



正确认识 ITIL 框架

正确认识 ITIL 框架

目前有许多企业都把 ITIL 框架当作是一种效能价格合算的方法学，可以使流程流畅并能改善企业生产力和 IT 服务管理的方法学。而且因为 IT 基础框架库只是一个简单的实践集，采纳该框架并没有直接成本（免费的），尽管用户确实需要在 ITIL 培训和 ITIL 配套服务软件（比如自动化操作和跟踪）上投资。

在本手册中，你可以获知更多关于 ITIL 如何运作的信息，还有一些 ITIL 培训的类别，还可以了解到有哪些相应类型的软件和工具可用。

什么是 ITIL 框架

ITIL 框架是一个公认的全面的 IT 服务管理的最佳实践集。ITIL 由一系列核心图书组成，这些图书称为 IT 基础设施库，它们为改善质量和 IT 服务的效率提供指导。ITIL 框架是八十年代早期开发的，用来帮助 IT 提供高质量服务，来满足企业的需求。

❖ ITIL 框架常见问题：什么是 ITIL 框架

ITIL 框架的最大受益者

ITIL 框架可以被各行各业任何规模的企业使用。然而，它对于中等规模组织和大型组织益处更大，因为这些企业有更正规的流程。从传统上看，ITIL 框架在金融业，医疗业和保险业最流行。

❖ ITIL 框架常见问题：最大受益者是谁

ITIL 框架可以做什么

ITIL 框架不是专门为项目改善而设计的，而是为改善流程和执行而设计的。在服务周期方法和五本 ITIL 框架资料里，列出有十四个流程。

❖ ITIL 框架常见问题：可以做什么？

应该使用哪个 ITIL 版本

前，ITIL 框架有三个版本。第二版列出了过程改进需要做哪些事，而第三版（发布于 2007 年五月）为如何进行过程改善提供了指导。

❖ ITIL 框架常见问题：应该使用 ITIL 的哪个版本？

ITIL 的核心教程

ITIL 框架第三版有五本核心教材。每一本书都对如何通过服务生命周期方法提供高质量的 IT 服务提供了指导。这里列出了这五本 ITIL 书籍的名称和介绍。

❖ ITIL 框架常见问题：ITIL 核心教程是什么？

ITIL 培训类别和成本

有各种级别的培训和 ITIL 框架认证。对于使用最新版 ITIL 第三版的企业，有四种级别可以考虑。

❖ ITIL 框架常见问题：培训类别和成本

ITIL 的专用软件

使用 ITIL 框架不需要专门的软件。然而，有一些软件和工具可以用来协助达到 ITIL 框架标准。

❖ **ITIL 框架常见问题：ITIL 存在专用软件吗？**

ITIL 框架常见问题：什么是 ITIL 框架

目前有许多企业都把 ITIL 框架当作是一种效能价格合算的方法学，可以使流程流畅并能改善企业生产力和 IT 服务管理的方法学。而且因为 IT 基础框架库只是一个简单的实践集，采纳该框架并没有直接成本（免费的），尽管用户确实需要在 ITIL 培训和 ITIL 配套服务软件（比如自动化操作和跟踪）上投资。

在这份问题答疑表中，你可以获知更多关于 ITIL 如何运作的信息，还有一些 ITIL 培训的类别，还可以了解到有哪些相应类型的软件和工具可用。

什么是 ITIL 框架？

ITIL 框架是一个公认的全面的 IT 服务管理的最佳实践集。ITIL 由一系列核心图书组成，这些图书称为 IT 基础设施库，它们为改善质量和 IT 服务的效率提供指导。

ITIL 框架是八十年代早期开发的，用来帮助 IT 提供高质量服务，来满足企业的需求。采用 ITIL 框架的企业可以看到客户满意度，生产力以及分配人员技能和经验的能力都会得到改善。最新的版本发布于 2007 年五月。

Mark Hamilton 是 Pink Elephant 公司的一位 IT 管理顾问，他把 ITIL 框架描述为“我们可以用在 IT 领域，使我们自己更高效、更有效的一个选项集”。该框架都是关于“流程，活动和选项”的，这是 Hamilton 的观点。

了解更多 [ITIL 框架的历史](#)。

(作者: SearchCIO.com 译者: Eric 来源: TT 中国)

(本文链接: http://www.searchcio.com.cn/showcontent_30395.htm)

ITIL 框架常见问题：最大受益者是谁

ITIL 框架可以被各行各业任何规模的企业使用。然而，它对于中等规模组织和大型组织益处更大，因为这些企业有更正规的流程。

从传统上看，ITIL 框架在金融业，医疗业和保险业最流行，在那些行业里 IT 可用性和收益是直接挂钩的。“如果 IT 系统停掉了，你就根本不能办理业务”，Hamilton 说。“这些行业百分之九十五的业务流程都需要 IT 技术支撑才能使用”。

了解 Allstate 公司 如何使用 ITIL 框架做到更好的 IT 与业务的一致性。

(作者: SearchCIO.com 译者: Eric 来源: TT 中国)

(本文链接: http://www.searchcio.com.cn/showcontent_30398.htm)

ITIL 框架常见问题：可以做什么？

ITIL 框架不是专门为项目改善而设计的，而是为改善流程和执行而设计的。

在服务周期方法和五本 ITIL 框架资料里，列出有十四个流程。目前应用最广泛的是事件管理，问题管理和变更管理。

基于这些流程，许多企业专门把 ITIL 框架用于服务台成本控制（通过改善他们管理服务请求和事件或者问题的方式来实现）。

“ITIL 框架最好用于整个服务管理”，Sharon Taylor 说。他是 ITIL 框架第三版项目的首席架构师，同时也是 Aspect 集团公司的总裁。许多企业通过协同使用其他项目方法论最大程度地利用了 ITIL 框架，比如，这些方法论有：信息及相关技术的控制目标 Control Objectives for Information and related Technology（或者叫 COBIT），六西格玛管理理论和精益管理。

了解更多关于如何在 IT 运营中使用 ITIL 框架第三版的内容。

（作者：SearchCIO.com 译者：Eric 来源：TT 中国）

（本文链接：http://www.searchcio.com.cn/showcontent_30405.htm）

ITIL 框架常见问题：应该使用 ITIL 的哪个版本？

目前，ITIL 框架有三个版本。第二版列出了过程改进需要做哪些事，而第三版（发布于 2007 年五月）为如何进行过程改善提供了指导。

根据 Aspect 集团公司最近的研究，ITIL 第三版包括了第二版涉及的所有内容，所以那些 ITIL 框架的初次使用者应该采用第三版。“而且，目前采用第二版的使用者也在越来越多地向 ITIL 第三版转换”，Taylor 说。

了解更多关于 ITIL 框架第三版比第二版变更和增强的内容。

(作者: SearchCIO.com 译者: Eric 来源: TT 中国)

(本文链接: http://www.searchcio.com.cn/showcontent_30432.htm)

ITIL 框架常见问题：ITIL 核心教程是什么？

ITIL 框架第三版有五本核心教材。每一本书都对如何通过服务生命周期方法提供高质量的 IT 服务提供了指导。这里列出了这五本 ITIL 书籍的名称和介绍：

- 服务策略（第一本）：本书提供了关于如何加强服务管理能力的指导，可以有效地给客户创造价值，并为服务提供者捕获价值。这第一本书主要覆盖系列服务，能力开发，运营有效性以及其他内容。
- 服务设计（第二本）：服务设计教程阐述计划和目标，并为通过服务转换和运作执行创建设计和规范。
- 服务转换（第三本）：本书提供了一些建议，确保你的设计可以产生出与设想一致的策略，而且可以被有效地运营和维护。
- 服务运营（第四本）：第四本书讨论了如何成功地在它的产品生命周期内通过日常管理管理服务。
- 持续的服务改进（第五本）：本书为如何确保服务产生最大化的利益提供了方向。它还通过它的生命周期处理了如何度量服务性能的问题。

了解更多关于这五本 ITIL 框架核心图书 的细节。

(作者: SearchCIO.com 译者: Eric 来源: TT 中国)

(本文链接: http://www.searchcio.com.cn/showcontent_30434.htm)

ITIL 框架常见问题：培训类别和成本

有各种级别的培训和 ITIL 框架认证。对于使用最新版 ITIL 第三版的企业，有四种级别可以考虑：

- ✓ 基础级课程是针对第一次使用 ITIL 框架的用户的。该课程没有特殊要求，提供给用户对 ITIL 框架的基本认识和术语的了解。
- ✓ 中级培训包括十个模块，主要关注于两个专门的流程，分别是服务生命周期流（所有那五本核心图书）和服务能力流（更基于流程）。
- ✓ 专家级课程是需要从前面的课程和 ITIL 框架计划中，通过信用和认证的积累才能达到的。
- ✓ 大师级课程目前正在开发中。对于一些参与者，达到大师级代表中获得了经验；对于另外一些参与者，该级别代表的也不只是多获得了个认证。

ITIL 培训和认证相关的成本多少，取决于课程的级别，培训者的选择（是在内部培训，还是外部地点，或者是网上学习），还取决于考试的价格和离开岗位参加培训花费的时间。“价格常常是由市场情况驱动的”，Taylor 说。“实际上是培训提供者定的价。唯一定价的成本是考试的成本”。

根据已公布的定价情况，选择电子学习的价格在每用户一百美元到二百七十五美元之间，具体价格跟课程级别有关。对于场外教师指导，一套三天的基础课程价格为两千美元，两周的服务管理新手训练需要八千美元。

查看官方认可的 [ITIL 框架培训机构](#)。

(作者: SearchCIO.com 译者: Eric 来源: TT 中国)

(本文链接: http://www.searchcio.com.cn/showcontent_30481.htm)

ITIL 框架常见问题：ITIL 存在专用软件吗？

没有。使用 ITIL 框架不需要专门的软件。然而，有一些软件和工具可以用来协助达到 ITIL 框架标准。

例如：许多企业采用自动化软件来改善 ITIL 书籍中列出的流程。企业还利用软件和工具进行事件跟踪，变更跟踪，服务器监控和切换服务器。采用这类工具和软件来支持 ITIL 框架标准的企业正体验着“过程管理有效性的真正增长”，Hamilton 说。

还有一些厂商提供与 ITIL 框架互补性的软件，这些厂商有 CA 公司，IBM 公司，惠普公司和 Remedy 公司。

查看经过 IT 服务管理顾问公司 Pink Elephant 公司鉴定为 ITIL 兼容工具 的软件提供商清单。

(作者：SearchCIO.com 译者：Eric 来源：TT 中国)

(本文链接：http://www.searchcio.com.cn/showcontent_30486.htm)