

# ITIL 2011 更新总结

参考文档：

《ITIL\_2011\_Summary\_of\_Updates》

## 1、介绍

作为变更的任务书（2009 年 9 月）和范围与开发计划（2010 年 2 月）的概述，ITIL 指南的更新是为了响应：

- 变更控制日志中提出的问题
- 来自变更顾问委员会的建议
- 来自于培训机构的反馈

项目任务书是为了纠正错误，消除不一致性和提高清晰度和结构。更新的指南也反映了创作团队响应接收到的信息的反馈，这些建议来自于第一和第二公共质量保证的审阅-超过 100 名审阅者的贡献。

在整个项目中，创作团队定期举行会议以讨论产生的问题。坚持严格执行治理结构，通过创作团队提出的任何重大问题都要在每周的例会上升级到项目委员会，以便对问题做出评估。

这份文档概述了整套理论的变化，并提出了五个核心刊物的变化。它将为你提供一个高层次的已经发生的，并作为 ITIL 更新项目一部分的更新概览。

对 ITIL 2011 做出贡献的作者、导师和项目委员会的完整列表，请访问：

[www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx](http://www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx)

## 2、总体变化

- 更新的 ITIL 出版物有着类似的标准结构，这是为了提高一致性和帮助向导。一些内容已经重组，是为了改善文档的流畅性和可读性，并确保整套书的对齐方式-包括清楚地阐述了接口、整个服务生命周期的输入和输出。
- 术语已经得到了清晰地阐述，并与整套出版物和 ITIL 词汇表保持一致。

表 1 更新总结：总体

更新的领域	描述
第一章	第一章（引言）包含了所有五本核心刊物相同的通用内容。它提供了出版物的概览，承上启下了其他的服务生命周期和最佳实践指南，最后，是关于 ITIL 的自身讨论。
第二章	第二章，看作为服务管理的一个实践，在五本核心出版物中是一样的。

第六章	第六章识别了组织角色和职责，这将作为管理生命周期的每一个阶段（每一本书是一个阶段）和相关实践时所要考虑的。它包括应用于整个服务生命周期，和在每一个出版物中描述的流程的具体方面的总的角色，职责和能力。
贯穿整个服务生命周期的生命周期接口、输入和输出	在每一个出版物的第三章都有一个新的表格列出了出版物所参考的生命周期的输入和输出。同样有一个新的附录—整个服务生命周期中输入和输出的例子---已经添加到了每一个出版物中。它包括了一个识别了 2 个阶段之间的一些主的主要输入和输出的表，这个表能帮助用户理解在不同的生命周期阶段是如何交互的。
相关的指南附录	这是新的附录---在每一个核心出版物中—包括框架、最佳实践、标准、模型和质量体系的补充，和与 ITIL 服务生命周期的协同作用。
角色	角色在整个出版物中都已经保持了一致，确保活动仅仅应用于一个角色。
组织结构	现在很清楚的是，作为例子的组织结构是指示性的而不是说明性的。
流程结构	所有的流程都被赋予了一个共同的论述模式，确保每一个流程都有目的和目标；范围；业务价值；政策、原则和基本概念；流程中的活动，方法和技术；触发、输入、输出和接口；信息管理；关键成功因素和关键绩效指标；以及各种挑战和风险。
产品经理	所有引用的产品经理都已经被服务所有者所代替。
大写	过度和不一致的大写都已经被删除，以帮助提高可读性。

### 3、ITIL 服务战略

- 出版物中的一些概念已经得到清晰阐述，而整体信息没有更改。更新的出版物包括了更多的实践指南和更多的相关例子。
- 新定义的 IT 服务战略管理流程的职责是开发和维护业务以及 IT 战略，目前将业务战略和 IT 战略分开描述。财务管理得到了扩展，并且将业务关系管理和需求管理归为流程。

**表 2 更新总结：ITIL 服务战略**

更新的领域	描述
服务战略流程	流程现在已经被清楚地命名和定义：IT 服务的战略管理；服务组合管理；IT 服务的财务管理；需求管理；和业务关系管理。每一个流程都已经用一个标准的模板所描述。
业务战略和 IT 战略	业务战略和 IT 战略是两件不同的事情，ITIL 服务战略现在将这两者分开描述，并解释了两者的不同：业务战略定义 IT 战略；IT 战略支持业务战略。
战略的评估、生成和执行	更详细的指南已经包括了一个组织应该如何去评估、生成和执行它的 IT 战略，以及如何进行实践的例子。
价值创造	进一步澄清了所提供的服务应围绕着如何添加和实现价值。新的文本包括了价值是如何被创造的描述，和如何区分价值的增加和价值的实现。新的表格提供了效用和保障的例子。

客户	现在更加清晰地是客户来自于不同的用户和消费者；内部和外部客户的区别；业务部门和其他作为客户的 IT 部门之间的不同；以及 IT 作为外部提供商如何执行它的角色。
客户和服务资产	客户资产和服务资产的定义已经被澄清，围绕着这些概念为什么重要和如何使用它们提供了一个解释—包括调整客户输出的服务资产。一系列新的图表证明了在业务输出、客户资产、服务资产、约束和服务管理之间的关系。
IT 服务的战略管理	新定义的 IT 服务的战略管理流程的职责是开发和维护业务与 IT 战略。
IT 服务的财务管理	IT 服务的财务管理流程已经得到扩展，包括一些关键的元素，这些元素包括了在 2007 版的服务战略中已经排除的词汇—例如核算、预算和收费。
业务关系管理	业务关系管理目前即作为一个流程也作为一个角色。更好和更加清晰地解释了在业务关系管理中类型 I、II 和 III 之间的区别。
治理	在治理方面更加的详细，包括了更加全面的定义了治理，在治理和管理之间的不同，治理框架，和服务管理如何和治理相关。
云计算	有一些内容也增加了 IT 服务管理如何被普遍流行的云计算所影响，并且增加了一个新的附录，具体的涵盖了服务战略和云：特点、类型、服务类型、云架构的组件。
服务管理实施类型	增加了关于服务管理实施的类型：框架、困难、成长和彻底的改变
组织	一些职能上讨论已经得到了添加，也包括了一个服务管理的逻辑组织结构，有图表进行支持。

#### 4、ITIL 服务设计

- 更新的整个 ITIL 服务设计出版物，特别注重和 ITIL 服务战略保持一致。
  - 许多的概念和原则更加明确，增强了连贯性和在整个服务设计阶段所需管理的活动。
- 增加了“设计协调”的流程。此外，对服务设计的五个方面，服务组合的设计以及服务目录相关术语都做了进一步明确的阐述。

**表 3 更新的总结：ITIL 服务设计**

更新的领域	描述
服务设计的五个方面	关于服务设计的五个方面现在是清晰和一致的。
一个服务从管道到目录到停用的转换	在 2007 版中服务战略和服务设计中的描述并不清晰。在 2011 版中，进行了更新，提供了更加清晰明确的转换点和制定方针的地方。新增加了一种状态使得制定方针更加的容易。
设计协调流程	增加了设计协调流程，清晰阐述了在服务设计生命周期阶段活动的连贯性。
服务目录术语	服务目录语言中已经修订了关于服务目录中客户的观点，技术或 IT 的观点。

## 5、ITIL 服务转换

- 对配置管理系统（CMS）的结构、内容和关系以及服务知识管理系统（SKMS）等关键概念做了更加明晰的阐述，以帮助读者理解这些关键概念。
- 在这里一个新加的内容是解释了应该如何使用变更建议。评估流程被重新命名为“变更评估”，并且对其目的和范围做了修订以明确该流程在何时、如何使用。
- 服务资产和配置管理流程增加了资产管理，对于流程，包括变更管理、发布和部署管理、以及变更评估，提高了这些流程的连贯性，并整合了流程的数量。

**表 4 更改总结：ITIL 服务转换**

更新的领域	描述
变更管理	顶层的流程图和各部分的标题得到了修改以使它们彼此之间保持一致。
变更流程模型	现在统一使用“变更模型”这个名字。先前用的都是“变更流程模型”这种描述方式，但是在服务转换的许多地方和其他的一些出版物中都用“变更模型”。
变更建议	已经添加了更加详细的内容以帮助清晰地阐述如何以及何时使用变更建议。
配置记录、配置项（CI）、CMS、SKMS	在 2007 版的服务转换中许多人都被配置记录、CI、CMS、SKMS 的描述所困惑，并且想要一个对这些概念清晰明确的解释。
评估	流程名称已经改为“变更评估”，目的和范围已经说明了这个流程仅仅被用于评估变更。
发布和部署管理	一些部分已经被重新排序，一个重要的流程图提供并展示了这一切是如何结合在一起的。
服务资产和配置管理	更好的解释了服务资产管理方面的文字已经增加了进去。

## 6、ITIL 服务运营

- 对各流程都做了更新和充实，包括了请求履行、访问管理和事件管理的流程。
- 关键准则——包括了服务请求和请求模型、主动地问题管理——已经得到了明确的阐述。解释了基本的事件如何流入过滤器和规则引擎以产生有意义的事件信息。应用管理活动和应用开发活动两者之间的关系也做了澄清。
- 其他的改进包括了对问题分析技术的扩展，为故障匹配程序，以及故障升级为问题管理等多方面做了进一步的扩充。此外，对于物理设施管理也做了进一步扩展。

**表 5 更新总结：ITIL 服务运营**

更新的领域	描述
服务请求	服务请求的概念已经得到了显著地加强，提供了一个更加清晰地定义，提供了例子和图表以证明服务请求是如何和它们支持的服务进行连接的。服务请求到请求模型和标准变更之间的关系也被突出出来。

请求模型	这个概念已经扩展到清晰地阐述了每一个服务请求如何和一个请求模型的文档步骤、任务、角色以及需要完成请求的职责所链接。
事件过滤和关联	进一步的澄清提供了说明，基础事件是如何到过滤器中的和规则引擎生成了有意义的事件信息。
正常的服务运营	对于这个概念现在更加清晰的进行了定义，并已经包含和添加进了词汇表。
故障匹配	添加了一个程序，提供了故障在升级之前如何匹配已知错误数据库的例子。 添加了匹配故障的详细流程和升级到问题管理的详细流程。
请求履行流程	现在的新的过程流说明了对于请求履行流程的一套建议的活动和步骤。这个过程流也包括了升级请求到服务转换中的变更建议或故障管理中的故障的决策点。
问题分析技术	这部分扩展了包括寻找根本原因的更多技术。此外，每种技术表明现在的各种情况和事件用所描述的特定的技术可能是有利的。
问题调查和分析	增加了一个概念是关于当正在调查的时候再现问题。
主机和服务器管理	概念是管理主机的活动和程序与加入服务器没有什么不同。这些活动在执行的时候可以有不同的，但是结果和管理任务的类型基本上是相同的。
主动的问题管理	主动问题管理的概念和活动描述已经添加进了问题管理流程。
应用管理 vs 应用开发	应用管理和应用开发之间的不同已经得到澄清。添加进的图表展示了每一个应用管理生命周期的阶段产生的关键活动，以证明应用管理不同于应用开发。
设施管理	附录已经大大加强了物理设施管理的额外信息。

## 7、ITIL 持续改进

- 7 步改进流程、PDCA 戴明环与知识管理之间的关系得到清晰地阐述。持续改进（CSI）模型被重新命名为 CSI 方法，引入 CSI 登记册这个概念，用以记录组织内部所有改进措施。
- 较小的变动在整个出版物中已经得到了清晰地阐述，提高了文档的可读性。特别强调的是加强了 CSI 和其他生命周期阶段交互界面。

**表 6 更新总结：ITIL 持续改进**

更新的领域	描述
CSI 登记册的引入	CSI 登记册记录了所有改进的机会。每一个机会都应该按照小、中、大进行分类。大量的时间证明，伴随着相关的利益，也应该主动提供改进。同时，这些信息将帮助生成一个清晰地主动改进的优先级列表。一个完整的 CSI 登记册描述已经在第三章给出，附录 C 提供了一个例子。
服务度量和报告	服务度量和报告的处理已经得到了清晰地阐述。因为所有的流程都有度量和报告的元素在里面，所以服务度量和报告不考虑为流程。因此，这些主题包括在了第三章和第五章，而不是第四章。
7 步改进流程	现在很清楚的是 7 步改进流程仅仅包括 7 步。一些步骤的名字和活动

	已经被修改，但这一流程的整体目标保持不变。戴明环与知识管理的接口界面也得到了清晰的阐述。
CSI 方法	CSI 模型已经被重新命名为 CSI 方法，因为它是一种持续改进的方法而不是模型。

## 8、ITIL 词汇表

- ITIL 词汇表已经和核心出版物保持一致，在这些出版物中更新得到了体现。增加了 55 个新的 ITIL 术语，删除了将近 30 个术语。其他的术语也得到了更新—一些相比其他术语来讲更加显而易见—反映了核心出版物的内容。
- 更新的 ITIL 术语表你可以在下面的链接找到，包括英语版和其他语言版的：  
<http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/ITILGlossaries.aspx>
- 所有已经翻译的词汇已经更新到了英文版中，也会尽快的将他们添加到网页中。

## 9、持续改进

- 这次的项目更新解决了已经在范围和开发计划和变更控制日志中的关键问题。
- 在最佳实践中，需要争取持续不断的改进，在这些出版物中你提出的任何问题都可以写到下面的变更控制日志中：  
<http://www.best-management-practice.com/changeLog>

## 商标

The Swirl logo™ is a trade mark of the Cabinet Office.

ITIL® is a registered trade mark of the Cabinet Office.

## 未来的信息

对于未来的信息你可以在下面的网址中找到：

[www.Best-Management-Practice.com](http://www.Best-Management-Practice.com)

[www.itil-officialsite.com](http://www.itil-officialsite.com)