

ITIL V3 中文蓝皮书



上海信息化培训中心（SITC）《IT服务管理部》任瑞琪

地址：上海市华山路1076号，上海市信息中心

网址：www.information.sh.cn

E-mail：renrq@sh.cei.gov.cn

BBS：bbs.future-s.org

文档控制信息

| 文档属性 | |
|--------|--|
| 文档名称 | ITIL V3 中文蓝皮书 |
| 文档系列 | Future S 管理中文蓝皮书系列 |
| 文档目标 | <ul style="list-style-type: none"> 帮助中国的 IT 经理 15 分钟了解 IT 管理最新动态，知晓 ITIL V3 的大致框架 |
| 文档版本 | 1. 0 |
| 文档状态 | Live |
| 文档作者 | Ren Ruiqi |
| 初稿创建日期 | 2008 年 11 月 |
| 核准人 | Verymark |
| 预计修订日 | 根据读者反馈确定 |

| 版本记录 | | | |
|------|-------------|--------------------|------|
| 版本号 | 发布日 | 修订情况 | 修订理由 |
| 0.9 | 2008 年 12 月 | | |
| 1.1 | 2009 年 4 月 | 更新了部分术语和错字，扩展了少量内容 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| 发布情况 | | |
|------------|-----------------------------------|----|
| 保密类型 | 读者对象 | 备注 |
| Restricted | 中高级 IT 经理，上海信息化培训中心（SITC）学员课前预习资料 | |
| | | |
| | | |

版权声明： 本书由上海信息化培训中心组织编写并拥有其版权。本书内容仅供相关人员学习参考，上海信息化培训中心及本书的各方参与者（包括但不限于编者、顾问、评委、赞助单位和合作单位）不对任何单位和个人因参考本书全部或部分内容而导致的任何损失负有任何责任。

联系人: 任瑞琪 电话: 021-62126633-6021 E-mail : renrq@sh.cei.gov.cn

www.information.sh.cn

版权所有 上海信息化培训中心（SITC）



目录

| | |
|---|----|
| 一、前言 | 1 |
| 二、什么是 ITIL?..... | 2 |
| 1、 ITIL 的发展历史 | 2 |
| 2、ITIL V3 有什么优势 | 3 |
| 3、ITIL V3 的核心刊物 | 3 |
| 三、ITIL V3 中的基本概念..... | 7 |
| 1、服务管理（IT Service Management）..... | 7 |
| 2、IT 服务(IT Service): | 7 |
| 3、职能(Function)..... | 7 |
| 4、流程(Process)..... | 7 |
| 四、服务战略（Service Strategy） | 8 |
| 五、服务设计（Service Design） | 9 |
| 六、服务转移（Service Transition） | 10 |
| 七、服务运营（Service Operation） | 11 |
| 八、服务持续改进（Continual Service Improvement） | 12 |
| 九、ITIL V3 体系架构..... | 13 |
| 十、关于 ITIL V3 的资质认证 | 14 |
| 十一、学习 ITIL 的官方网站 | 15 |

一、前言

ITIL 历经 20 年的演化，在全球各个地区得到广泛的应用，成为 IT 服务管理领域国际最佳实践，在欧洲、美洲、亚洲广受认可，缔造了一个又一个成功典范。2007 年 5 月 31 日，英国商务部(OGC)正式发布了最新版本的 ITIL V3，将生命周期原理贯穿于实践，确保 IT 服务持续改进融入业务有机一体，把 IT 上升到企业战略资产高度，展示 IT 服务的价值。

本文作为 ITIL V3 的入门读物，皆在于帮助读者通过 15 分钟的研读，初步了解 ITIL 的基本概念、演变过程、以及 IT 服务管理生命周期涵盖的战略、设计、交付、运营、持续改进五大阶段，帮助读者建立起 ITIL V3 的最最基础的思想。

欢迎感兴趣的同行与我们联系，对本文的评论、建议和反馈，请您 E-mail 至：renrq@sh.cei.gov.cn，我们会在下一版本中做出修订和更新。

关于上海信息化培训中心（SITC）

作为国际知名及中国领先的信息化促进机构，上海信息化培训中心自 2002 年开始在国内率先引入 ITIL 国际认证，培养了数以千计的 ITIL 精英，推动和引领着中国 IT 服务管理及 IT 治理行业的形成和发展。在最新的 ITIL V3 全球发展上，上海信息化培训中心也发挥着领先优势，贡献着巨大的力量。

上海信息化培训中心 1998 年于上海成立，目前在上海、北京、深圳、广州设有常设教学点，同时开设有 ITIL V2 系列课程和 ITIL V3 系列课程，满足不同企业和个人的当前需要。

二、什么是 ITIL?

ITIL——IT Infrastructure Library的英文缩写，中文翻译过来叫IT基础架构库，是IT服务管理的最佳实践。它为IT治理提供了一个基本框架，从企业和客户的角度，将重点放在IT服务交付的持续质量改进与评估。ITIL在全球所取得的巨大成功，其中一个重要原因是ITIL将重点放在IT服务交付的持续质量改进与评估上，并且各个组织都使用ITIL这种技术化的流程获得了巨大利益。应用ITIL的好处可以总结为以下几点：

- 提高用户和客户对IT服务的满意度
- 提高服务的可用性，直接增加企业的利润与收入
- 节省因返工、浪费时间造成的资金损失，改善资源管理与使用
- 从时间上改善新产品和服务面向市场
- 改善决策和优化风险

1、ITIL 的发展历史

ITIL第四字母L是Libray的缩写，顾名思义，也就是IT服务相关的一系列图书。

- ITIL V1——1986~1999 由英国国家计算机和电信局（CCTA）实践开发得，总共有40多卷图书，出来后很快得到了欧洲的认可。
- ITIL V2——英国商务部（OGC）在1999 年推出来的，得到了世界的认可。OGC 把它总结为10 本图书；它的发展非常快，到2001 年，被接纳为英国国家标准BS15000；2005 年，被接纳为国际标准ISO20000，到目前，国内已经有不少于10 家企业通过了这个认证。有更多的公司开始着手实施这个认证。
- ITIL V3——到了2007 年5 月30 日颁布了3.0 版本，基于服务生命周期整合了v1 和v2 的精华，与时俱进地融入了IT 服务管理领域当前的最佳实践。ITILv3 发布不是ITIL 更新的结束，而是新历程的开始。

从ITIL第1版的40本书到ITIL V3的5本书，单从书的数量上看，ITIL的演化定位越来越面向高层，内容越来越精粹。可以说ITIL的演化史，也就是一部最近20年全球IT管理的发展史。IT经理把握住ITIL，吸取ITIL的营养，就是把握全球IT管理的发展脉动。

2、ITIL V3 有什么优势

ITIL3.0 可以理解为ITIL2.0 的继承和发展，特别是在学术层面上。我们认为可以从三个方面理解二者的不同。

第一，服务生命周期更完善。我们可以看整个服务周期分为这样几个阶段，首先是服务战略，确定整个服务的目标，然后是服务设计，转换，运营这样几个阶段，将服务战略落实下去，然后他还有持续性服务改进的策略。

第二，它提供了丰富的管理方法和概念。在ITIL V3 中引入了很多行业的管理实施方案，借助这些丰富的资源，用户可以很方便地在企业中实施IT 服务管理。ITIL V3 也提出并借鉴了很多管理学概念（例如项目管理、质量管理、运作管理、CMI 等），但这也是很多企业面对 ITIL V3 时不知所措、举步维艰的重要原因所在。对于刚开始起步进行IT 治理的企业来说，会有一定难度。

第三，在ITIL V3 里面加入了和业界其他标准的接口。如软件开发标准CMMI、目前非常热门的COBIT（IT 治理控制框架）和PMP 项目管理方法等。但ITIL 和这些标准之间可能会存在一些重叠，包括在实施相关项目的时候互有交叉，所以在实施的过程中，企业要注意和业界标准的兼容和整合，如哪些条目需要保留，哪些可以整合，以及这些接口该怎样整合等。

3、ITIL V3 的核心刊物

ITIL最初是由HMSO（Her Majesty's Stationery Office）代表英国政府中央计算机与电信局CCTA在1989年到1995年之间发布，后CCTA又归并入了英国商务部OGC。ITIL最初是在英国与新西兰开始使用起来的。它的第二个版本在2000年到2004年之间修改。

最初版本的ITIL是由31本相关书籍组成的，涉及提供IT服务的方方面面。最后，这最初的版本被修改，31本书被7本更为紧密联系贯彻在总体框架中的书所取而代之，这便形成了ITIL V2。ITIL V2 被随后被广泛的接受认可，现在在全球数以千万计的组织中被使用，它也为视为提供IT服务最有效的方法。

在2007年，加强和巩固后的ITIL第三个版本取代了ITIL V2，并正式发布，它共有5本核心书籍组成，涵盖了IT服务的5个生命周期。在V3 这套书中，各本书互为补充，从而能够使读者获取最大收益。

这5本核心书籍由服务战略、服务设计、服务转移、服务运营、服务改进组成，见Figure 0，包含了IT服务生命周期的五个阶段，见(Figure 1)。从最初的定义和分析业务需求的服务战略和服务设计，通过服务转移转移到另一个生命周期，到服务运营和持续

改进。

这5本书更为详细的内容在随后将做介绍。除了这5本书以外，官方还发布了第六本书，该书是这5本书以及IT服务管理总的介绍以及概览。

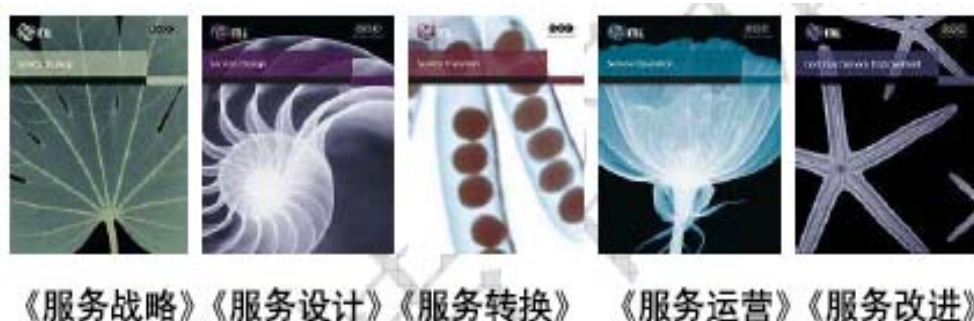
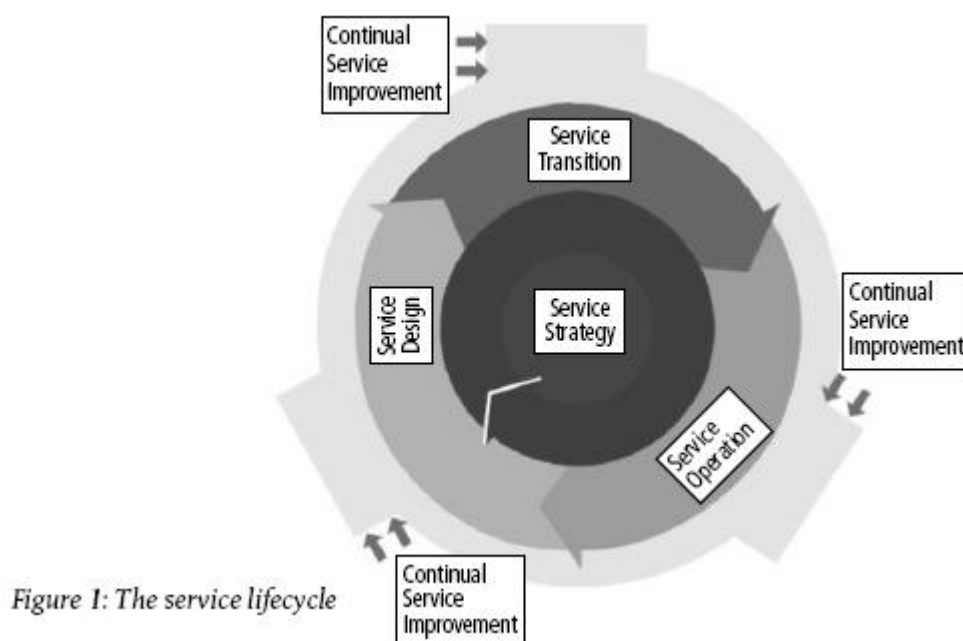


Figure 0 ITIL V3 5 本书



这几本核心书籍主要针对ITIL V3.。它还有其它的一些辅助刊物以及一系列的网络支持服务来补充核心刊物的内容。此外，ITIL V3的过程模型可以通过网站（www.ital-live-portal.com）获得。

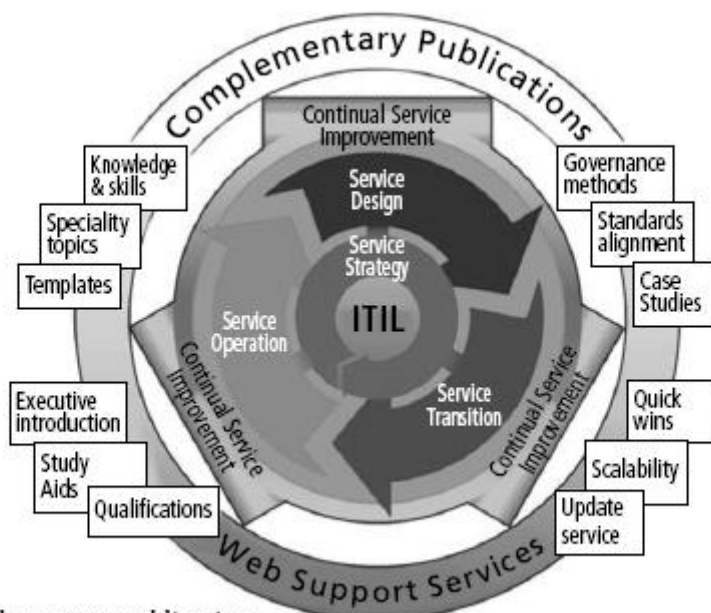


Figure 2: Complementary publications

这些补充资料将提供:

- 知识和技能: 需要利用ITIL或通过ITIL获得的经验和知识
- 特定专题: 特定感兴趣的领域, 如外包
- 模板
- 治理方法: 具体的方法被成功的运用于服务管理系统与行动的治理中
- 调整标准: ITIL国际调整标准
- 执行简介: 简介介绍了执行经理与高级经理使用ITIL的收益与价值
- 辅助学习: 辅助资料可以用来学习ITIL, 特别是认可的培训课程
- 资质: 围绕核心刊物的一系列资质以及其在行业中的运用
- 速效: 通过实践ITIL可以获得的速效和利益的一些细节内容
- 可拓展性: 如何扩大特定组织如非常小的或非常大的公司的服务管理的实施
- 更新服务: 一个基于网络的服务提供定期的在ITIL过程及不断发展中的更新

所有的服务解决方法是以业务需要与需求为驱动的。在这种前提下，他们还必须反映战略和政策的服务提供组织，如图Figure 3所示。

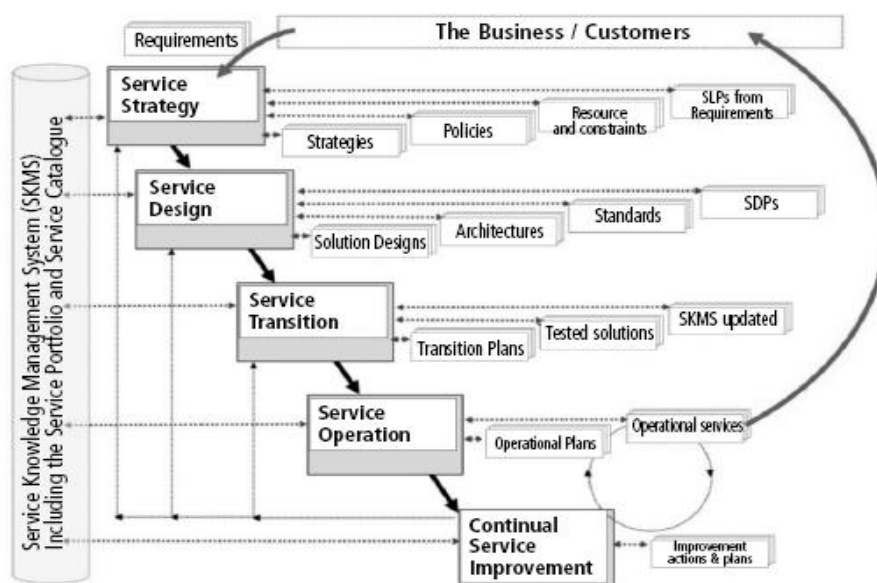


Figure 3: Key links, inputs & outputs of the service lifecycle stages

该图说明了服务生命周期是如何从业务中的需求发生变化开始的。

这些需求是被确定在服务战略阶段的服务级别包（SLP）中的，并被定义为一系列的业务成果。

服务战略阶段通向服务设计阶段，这个阶段，将一同产生服务解决方法和服务设计包（SDP），服务设计包（SDP）包含了将这一服务通过剩余的生命周期的必要的一切。

服务设计包（SDP）之后是服务转移阶段，在这一阶段服务将会受到评估、测试和验证，服务知识管理体系（SKMS）会得到更新，同时，服务将会转移到另一个生命环境，也就是服务运营阶段。在持续改进阶段，只要有可能，都将找出生命周期中每个阶段的薄弱环节与失败之处进行改进。

三、ITIL V3 中的基本概念

1、服务管理 (IT Service Management)

服务管理是以服务的形式向客户提供一整套组织的能力。这种组织能力是以职能和流程的形式贯穿在战略、设计、转换、运营和持续改进整个生命周期过程中，反映了组织在行动上的能力及承诺，将有限的资源转换成有价值的服务行动是服务管理的核心。缺乏这种组织运营能力，服务组织则只能提供给客户资源所固有的、相对较低的价值。

2、IT 服务(IT Service):

服务是在客户不承担特殊的成本和风险的情况下，方便有效地提供给客户想达到的结果，从而带来客户价值的方法。在 ITIL V3 对服务的定义中，表达了两层含义：客户想要的“结果”和不想要的“特殊的成本和风险”，两者结合体现了服务带给客户的价值。

3、职能(Function)

职能是专门执行某种类型的工作，并对所产生的特定结果负责的组织单元。职能定义了角色和相关的授权，并对明确的绩效和结果负责。职能可以通过经验的积累拥有自己的知识，形成一个稳定的组织结构。职能之间的协调需要通过流程实现。流程模型有助于改进跨职能的协调和控制，从而避免职能层级的问题。设计精良的流程可以使职能内部和职能之间的工作效率提高。

4、流程(Process)

流程是整合资源与能力进行实施的一组协调性活动，通过这些活动产生的结果直接或间接的为外部客户或利益相关者带来价值。在 ITIL V3 的服务生命周期中，流程是围绕着目标 (Goal)，利用流程的反馈在行动上进行自身的正面提升和纠正，流程以及职能都应是闭环控制。

四、服务战略（Service Strategy）

服务是无形的。任何服务供应商都必须有一个基本的认识，即他们的客户不是购买商品，而是购买特定需求的满意度。因此，服务供应方如果想要取得成功，就要被客户所认可，那么也就要交付给客户足够的价值，这种价值最好是以成果的形式体现，这才是客户想要得到的。

需要深入的了解客户的需求，包括了解需求是什么，它们是什么时候怎么形成的，同时还需要清晰的了解服务供应商的已经存在或潜在的客户到底是谁。反过来，服务供应商也需要了解更广泛的背景下，他们现在以及潜在的市场在什么地方，这些地方哪些是他们目前正在进行的，哪些是想要进行的。

IT服务战略不能与组织的总体战略以及组织的文化相分离而独立存在。IT服务供应商也许存在于某一独立的组织中，向组织某一特定业务的或某几个特定业务提供服务，也可能是一个外部的服务供应商，向多个外部企业提供服务。所采取的战略必须提供客户以及服务供应商的利益相关者足够的价值——它必须符合服务供应商的战略目的。

无论服务供应商现在正在进行什么，他的服务战略都必须根据以下几点。第一，需要清晰的认识到现有的竞争；第二，必须意识到每个人都有自己的选择；第三，如何在竞争中使自己能够脱颖而出。所有的供应商都需要有考虑了以上几点的服务战略。

服务战略是ITIL V3生命周期的核心。它制定了指导来帮助所有的IT服务供应商以及他们的客户，帮助他们运营，帮助他们长期发展建立清晰的服务战略。准确的理解为：

- 哪些应当被提供服务
- 服务应当被提供给谁
- 如何发展服务的内部与外部市场
- 现有的和潜在的竞争，能够区分做什么与怎么做的价值的目标
- 客户与利益相关人将如何衡量价值，价值将如何被创造
- 客户用不同的服务供应商如何决策服务资源
- 如何通过财务管理掌握和控制价值的创造
- 如何在强大的业务下创造安全的战略性的服务资产和服务管理能力的投资
- 如何分配现有资源发挥最佳效果
- 全面的服务组合
- 服务性能如何衡量

五、服务设计（Service Design）

服务设计是服务生命周期的阶段之一，并且是业务变更流程中的一个重要组成。服务设计在业务变更流程中所扮演的角色可以被定义为：

合适的IT服务设计与创新的IT服务设计包括他们的架构、流程、政策和文件，都是为了满足当前和未来的商业需求。

服务设计最主要的目标和宗旨是：

- 设计服务是为了满足商定的业务成果
- 设计流程是为了支持服务的生命周期
- 风险识别与管理
- 设计安全、快速恢复的IT架构、环境、应用程序和数据信息的资源和能量
- 设计的评估方法和指标
- 生产和维护计划、流程、政策、标准、架构、框架以及文件，这些都用来支持高质量的IT解决方法的设计
- 扩大IT技能与能量
- 全面改善IT服务质量

六、服务转移（Service Transition）

服务转移的作用是交付业务需要的服务进入运营使用中。服务转移通过接收服务设计阶段的服务设计包将业务需要的服务交付给必要的运营阶段，进行服务运营与服务支持。如果业务发生情况，假设或者需求在设计阶段发生变更，那么为了能够交付给运营阶段所需要进行的服务，在服务转移阶段就必须进行修改。

服务转移所最为关注的是执行服务的每一个方面，而不单单只是应用和通常情况下是什么样的。它必须保证服务能在可预见的极端情况下和不正常的情况下运营，并且对失败和错误起到支持作用。这就需要有以下充分了解：

- 潜在的业务价值、交付给谁，由谁来评判
- 确定供应商、客户等所有利益相关人
- 适合的服务设计和应用，包括安排修改设计，在转移阶段检测需求

七、服务运营（Service Operation）

服务运营的目的是为了交付已商定的服务级别给客户和用户，并且管理支持服务交付的应用程序、技术和框架。

在生命周期的这个阶段，服务为业务实现了价值，服务运营的人员有责任保证该价值是否实现。

对于服务运营，平衡目标间的冲突是非常重要的：

- 内部IT与外部业务的观点
- 稳定与响应
- 服务质量与服务成本
- 反映与积极主动的行动

对于这样的每一个冲突，服务运营人员都要尽可能的使两者保持平衡，过分的强调某一部分都会使服务的质量降低。

许多组织发现考虑服务的健康运营是非常有用的。这可以确定重要的业务功能的执行情况，如果在正常范围内，那么系统或服务就是健康的。如果服务是健康的，那么就能节省检测的费用，并且将运营人员的工作重心放在能使服务成功的地方。

八、服务持续改进（Continual Service Improvement）

服务持续改进（CSI）关注于通过对服务质量的评价和改进以及对IT服务管理生命周期及基本流程的成熟度的评价和改进，从而保持客户的利益。

服务持续改进（CSI）包括从质量管理、变更管理、能力提高中总结出的原则、实践以及方法。它用来改善服务生命周期中的每个阶段，以及当前的服务、流程和相关的行为和技术。

服务持续改进（CSI）并不是一个新的概念，但是对于大多的组织而言，还仅仅停留在探讨的阶段。对于大多数的组织，当发生一些严重的问题以至于影响业务时，服务持续改进扮演着一个项目的角色。然后当这个严重的问题解决后，服务持续改进这个概念就被放在了一边，直到下一个严重问题出现。虽然许多项目需要在时间上是分散的，有一定弹性的，但是如果想要成功，服务持续改进就比较植入到组织的文化中，并且成为例行的活动。

Figure 5中是服务持续改进（CSI）的模型，通过组织的长期目标和宗旨、确定存在的差距，对比了组织现在的位置、评价现在给业务带来的好处、提供给组织确定和管理适当改善的方法。这样做的目的是为了当业务需求或技术发生变更时，能保证提供高质量的服务。

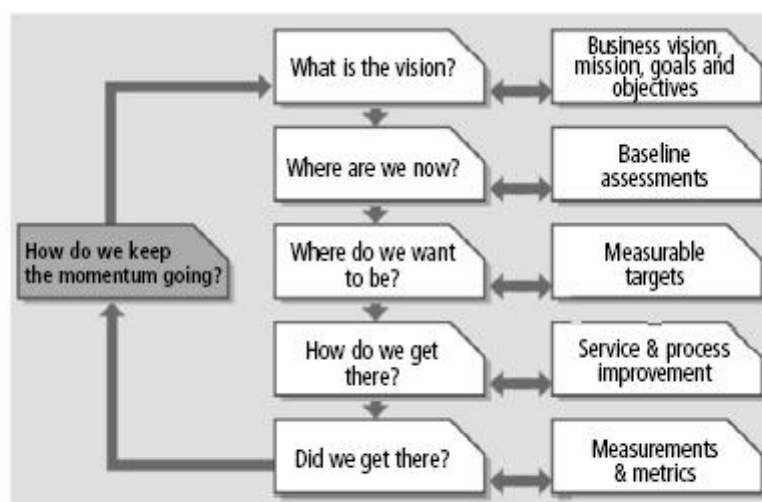


Figure 5: The Continual Service Improvement Model

九、ITIL V3 体系架构

| | |
|--|--|
| 服务策略 Service Strategy | |
| 流程 Processes | |
| 需求管理 Demand Management | 财务管理 Financial Management |
| 服务设计 Service Design | |
| 流程 Processes | 概念 Concepts |
| 服务目录管理 Service Catalog Management | 配置管理系统 Configuration Management System |
| 服务级别管理 Service Level Management | 知识管理 Knowledge Management |
| 可用性管理 Availability Management | 最终媒体库 Definitive Media Libray |
| 信息安全管理 Information Security Management | 服务知识管理 Service Knowledge Management |
| 供应商管理 Supplier Management | |
| 容量管理 Capacity Management | |
| IT 服务持续性管理 IT Service Continuity Management | |
| 服务转换 Service Transition | |
| 流程 Processes | |
| 变更管理 Change Management | 服务资产和配置管理 Service Asset and Configuration Management |
| 发布和部署管理 Release and Deployment Management | |
| 服务运维 Service Operation | |
| 流程 Processes | 职能 Functions |
| 事项管理 Event Management | 服务台 Service Desk |
| 故障管理 Incident Management | 技术管理 Technical Management |
| 请求的履行 Request Fulfillment | IT 运维管理 IT Operations Management |
| 问题管理 Problem Management | 应用管理 Application Management |
| 访问管理 Access Management | |
| 持续服务改进 Continual Service Improvement | |
| 共 17 个流程 | 共 4 个职能 |

十、关于 ITIL V3 的资质认证

ITIL V3 的资质认证分为以下四个级别：

- 基础资格证书 (Foundation)

基础资格集中考察学员对ITIL 基本知识和对主要概念、专用术语和关键流程的综合理解。

- 中间资格证书 (Intermediate)

中间资格证书具有两个分支，都考察了学员对ITIL 理念的理解与应用。学员可学习任一分支中的单元，获得学分。

生命周期分支 - 根据OGC 的五本核心书籍，设有5 个独立的课程证书：服务战略、服务设计、服务移交、服务实施和持续性服务改进

能力分支 - 此分支依据目前的V2 体系但与最新的V3 内容范围一致，分为4 个独立的课程证书。

- ITIL 专家证书 (ITIL Expert)

要获得ITIL 专家证书，除了基础资格，学员必须成功通过一系列的中间资格考试以及“生命周期顶点课程” (Managing Across The Lifecycle Course)。该课程融汇了服务管理生命周期途径的全部基本要素，巩固了学员的知识。

- ITIL 大师证书 (ITIL Master)

该资格评估学员将ITIL 理念在新领域进行运用和分析的能力。

十一、学习 ITIL 的官方网站

OGC 官方网站

<http://www.ogc.gov.uk/index.asp?id=2261>

ITIL 官方网站

<http://www.itil-officialsite.com/home/home.asp>

APMG ITIL 考试机构

<http://www.apmggroup.co.uk/home/home.asp>

EXIN ITIL 考试机构（荷兰）

<http://www.exin-exams.com/>

ISEB ITIL 考试机构（英国）

<http://www.bcs.org/server.php?show=nav.5732>

ITSM Portal

<http://en.itsmportal.net/>

TSO——OGC 授权的 ITIL online bookshop

<http://www.tsoshop.co.uk/bookstore.asp?FO=1162745>

ITIL 中国认证培训机构-上海信息化培训中心

<http://www.information.sh.cn>

联系我们

上海信息化培训中心

中国上海华山路 1076 号 邮编 200050

全国 ITIL 统一热线：4008 808 369

ITIL V3 上海班联系人

任瑞琪 电话：021-62126633-6021 Email: renrq@sh.cei.gov.cn

ITIL V3 北京班联系人

魏丹 电话：021-62126633-6019 Email: weid@sh.cei.gov.cn

ITIL 统一手机号码：159 021 58580