

ITIL3.0 是一套崭新的“hub-and-spoke”，以描述性的框架作为核心（hub），以说明性的解决方案作为路径（spoke）。预计 ITIL3.0 中最得力的帮手是以行业、企业规模、业务模型和可为连续性目标提供解决方案的规范环境基础上设计的一套新的实施模版。对于任何 IT 专业人员或机构，日益强大的核心框架，不断增加的说明性解决方案，结合业务所需不断改进的指导以及近来成为国际标准的 ITIL 已经从“最好拥有”升级到“必须拥有”的地位。如果您已经推延了 ITIL 的实施，现在是该开始的时刻了；如果您已经或正在实施 ITIL，则需要考虑这些新的内容；无论哪种情况，您都需要知道 ITIL 3.0 将影响整个 IT 行业。

（注：Hub-and-spoke 中文解释:类似脚踏车轮的中心连结向外辐射的铁条。比喻货运业的营业场所为集配中心和许多车辆行驶路径所组成的系统。）

## ITIL 3.0

目前的 ITIL（IT Infrastructure Library）2.0 是在 2000 年发布的。ITIL3.0 出版物将在 2006 年 9 月开始发售，将会给 ITIL 及使用 ITIL 的人带来一些较大的变更。

新版本的 ITIL 目标是提供一套简单易懂，与业务相结合的实施方案，且可以根据不同的运维环境和 I 环境实现客户化设计。新主题包括：**掌握促进业务的催化剂及如何通过结合业务制定 IT 策略；如何为适应不同的业务所需做出及时的响应和适时的调整；如何与其它标准相结合。**

ITIL3.0 采用 hub-and-spoke 的模式，将基础核心概念作为 hub，不同市场和行业的指导说明作为补充成分相当于 spokes。ITIL 涵盖了最佳实践，因此不能完全是说明性的必须包含一些描述性内容。但是，比起目前版本的 ITIL，ITIL3.0 的改进使其更具有说明性，包含更多的详细信息和行业指导性说明。

ITIL3.0 将提供更多的新资源帮助用户自行实施“do-it-yourself”。这些资源包括案例学习，模版和样例。例如，从中您可知道如何建立一个服务目录或如何进行自我评估。

## ITIL3.0 的源由

英国商务部办公室继续拥有核心指导权和 ITIL 标志的所有权，但其已将工作所有权职责过渡给国际 itSMF（国际 ITIL 用户组织）。

根据一封 OGC 发送给 itSMF 讨论关于合作发展 ITIL 的信：

“所有权意味着 OGC 是 ITIL 核心指导的最终权威机构且可通过使用 OGC 持有的标志和商标提供书面认可。”

“工作所有权意味着需要联合专家共同研发颁布指导从而确保指导确实是最佳实践。”

itSMF 的工作所有权是至关重要的，确保 ITIL 3.0 具有行业典型性且是全球 ITIL 社团驱动下的生成物。ITIL3.0 更新委员会收集且回顾了 530 条书面需求和 6,000 余条建议——出自不同的国家，占据了 itSMF 成员国比例的 80%。

对 ITIL 更新出版物，主要要求进行的更改为：

1. 通过整体架构库提供一致的结构和航标。
2. 在书中保留现有的服务支持和服务交付基础核心概念并在此基础上展开并改进。
3. 将最佳实践延伸到服务管理概念当中并以更切实的方法反映出 ITIL 与业务的关联性，展现出如何将 ITIL 建立到业务流程和生命周期中。
4. 在组织结构的弹性制度、文化方面、如何建立与其它的有助于有效实施 ITIL 的最佳实践之间的接口等方面提供指导。
5. 为业务所需和当前及将来的 IT 环境的服务管理提供知识管理策略。相对稳定的核心可形成基础框架，通过案例学习、模版、各专题专家所撰写的白皮书，执行方案，业务实例进行有益的补充，通过团队经验的共享来保持 ITIL 实践符合当前所需。
6. 能够通过直观的可证实的价值、收益和投资回报（ROI）体现出 ITIL 的价值。
7. 能够反映现今业务、运维、采购、技术环境和在分布式 IT 环境中 ITIL 应用的实际情况

其它目标包括：以技术为基础改变用户所需和业务需求发展来提高 ITIL 的有效性和实用性；使得 ITIL 更易于应用；针对小型机构改进 ITIL 的实用性。

OGC 定义的 ITIL 的目的是（包括即将发布的版本）“确保 ITIL 能够代表有所团体的利益，以最佳实践为基础，单一且连贯性的描述 IT 服务管理的核心活动和产物，高质量的条件规范和服务与 ITIL 的核心原则保持一致并为 ITIL 提供支持。”

### ITIL3.0 的结构

物理上来讲，ITIL 拥有三个组件：核心组件，补充组件和网络组件。最大的更改是该版本致力于达到并保持业务和 IT 的结合（Business/IT Alignment--BITA)并体现出价值和投资回报。

- “核心组件”由五套书组成，涵盖了 IT 服务的生命周期，从业务所需到最优化服务，包含了现有服务支持和服务交付的所有内容。
- “补充组件”包括不同情况、行业和环境的内容和目标。
- “网络组件”提供共同所需的动态资源和典型材料，例如流程图、定义、模版、业务案例和实例学习。

### 核心组件

新的核心是由五套书构成替代了现有的二套书：服务支持和服务交付。新的核心组件依据生命周期模型从设计到退役，其中包括关键概念和变更不频繁的最佳实践。

ITIL 首席架构师（ITIL3.0）Sharon Taylor 提出，主要内容是：

服务策略：核心的 hub；掌握业务所需并将其转化为 IT 策略；认知业务的催化剂并对其做出响应；基于行业，规范环境，公司规模等选择最佳实践。

服务设计：关于 IT 服务和体系架构的模型设计，包括外包、内包、共包等。

服务引入：关于如何创建过渡策略将服务从服务设计到投入到当前或生产运行环境中。主题

包括变更和发布管理、服务模型和产品设计检查表（类似于软件研发的生命周期，但在此处是为 IT 服务设计的）。

服务运作：如何管理现运行环境或产品环境中的服务；日常管理事宜；如果处理故障；如何制定和监控质量衡量指标；如何管理流程。

服务改进：服务引入后如何不断改进。

#### 补充组件

ITIL3.0 新的特色是补充组件，该部分是核心指导在不同市场、技术或规范环境中的应用。补充组件将每年或每季度不定期的根据需求进行变更。最新的实例是“ITIL 在小型 IT 组织的应用”，在 ITIL3.0 中也有所体现。

其他关键补充组件是关于不同规模企业或行业实施指导方面的。补充组件包含针对不同市场的指导。可在不同的基础上选择有针对性指导，例如 COBIT (Control Objectives for Information Technology)，六个西格玛、业务模型、萨班斯法案等。

补充组件中的指导可以帮助您客户化定制 ITIL 使其满足您所需，并且也为如何将 ITIL 与其他最佳实践和标准相结合提供指导。例如，最近 ITGI (IT Governance Institute) 和 OGC 联合发布了一个关于应结合应用 COBIT 和 ITIL 的白皮书，ITGI 和 OGC 还表明计划持续促进他们的实践与其他实践的结合。

展望 ITIL3.0，我们期待着它能同 COBIT 及其它的标准和最佳实践结合的更加紧密，这将更易于 ITIL 的实施而且可以带来更加成功的结果。

#### 网络或互联网组件

网络组件是动态的在线资源，可根据所需进场进行变更，类似于一个公司的网站。

该组件的内容是基于网络为现有的和热衷于 ITIL 的用户提供支持。材料方面的样例包括词汇表、流程图和 ITIL 定义；还包括讨论表，角色定义和案例学习；也包含了一些 ITIL 表单，ITIL 中的变更顾问委员会会议日程安排等模版。

认证

ITIL 的认证分为两大类：

1. 专业人员认证
2. 组织机构认证 ISO-20000 认证和审计标准

专业人员认证

ITIL 认证管理委员会（ICMB）负责管理专业人员认证计划。ICMB 成员是 OGC，国际 itSMF，ISEB（Information Systems Examination Board），EXIN（Examination Institute for Information Science）。

目前专业人员认证分为三个级别：

- 1.基础认证（Foundation）：入门级资格认证旨在掌握 ITIL 的基本概念和流程
- 2.从业人员认证（Practitioner）：中级资格认证旨在学会如何实施 ITIL 中的几个流程
- 3.经理人（Manager）：综合能力的资格认证，需要掌握并具有在组织中管理并优化 ITIL 的 10 个流程和服务台功能模块的能力

现今的 ITIL 认证（基础认证、从业人员认证、经理人）仍保持有效有价值。事实上从内容角度看，基础认证的实际内容仍保持不变。

尽管内容、概念和流程保持不变，认证计划还是需要改变；ITIL 核心从两套书扩充到五套书，这就要求培训计划和资料需要做出相应的调整。

EXIN 部长 Lex Hendriks 在 EXIN 网站上做出声明：

“ITIL 的更新不会对 ITIL 的内容带来戏剧性的变化，因此对认证结构的变化也是有限的。这

次更新将出版一套综合性图书,不仅仅适用于欧洲市场,也适用于世界其他实施 ITIL 的地区。这套新书涵盖了核心概念和最佳实践,实践证明这样的趋势在一段时间内将不会再有很大的变更。”

可以非常肯定地保证目前的 ITIL 认证将不会失效,因为 ITIL 的基本原则没有改变。事实上,最新的从业人员认证计划,例如“ITIL Practitioner in Release and Control”和“ITIL Practitioner in Support and Restore”都已经是依据 ITIL3.0 中新的术语、体系和组织结构设立的。

然而通常情况下一个认证变更后的一段时间其实体才会产生变化。新的认证将在 ITIL3.0 版本发布后的 6 至 12 个月后产生,根据经验推断,意味着 12 至 18 个月后会正式发布产生。

但这并不意味着您应该停止 ITIL 计划和培训,基于以下原因您可以考虑继续实施您的 ITIL 计划及培训:

- OGC 和 ITSMF 已经声明现今的 ITIL2.0 版本仍有效用,因此没有理由等待 3.0 版本的发布。
- 同时,ITIL 核心原则是没有变化的,实践测试部分将会有变更。因此目前的培训计划及讲师的培训需要有显著的变更。如果可以充分利用当前的 ITIL 知识,培训讲师和培训计划将会非常有效且为学生提供很大帮助。
- 目前最近的 ITIL 从业人员认证计划已体现出 ITIL3.0 的变化,IPRC (ITIL Practitioner in Release and Control)和 IPSR (ITIL Practitioner in Support and Restore)已经与 ITIL3.0 的变更保持一致。
- 现今的 ITIL 是组织结构认证 ISO 20000 和 20001 标准的基础,新的 ITIL 将为标准提供同样的支持。

也没有必要特意等待 ITIL3.0 的认证考试。对于基础认证级别实质上是没有改变的,当前的从业人员认证也已经在很大程度上与 ITIL3.0 保持一致。而且通常情况下,在认证进行较大调整前通过认证考试也是可以的,就像上述原因表明的。目前的培训计划是非常有效用的。

## 组织机构认证

无论是现今的 ITIL2.0 版本还是新的 3.0 版本都不是一个标准,也都不是审计标准。一些组织机构选择 COBIT 进行审计,但 COBIT 也不是标准。英国标准协会(BSI)创建了英国标准 BS15000 作为一项审计标准,虽然不是国际标准,但 BS15000 为 IT 管理,实施 ITIL,确立审计标准和

企业认证提供了规范。

尽管 BS15000 是在英国使用，但也逐渐应用于全世界。随后 BSI 向国际标准组织（ISO）提交了 BS15000，2005 年 12 月 ISO 将其作为 ISO20000 进行了发布。IT 行业第一次拥有了审计和认证的国际标准。

与 ISO9000/9001 类似，ISO20000 是提供组织机构认证的行业标准。作为标准，ISO20000 展现了确立审计标准后，IT 专业人员如何管理和改进 IT。ITIL 提供为个人提供了认证；ISO20000 为组织机构提供了国际公认的认证。这就解决了现今 IT 业界面对的一大难题--管理承诺。在获得了 ISO9000 认证的每位资深经理人都深知获得此认证的收益；ISO20000 将更容易获得高层管理的共识。

ISO20000 包含两套规范，ISO/IEC 20000-1:2005 和 ISO/IEC 20000-2:2005 即 ISO 20000-1 和 20000-2：

- ISO 20000-1 是服务管理的规范。定义了流程和评估标准，并为 IT 服务管理的负责人提供了建议。组织机构认证应用这部分。
- ISO20000-2 是实践文档，解释了如何根据 ISO20000-1 审计进行 IT 管理。

ISO 20000-1 和 ISO 20000-2 都起源于 ITIL 最佳实践。ISO20000 将我们已经熟悉的 ITIL 流程重组为五大核心流程：

- 服务交付流程：**服务级别管理、可用性管理、能力管理、连续性管理、财务管理、信息安全管理和服务报告**
- 关系流程：**业务关系管理和供应商管理**
- 解决流程：**事件管理和问题管理**
- 控制流程：**配置管理和变更管理**
- 发布流程：**发布管理**

ISO20000 以 ITIL 为基础，因此您或许已经对标准了解不少。不过，ISO20000 内容不仅是服务交付和服务支持，也包含了业务和供应商管理以及安全管理。将安全管理和服务交付结合在一起是非常有意义的，由此可以预测 ITIL3.0 的更新也将包含此计划。

随着行业的发展，新的 ISO20000 术语也已经出现，这也就是为什么最近出现 ITIL 认证，经 itSMF 认可的从业人员（Practitioner cluster）认证“ITIL Practitioner in Release and Control”包含了变更管理、发布管理和配置管理。

### ITIL3.0 概要

新的认证计划是以流程组为基础的；与 ITGI 的最佳实践 COBIT 的结合；以 ITIL 为基础的新国际标准；对 ITIL 大幅度的重新编写——这些都意味着什么呢？意味着采用 ITIL 和获得 ITIL 认证的需求与日俱增。

### 众所皆知

EXIN 和 ISEB 已经发布的最新认证计划已体现出 ITIL3.0 的变更，同样在新的 ISO20000 认证和审计计划中也有所体现。尽管预计 2006 年 9 月将打印正式出版物，新 ITIL 的要素已经得以体现。EXIN 和 OGC 的声明中已影射出近期对认证计划的很多更新均是依据 ITIL3.0 而来的。

### 更具说明性

新版 ITIL 的 hub-and-spoke 形结构以及以流程组为基础的认证新计划都预示着新版 ITIL 具有更强的说明性。新版 ITIL 将更易于客户化并根据实施者不同的需求提供有针对性的指导。新版 ITIL 的目的就是更加清晰且具有更强的说明性——解决实施者对 ITIL 共同的抱怨之一。

### 支持标准和其他最佳实践

为其他最佳实践和标准提供有针对性支持，例如 COBIT 使得 ITIL 的实施比以前更具有完整性和针对性。这份互用性的指导可以使得一些行业或规范环境在实施 ITIL 时无需臆测。持续为相关的最佳实践提供支持能够保证 IT 管理结构是在行业，公司规模和规范环境基础上建立起来的。

### 国际标准



新的 ISO-20000/20000-1 为 IT 组织结构的审计和认证提供了全世界范围的第一个行业标准。几个政府机构已经声明 ISO20000 是提供 IT 外包服务所必备的条件。随着行业对 ISO20000 价值的认可，越来越多的公司要求他们的合作伙伴及供应商要达到 ISO20000 认证的标准——就如同他们对 ISO9000/9001 的认可。事实上，ISO20000 组织机构认证也要求个人通过 ITIL 认证。

## 总结

作为 IT 行业标准，ITIL3.0 已经成为至关重要的工作，它以最有效率和效用、最经济合理的方法解决业务问题。与新版的 ISO20000 认证和审计标准相结合，ITIL3.0 会促进新版标准的推行发展。

如果组织机构已经获得 ISO9000/9001 的认证则更易于实施 ITIL；此外如果您的企业已经实施采用 ITIL，目前已经有国际审计和认证标准可供组织机构使用。

新版 ITIL 为达到及维护 BITA 提供生动的说明性解决方案，体现了投资回报价值。如果您已经推延了 ITIL 的实施，现在是该开始的时刻了；如果您已经或正在实施 ITIL，则需要了解这些新的变化并充分利用。新增的说明性内容及与业务驱动相结合的 ITIL3.0 将使您在企业中更快的获得认可。