

初学 ITIL 指引

引文：

大家努力学 ITIL，同时建议关注 27001，COBIT，有必要的话学习下绩效考核，平衡记分卡，6 西格玛。这些都对 IT 服务管理至关重要。

From：一位前辈的指点

笔者曾驻场运维 4 年，负责日常的维护工作，涉及到技术支持、机房管理，上上信息、调调代码、部署程序等，当然不免也会帮领导收收快递，打扫打扫卫生，养养鱼，浇浇花。目前在程序员岗位上 1 年，做 java 方面的开发工作。为免误导大家，故把个人经历作为背景，故内容只可参考不可全信。下面以个人学习 ITIL 过程，希望对初学者有所帮助，亦作为抛砖引玉之作。

一、通过引文，明白 ITSM、IT 服务管理和 ITIL 的关系。我觉得这点儿是最关键的，大家要知道这是一条什么路，要解决什么问题。

“IT 服务管理”（IT Service Management，简称 ITSM）这个词，最早从 20 世纪 60 年代即被开始使用，但是直到 80 年代英国政府有关部门组织开发 ITIL，且 ITIL 被广泛使用之后，IT 服务管理才得以成为一个特定的词汇。纵观最近 25 年，ITSM 和 ITIL 两个概念可以说是“相互提携、相伴成长”。在中国，ITSM 最早于 1999 年与 ITIL 一同被引入国内，但国内对这两个概念的认知过程可谓“颇费周折”。2003 年之前，ITSM 被不恰当地宣传引导为某家公司的私有 IT 管理方法，该公司将其公益化，共享给业界。但自从 2003 年开始《中国计算机用户》杂志首开的 ITSM 专栏等媒体的重新引导之后，大家认识到 ITSM 不是某一家公司的。但不幸的是，ITSM 继而又被错误地认定为是 ITIL 的子集，即特指 ITIL 的服务支持（Service Support）和服务交付（Service Delivery）两组流程。后来经过国内数年的应用，大家逐渐认识到，ITSM 是一种“以流程为中心、以客户为导向”的 IT 管理理念及其方法论，ITIL 只是让这种理念落地的一套更具操作性的方法。也就是说，ITIL 是实现 ITSM 的一种手段。正如其他所谓国际先进概念在中国的遭遇一样，ITSM 也经历了上述曲折经历才逐渐被国内准确认知。即便我们准确认知了这个概念，接下来的问题是：我们为什么需要认可这个概念所倡导的理念？认知并不一定要认可。这就回到一个更基本的命题上了，即 IT 部门的定位问题。虽然相对于财务部门、人力资源部门等职能部门，IT 部门被作为一个独立的职能部门出现得要晚一些。但站在企业管理的角度来看，它们都是职能部门。对公司而言，职能部门的基本工作有两项：管理和服务。在财务部门叫做财务管理和财务服务，在 IT 部门就叫做 IT 管理和 IT 服务。也就是说，对 IT 部门而言，一方面需要对涉及 IT 的事项进行管理，另一方面也需要为其他部门提供 IT 服务。IT 部门做这两类事情的方法，分别叫做“IT 管理方法”和“IT 服务方法”。将这两种方法用一个词来概括，就叫做“IT 服务管理”，即 IT Service Management = IT Service + IT Management。基于上述分析，我们很容易理解，首先这个概念本身没有任何新意，其次我们没有任何必要讨论要不要 IT 服务管理，因此只要存在 IT 部门，就存在 IT 服务管理。只不过以前是隐性的，现在被显

性化了而已。

--From 《中国 IT 服务管理指南 2》

IT 服务管理是指以 IT 治理为指导，以推动 IT 与业务的动态融合为出发点，以流程为导向、以客户为中心、以绩效评估为改进 IT 服务动力、以保障 IT 基础设施整体可用和为业务提供可靠服务为目标的管理体系。（ITGov 中国 IT 治理研究中心，2003） 目前，业界在讲到 IT 服务管理时，ITIL 的曝光率却很高，以至于存在认识上的误区：ITIL 就是 IT 服务管理。事实上，IT 服务管理的最佳实践有很多，只不过目前在国际上 ITIL 在某种程度上胜出了，即所谓的 IT 服务管理是基于 ITIL 最佳实践的 IT 服务管理。但我们也必须看到，IT 服务管理的发展，不仅仅需要 ITIL，尤其在中国的国情下面。对此，ITGov 认为：ITIL 并不是 ITSM 的全部。ITIL 虽然建立了 ITSM 领域的游戏规则，但它只告诉你最好；做些什么事，没有告诉你如何去做好这些事，而且，它只是总结那些它认为最重要的服务管理流程，也就是说还有很多方面需要根据实际情况进行补充。对 IT 服务管理而言，ITIL 最佳实践就在那里，谁都可以拿来用，但全世界至今值得推广的 ITIL 成功案例依然很少。原因在于建设 IT 服务管理体系，这不是一个简单的技术项目，而是一个管理项目，管理总是和文化密切相关的；尤其是 ITIL 引进到中国来，也出现了必然出现的问题，因为我们不能复制 ITIL 在西方的整个存在，如同那些过去引进过来的理念、方法和管理工具手段等一样，ITIL 失去了其赖以存在的契约式、流程式土壤。况且，西方管理仅解决了对管理物的方法，而对人的管理、对人与物、对人与机的管理在出发点上和方向上都有问题。

--From <http://www.itgov.org.cn>

个人的理解，ITSM 可以成为一套方法论，也是一个行业。ITIL 是 ITSM 的最佳实践。ITIL 的发展推动了 ITSM 的成熟。ITSM 包括哪些呢？上图以及一些书名：



《IT/ITIL 服务管理基础》（英文版）

Frameworks for IT Management (English Version) 《IT 管理框架》（英文版）

ISO/IEC 20000: A Pocket Guide (English Version) 《ISO/IEC 20000 指引》（英文版）

Metrics for IT Service Management (English Version) 《IT 服务管理规则》(英文版)

Service Agreements: A Management guide (English Version) 《服务协议：管理指南》(英文版)

Six Sigma for IT Management (English Version) 《IT 管理“6 西格玛”方法》(英文版)

Application Services Library: A Management Guide (English) 《如何应用服务——管理指南》

二、学习经历：

2010 年 5 月参加培训机构的 ITIL V3 Foundation 培训。6 月获取 Exin 认证证书。

参加多次各培训机构的讲座，线上或线下。

加入最早的长河 ITIL 群，获取了很多有用的资料。

阅读翰纬的一些白皮书读物：如 V3、ISO20000。

通过 ITIL 先锋论坛，学习贴子并和大家交流。当然同时也关注其他网站的一些信息等，更多的是在查阅资料的时候。

学习 ITIL 可能更多的是兴趣，也是以后想在这个方向发展的缘故，可能因为觉得服务更能创造价值吧。

三、推荐读物、资料

《IT 服务管理：基于 ITIL 的全球最佳实践》：基于 ITIL V2 很容易懂的一本书

《中国 IT 服务管理指南 2》：基于 ITIL V3 的一本书，我还未看，不敢多评价

如果英文可以的话，可以尝试 V3 的原版读物哦。当然有中文版，HP 翻译的，相对较贵。

翰纬的一些白皮书读物，我觉得是可以看看的，很精简也很概括。

这些更多的是最基本的理论知识，是需要最基础了解的。

然后可以在各个论坛：ITIL 先锋论坛（我是一个小斑竹）、畅想网、itGov 获得别人分享的认识和知识。

可以在土豆上搜到一些翰纬的 ITIL 的视频。在 BSI 上的视频讲座，地址为：

<http://www.bsigroup.cn/zh-cn/Assessment-and-certification-services/Management-systems/News-and-events/Webinar-Video/>。我觉得都很不错。

在先锋论坛上的 YY 讲堂可以听到一些课程，还有录音。

论坛上的精华帖是大家整理出来的，我觉得有必要大家翻看一下。

四、推荐学习路径

1、个人建议先了解 ITIL 主要的内容，最好通读一下。可以下载白皮书看看，最起码你要了解各个流程是做什么用的吧。多看看视频。以后有时间我也整理份资料，哈哈。

2、如果可能，最好去参加一下培训。因为我培训前也是很多零零星星，基于点的想法，而无法连成面。自己读书还是有一些局限性的。如果需要可以考个初级认证。

3、静下心来，好好把核心读物或者《指南 2》看看吧。这样比较系统地深入学习一下。

4、然后没事儿多参加各种交流活动吧，无论线上线下的。

5、我想引用专家的一句话：格物致知，学以致用。我相信现在在这个岗位上的，可能都无须看我这个帖子了，觉得更多是废话。呵呵。

以上推荐的资料都是免费的，你要看看的吧。

五、注意

我想我也还是 ITIL 未入门之人，希望与诸君共勉。目前个人也只是在学习理论知识的层次。个人也属较愚钝，不善走捷径之人，希望可以在一些方面能给大家一些借鉴。