering bör inte påverka leverantörer av verktyget då systemet är processbaserat och större förändringar av processerna omfattas inte av denna uppdatering. Eventuell påverkan kommer att vara av mindre art. Systemet administreras av APMG, en del av bästa hanteringspraxis som omfattar OGC, TSO och APM Group.

Q11 Tror andra viktiga aktörer som itSMF att uppdateringen är en bra idé eller skulle de ha föredragit en period av stabilitet?

A11 *itSMFI* har sagt ... "Uppdateringen av befintliga ITIL Version 3 är ITIL i praktiken. En befintlig tjänst - kärnpublikationerna - håller på att uppdateras på förfrågan av användare och kunder av denna tjänst. Detta visar att de bästa metoderna utvecklas och att återkoppling från användarcommunityn bearbetas."

Q12 Hur snart efter publicering i Storbritannien kommer vi se översatta versioner och vilka språk kommer att prioriteras?

A12 De prioriterade språken är brasilianska, portugisiska, franska, tyska, japanska och spanska. Dessa kommer att vara tillgängliga så snart som möjligt efter det att publicering gjorts i Storbritannien.

Q13 Hur snart efter publicering i Storbritannien kommer vi att se att förändringarna återspeglas i kvalifikationer i andra språk och vilka språk kommer att prioriteras?

A13 Se även frågorna 5 och 12. Det finns ingen avsikt att ändra kursplaner eller kvalifikationsstruktur och det är sannolikt liten eller ingen förändring av tentamensfrågor. Den mest sannolika påverkan av uppdateringen på kvalifikationssystemet kommer vara på utbildningsmaterialet.

Q14 Kommer förändringarna av ITIL påverka hur jag använder den med andra bästa praxis ramar, såsom COBIT™?

A14 Eftersom omfattning, roller och processer i ITIL inte förändras, bör inte andra relationer med procedurer som grundas på andra bästa praxis vägledning påverkas. Förhoppningsvis kommer de förbättrade förklaringarna i nya ITIL förtydliga och förbättra samverkan mellan ITIL och andra bästa praxis.

Q16 Ni talar om "ökad tillgänglighet", "rakare förklaringar" etc. Är detta en kod för att göra ITIL förståeligt "för vem som helst" och för att nå fler personer?

A16 Många hävdar att ITIL kan vara enklare och lättare att förstå. Ja, vi försöker göra det så enkelt som det är möjligt, men inte simplare. Vi kommer inte att överge eller ändra något av begreppen. Syftet med denna uppdatering är att förklara saker och ting bättre och ta bort existerande inkonsekvenser. ITIL innehållet förändras inte, det är presentationen av innehållet som förbättras.

Q17 Hur kan du vara säker på att de nya författarna inte kommer att förändra begreppen i Version 3? De kommer att ha sina egna idéer.

A17 Poängen med att använda nya författare är inte att ge dem *carte blanche* att ändra ITIL som de vill. Det är att få deras nya perspektiv samt deras idéer om hur texten kan förbättras för att möta de nya produktbeskrivningarna. Att upprätthålla renhet i Version 3 begreppen, dvs kontinuitet från Version 3, är huvudansvaret för mentorerna, som alla antingen har varit en Version 3 författare eller arbetat med Version 3 utveckling för en nyckelegenskap. Slutligen kommer projektstyrelsen också att granska alla synpunkter från utvärderingsgruppen innan publicering tillåts, så eventuella problem har tagits upp och bedömts.

Q18 Jag använder för närvarande inte ITIL som referensram för mitt ITSM tjänsteutbud. Gör den här uppdateringen ITIL mer attraktiv för mig?

A18 ITIL Version 3 beskriver de bästa sätten att arbeta med ITSM, rekommenderade av branscheexperter globalt. Genom att följa ITIL vägledning kommer du att kunna erbjuda välplanerade, effektiva, lyhörda, förutsägbara och hanterbara tjänster, vilket gör IT-leverantören mer effektiv och verksamheten mer produktiv. Den nya uppdateringen kommer att öka värde på förslag genom förbättring av både kommunikation av ITIL idéer och koncept samt integration och sammanhållning totalt.

Q19 Varför ska jag investera i ITIL mitt i en lågkonjunktur?

A19 ITIL ger dig möjlighet att planera och proaktivt hantera dina IT-tjänsterna effektivt och viktigast, att förutse vad du behöver göra för att stödja den föränderliga verksamheten. Graden av kontroll över effektiva IT-tjänster är möjligt ITIL som stöttar en bättre investeringsanalys för verksamheten och beslutsfattande. Se Shirley Lacy's artikel "ITIL i en recession" på

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

och paneldiskussionen på

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

OGC Varumärken

The OGC logo® 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 och 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 varumärke tillhörande Office of Government Commerce

P3O™ är ett varumärke tillhörande Office of Government Commerce