



## ◦ ITIL 关键概念

---

时间：2010-4-22    已有 398 人阅读过次文章

### ◦ 索引

- 1、ITIL 基本概念
- 2、ITIL v2/v3 概览

本章节学习的目的

帮助确定服务的定义，理解并解释服务管理作为一种实践的概念。

良好实践（Good Practice）的概念

什么是良好实践？

被证明的良好的做事方式

为什么采纳良好实践？

同行的标杆，寻求减少能力方面的差异

公共框架

已经过广泛的不同环境及状况的验证

大量的被相关专业人士所接受和采纳

什么是服务

服务的定义：服务是在客户不承担特别的成本和风险的情况下，便捷地提供给客户想达到的结果，从而带来客户价值的方法。

服务的特点：

服务是无形的：服务不是物质的，不能被触及和称量。

服务的提供和消费是同时进行的：服务几乎是在生产的同时就被消费，而且服务是不能存储的。

服务是变化的：服务可以由机器提供，也可以由人提供，而人的表现可能有多种变化。

用户参与服务的生产：服务的提供，是由提供者和用户来互动的。服务只能在交付之后评估。

满意度是主观的

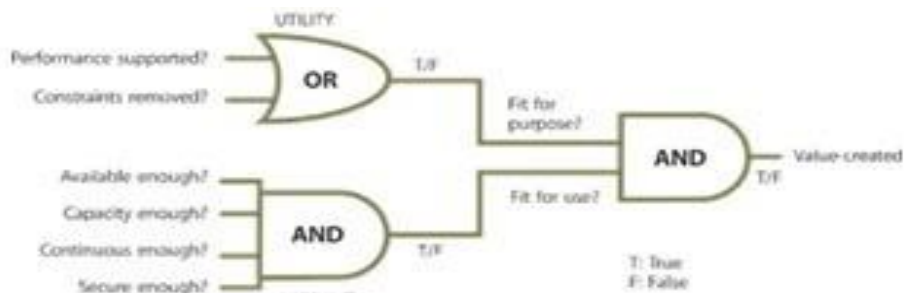
服务的组成

Utility（功能）：Utility（功能）是客户需要什么，功能是客户对想要的结果的服务属性的感知，感知反映在对产生结果的绩效或对影响绩效的约束的消除或减少上。

Warranty（保障）：Warranty 是客户需要的内容是如何交付的，保障是在客户需要服务的时候，以足够的能力和数量确保服务效应的可用性、连续性和安全性方面。

- 当需要时可提供

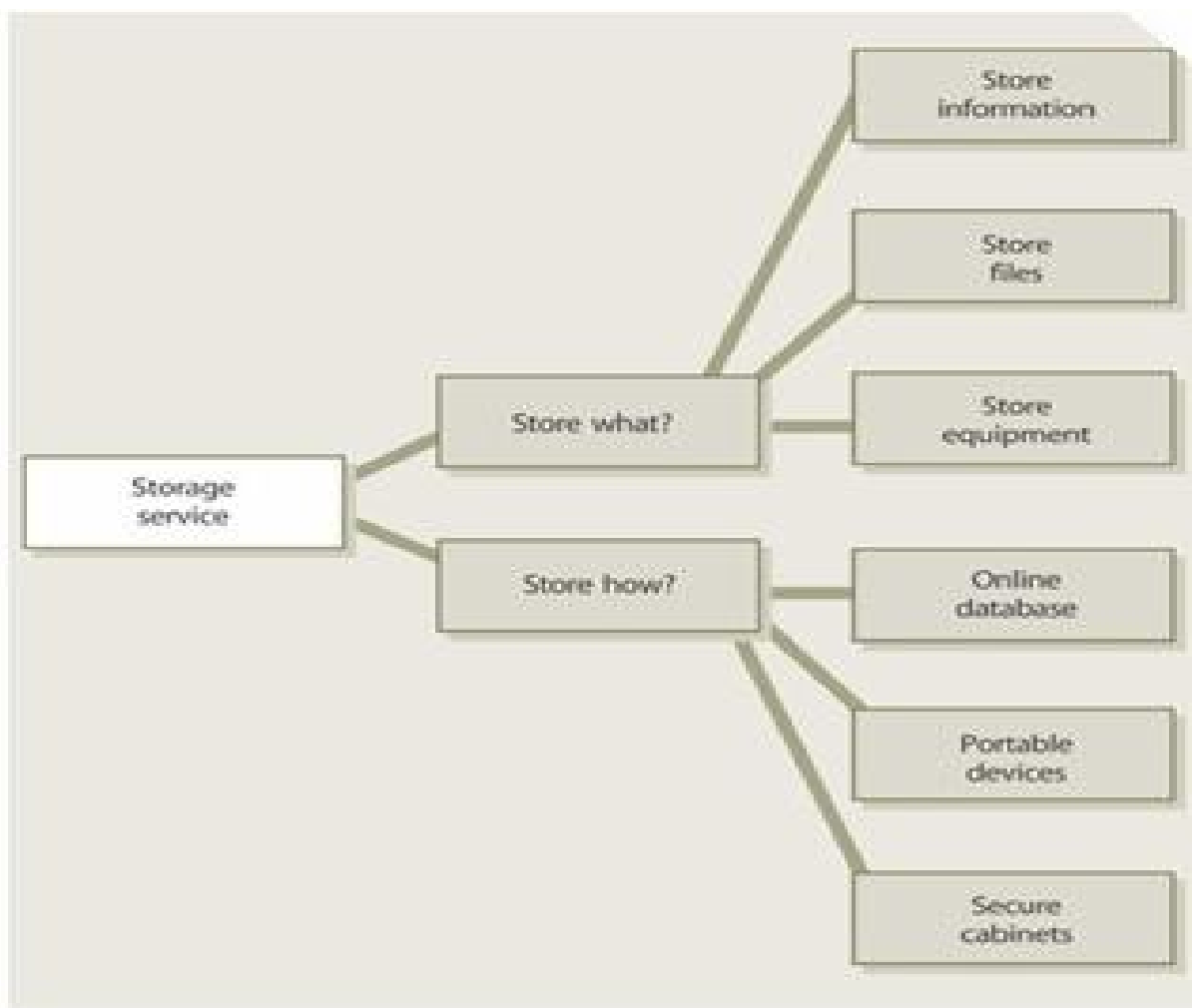
- 有足够的数和量
- 在连续性和安全方面有保障



### 服务举例

存储服务包括了：

- 提供什么存储服务
- 怎样提供存储服务，怎样保障服务





## 什么是流程

流程：流程是按照一个既定的目标（Goal）组织起来的一组逻辑上相关的活动集合。

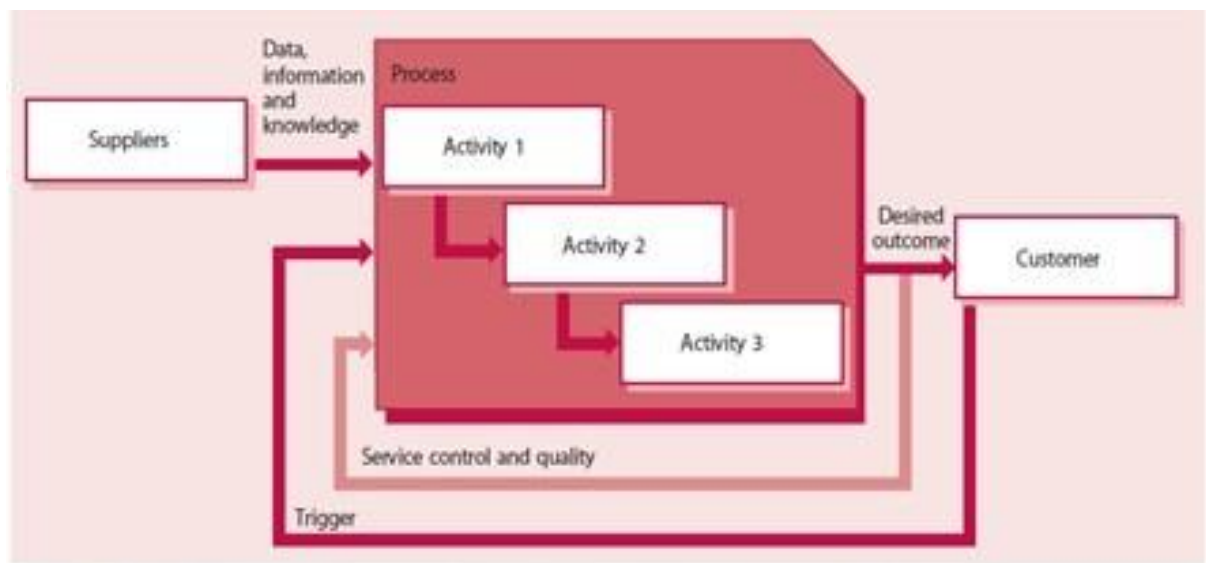
流程围绕着目标

流程定义了活动相互依赖和相关的顺序

流程有客户主体的存在及对特定事件的响应

流程是可度量的

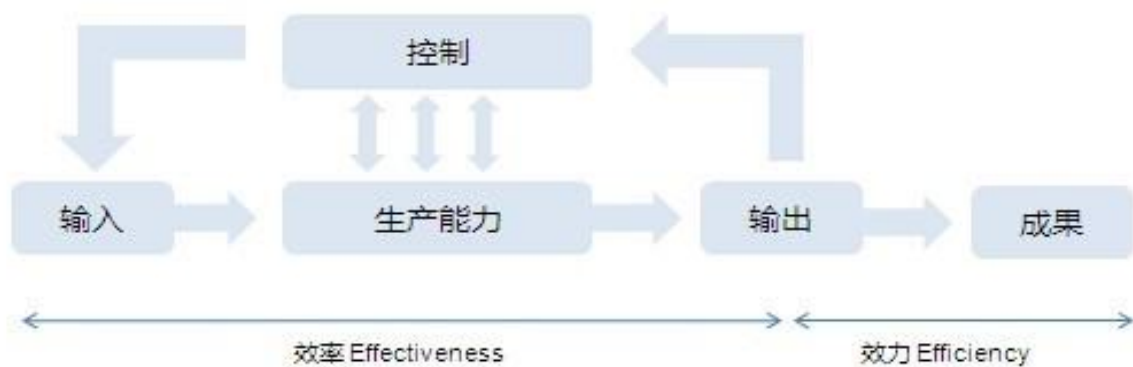
流程有一个特定的结果



## 对 ITIL 的认识 – 流程

流程由两种活动组成：

- 业务活动：关注于生产能力的，实现目标所涉及的活动。
- 控制活动：管理目标相关的活动





## 效能(Effectiveness) vs. 效率(Efficiency)

“效率是‘以正确的方式做事’，而效能则是“做正确的事”。

——来自《有效的主管》管理大师彼得·德鲁克

• 效能(Effectiveness)：测量是否已实现流程、服务或活动的目标的尺度。有效的流程或活动应该达到约定的目标。

• 效率(Efficiency)：测量是否已将正确数量的资源用于提供流程、服务或活动的尺度。有效的流程应该用最少量的时间、金钱、人员或其它资源实现其目标。



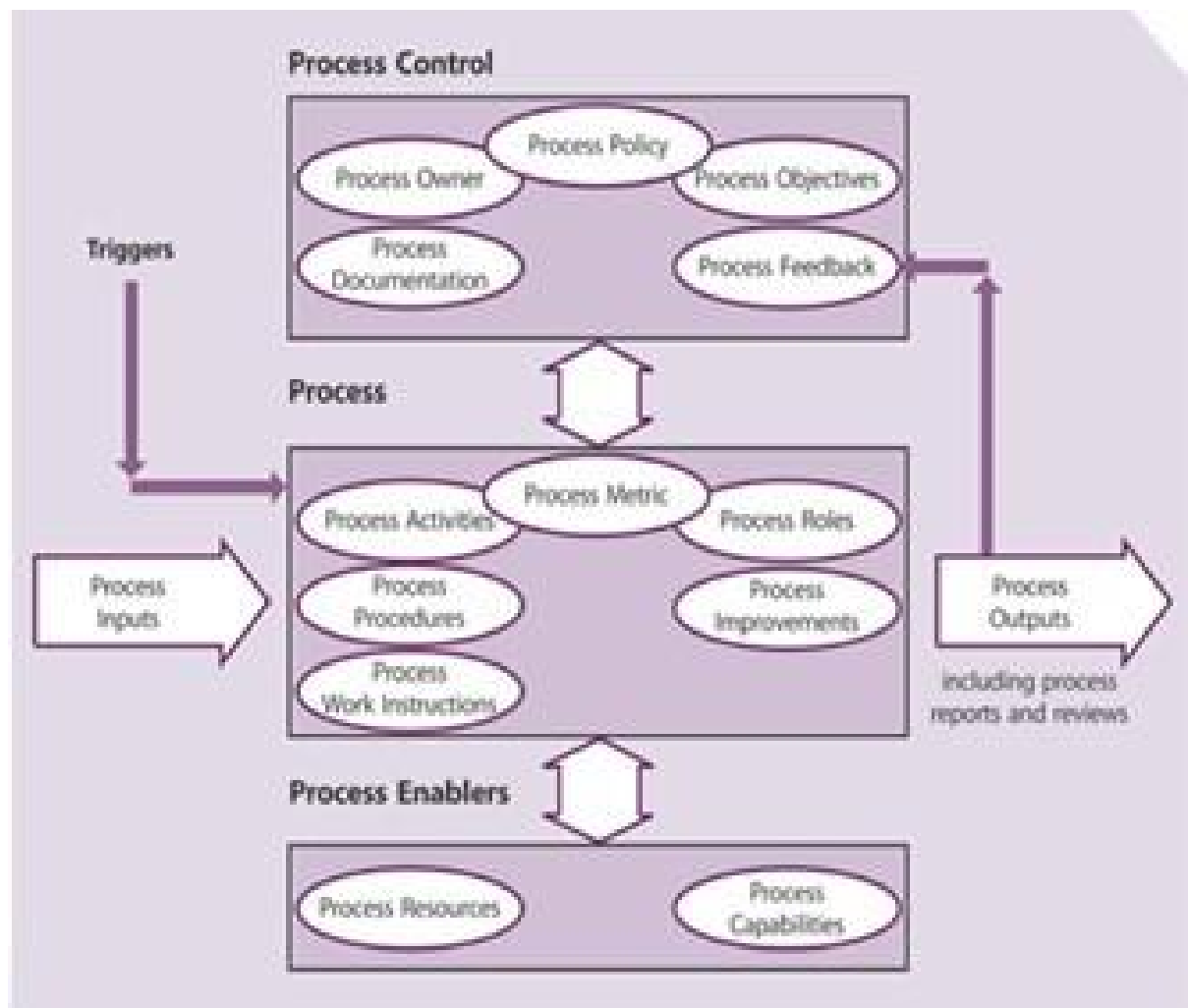
## 流程管理

‘If you can’t measure it then you can’t manage it.’

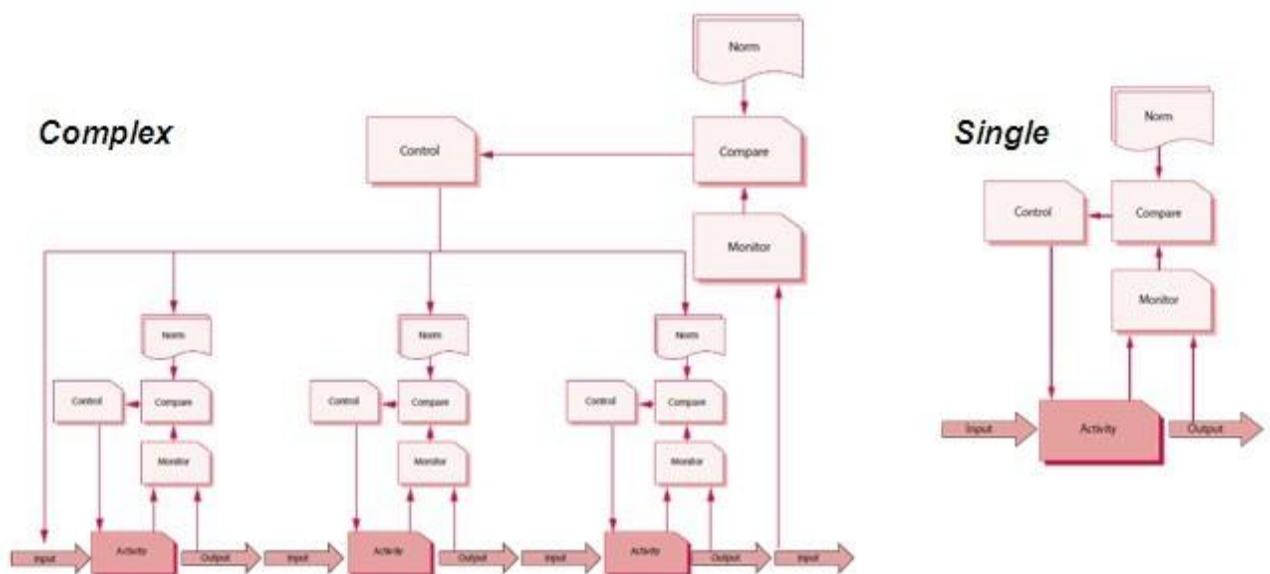
——来自《ITIL Version 3 Service Design》

一个流程是一系列的执行活动组成的：

- 输入 (Input)
- 生产能力 (Throughput)
- 输出 (Output)
- 控制 (Control)
- 成果 (Outcome)



Monitor control loop



ITIL v2 的核心流程

## ITIL V 2 –10册书, 2册被大众采纳

### • 服务交付

五个战术流程描述了用户需要的服务以及如何提供这些服务将IT的活动转换为战略业务价值



价值

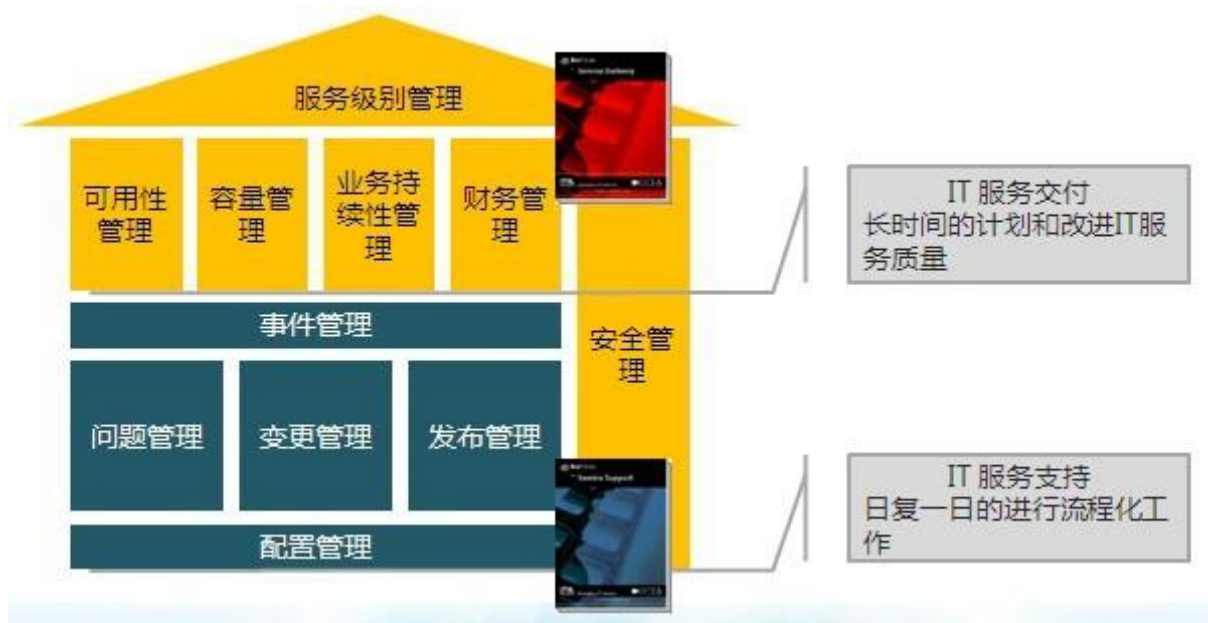
### • 服务支持

五个运行流程以及一个功能实体(服务台)描述了用户如何获取服务的支持是建立业务价值的基础



效率

ITIL v2 模型



### ITIL V 3 服务生命周期



新的 ITIL3.0 中将加入 IT 管理的生命周期的观念，使 IT 管理服务变成一个有头有尾的项目。在原来相互割裂的模块之间建立起有机的联系。

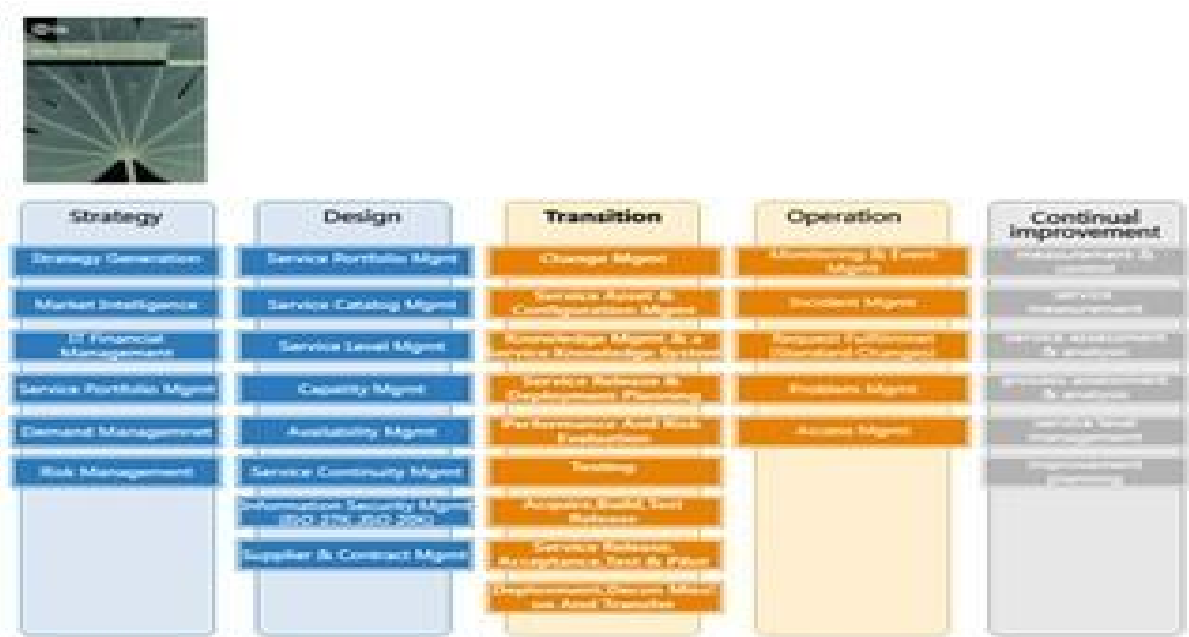
### ITIL V3 管理 IT 服务生命周期的最佳实践





服务生命周期：服务战略

给 IT 机构提供战略用以使 IT 机构能成功的为业务提供价值，并且作为服务供应方的角色提升自己的竞争力。



ITIL V2 服务支持影射到 V3





ITIL V2 流程（服务支持）	核心ITIL V3 Book
变更管理	服务转换
配置管理	服务转换
事件管理	服务运行
问题管理	服务运行
发布管理	服务转换
服务台	服务运行
服务资产及配置管理，包括CMDB	服务转换 CMDB 是配置管理系统(CMS)的一个部分

ITIL V2 服务支持影射到 V3

ITIL V2 流程（服务支持）	核心ITIL V3 Book
财务管理	服务战略
可用性管理	服务设计
能力管理	服务设计
IT服务连续性管理	服务设计
服务级别管理	服务设计
服务目录管理	服务设计