



Scope og udviklingsplan: ITIL® V3 opdatering

Februar 2010

Indhold

	Forord	3
1	Introduktion	3
2	Formålet med opdateringen	3
	2.1 Med i scopet	3
	2.2 Uden for scopet	4
3	Udviklingsteamets governance og struktur	4
4	Changekategorier	6
	4.1 Rettelse	6
	4.2 Klarhed	6
	4.3 Overensstemmelse	6
	4.4 Diagrammer	6
	4.5 Service Strategy	6
5	Følgeændringer	7
	5.1 Andre publikationer	7
	5.2 Kvalificeringssystem	7
	5.3 Tredjepartsapplikationer	7
	5.4 Kommercielle ITIL-baserede IT-serviceleverandører	7
6	Oversættelse af core biblioteket	7
7	Projektets hovedmilepæle	7
	Yderligere information	7
	Ordliste	8

Forord

Hvad er ITIL®?

ITIL (IT Infrastructure Library) er den bredest accepterede tilgang til IT Service Management i verden. ITIL giver et sammenhængende sæt af best practices fra internationale offentlige og private sektorer. Det er understøttet af et omfattende kvalificeringssystem, akkrediterede træningsorganisationer (ATOer) samt implementerings- og vurderingsværktøjer. Den best practice-proces, der støttes i ITIL, supporteres af den internationale standard for IT Service Management, ISO/IEC 20000. ITIL er den eneste konsekvente og omfattende dokumentation af best practice for IT Service Management og bruges af hundredvis af organisationer i hele verden.

ITIL består af en række publikationer, som vejleder om levering af IT-kvalitetsservices og om det miljø, der er nødvendigt for at supportere IT. ITIL er udviklet ud fra den erkendelse, at organisationer i stigende grad er afhængige af IT for at kunne tilfredsstille deres organisatoriske mål og opfylde deres forretningsmæssige behov. Dette fører til et forøget krav om IT-services af høj kvalitet.

ITIL blev fornyet i 2007. Indholdet i den seneste opdatering vil snart gå i udvikling. Aftalte ændringer er et resultat af en spørgeundersøgelse af ATOer, en analyse af forespørgsler om changekontrol registreret med The Stationery Office (TSO) og færdiggørelsen af en scoping øvelse.

Formålet med dette dokument

Dette dokument giver et overblik over metoden i forbindelse med den foreliggende opdatering af ITIL V3 core publikationerne. Det skitserer scope, planer og governancestruktur i forbindelse med opdateringsarbejdet. Det viser også, hvordan den foreslåede struktur og scope understøtter de forbedringer, der er anbefalet af ITIL Change Advisory Board. Bestyrelsen analyserede emner, der var registreret mellem V3 udgivelsesdatoen og november 2009. Endelig gives der en omtrentlig vejledning til udviklingstidsplaner.

Anerkendelser

TSO og Office of Government Commerce (OGC) vil gerne sige tak til følgende enkeltpersoner og organisationer, som har bidraget til at fastlægge scopet for ITIL V3 opdateringen. Hver af disse deltagere bidrog med tid og energi på at sikre, at scopet for opdateringen afspejler ægte problemer i materialet og vil forbedre ITIL best practice. Disse deltagere indbefatter:

- Brugere og uddannelsesorganisationer, som besvarede spørgeundersøgelsen
- Medlemmer af ITIL Change Advisory Board (Sharon Taylor, David Favelle, Kevin Holland, David Cannon, Ashley Hanna, Stuart Rance)
- Alle de, som fremførte problemer gennem changekontrolloggen.

1 Introduktion

Den 8. november 2004 lancerede OGC et seks måneders projekt for at definere scope og udviklingsplaner for en fornyet udgave af vejledningen til ITIL best practice. Med assistance fra talrige organisationer og enkeltpersoner gennemførte OGC en omfattende offentlig undersøgelse for at indsamle holdninger fra ITIL brugere, leverandører og undervisere rundt om i verden. Undersøgelserne var meget succesrige på den måde, at de bibragte projektteamet synspunkterne fra IT Service Management (ITSM) samfundet. Der var høj grad af enighed, og et resume af konklusionerne dannede scopet for det, der skulle blive version 3 af ITIL. Scoping dokumentet blev udgivet i juni 2006.

Vi mener ikke, at basale markedsbehov er ændret væsentligt siden da. Siden udgivelsen i maj 2007 har ITSM-brugerne imidlertid haft tid til at fordøje og anvende ITIL version 3, og OGC har modtaget nogen fair kritik. Hundrevis af problemområder er blevet registreret under changekontrol på best-management-practice websiden (www.best-management-practice.com). På baggrund af analyse af disse samt synspunkterne, der er sendt tilbage til OGC, TSO og APMG fra undervisere og brugere, er ITIL Change Advisory Board (CAB) og OGC blevet enige om, at effektiviteten og nytten af ITIL ville blive forbedret ved at levere en opdateret version 3.

2 Formålet med opdateringen

Hovedformålet med projektet at opdatere ITIL V3 er at:

- Rette fejl eller uoverensstemmelser i tekst og diagrammer såvel i indhold som præsentation.
- Forbedre udgivelsen ved at adressere spørgsmål, der er rejst i changekontrolloggen som analyseret og anbefalet af CAB og godkendt af OGC. Det drejer sig hovedsagelig om klarhed, konsekvens, korrekthed og fuldstændighed.
- Adressere ændringsforslag fra undervisningsverdenen om at gøre ITIL lettere at undervise i.
- Reviewe Service Strategy-publikationen for at sikre, at koncepterne er forklaret på den klareste, mest præcise og tilgængelige måde. Der er ingen forestilling om at simplificere koncepterne, snarere at forbedre redegørelsen for ideerne.

Der vil ikke blive introduceret nye koncepter eller practices og ingen eksisterende vil blive opgivet. Hvor der introduceres nyt indhold, sker det for fuldstændighedens skyld for at afhjælpe en ulige vægt i detaljeringsgraden eller som en del af en omstrukturering for konsekvensens skyld.

2.1 Med i scopet

- Foretage afhjælpning af uoverensstemmelser i indholdet af de fem bøger:
 - Roller skal være overensstemmende på tværs af bøgerne, så man sikrer sig, at aktiviteterne kun gælder een rolle
 - Tydeliggøre at de organisationsstrukturer, der er givet som eksempler, er vejledende snarere end foreskrevne
- Omorganisere vejledningen for at sikre, at alle fem publikationer er organiseret på samme måde:
 - Sikre at hver proces har mål, mening og formål
 - Se på hvorledes processerne håndteres og sikre en ensartet behandling for alle

- Sikre at bøger er i overensstemmelse med vejledningen i MSP™, M_o_R®, PRINCE2® og P3O®, hvor det er relevant.
- Give tydelige forklaringer og beskrivelser af roller og ansvarsområder
- Standardisere brugen af ordlistedefinitioner inden for de fem titler. Sikre at forklaringerne i teksten er i overensstemmelse med dem i ordlisten
- Opdatere ordlisten for at tage kommentarerne i changekontrolloggen i betragtning
- Undersøge definitionen og brugen af rollerne produktchef og serviceejer

- Sikre at Service Catalogue Manageren findes inden for Service Operation
- Re-designe indholdet i overensstemmelse med OGCs opdaterede stilretningslinjer.

2.2 Uden for scopet

Enhver ændring som ville ødelægge den nuværende brug af ITIL, hvad enten der er tale om organisationer, som har indført brugen af ITIL eller enkeltpersoner, som har kvalificeret sig i ITIL og i øjeblikket bruger metoden på deres arbejdsplads.

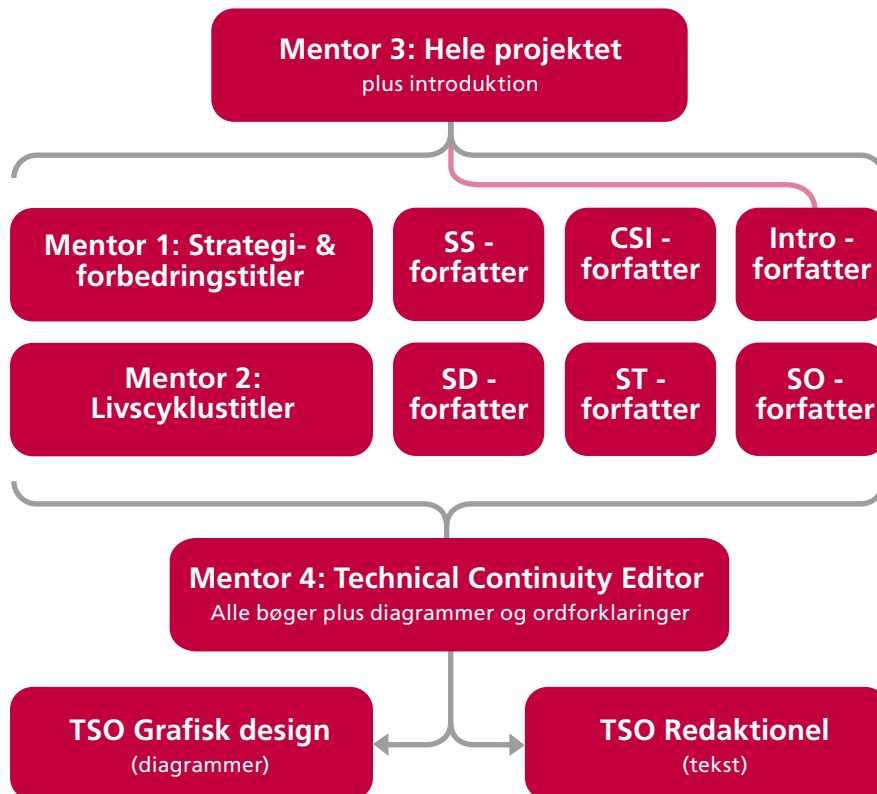
3 Udviklingsteamets governance og struktur

Med hensyn til udviklingen af den fornyede version 3 i 2006, var den benyttede model forfattere, der arbejdede side om side med mentorer. Denne model vil blive brugt i opdateringen med forfattere og mentorer, der arbejder sammen og rapporterer til projektstyregruppen.

Governancestrukturen er følgende:



Forfattere er blevet rekrutteret gennem Call for Participants-dokumentet. Der vil være en enkelt forfatter for hver bog, og mentorer vil blive tilknyttet en eller flere bøger ofte med andre ansvarsområder for at sikre forenelighed, samklang og konsekvens. Diagrammet nedenfor viser relationen mellem disse teammedlemmer.



Mentorerne spiller en væsentlig rolle i strukturen. De skal sikre overensstemmelse på tværs af de opdaterede bøger. Derfor blev mentorposterne besat efter invitation til medlemmer af det oprindelige V3 udviklingsteam. Rapporteringsvejen for alle individer er via den relevante bog- eller kontinuitetsmentor eller til mentoren for hele projektet.

Der vil blive udarbejdet arbejdsplaner for hver bog. De vil indeholde en produktbeskrivelse og et detaljeret scope inklusiv en relevant liste over problemer, som CAB har anbefalet at løse.

Produkterne vil blive reviewet af reviewgruppen for egnethed til formålet. I praksis betyder det at afgøre, om de er i overensstemmelse med produktbeskrivelsen og på tilfredsstillende måde har løst alle udestående problemer. Det er hensigten, at reviewgruppen skal være repræsentativ for ITIL-verdenen og vil omfatte:

- Brugere fra små, mellemstore og store offentlige og private sektorer
- Leverandører
- Konsulenter

- Undervisningsinstitutioner
- Internationale reviewers

Reviewers er også blevet rekrutteret gennem *Call for Participants-dokumentet* (www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf) med det formål at danne en afbalanceret og repræsentativ reviewgruppe. Enkeltpersoner kan blive bedt om at kommentere ideer, forslag, skitser eller delvise produkter når som helst. Der vil også blive to formelle reviews af hver af de seks bøger. Enhver kan blive bedt om at gennemgå en enkelt bog i dybden eller hele sættet for specifikt at checke for overensstemmelse. Når core bøgerne er gjort færdige, vil introduktionen blive opdateret, så den passer. Denne aktivitet skal udføres på netop dette tidspunkt, da introduktionen helt og holdent er afledt af bøgerne. Der vil blive gennemført to runder med review af introduktionen.

4 Changekategorier

Projektmandatet (www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf) er at rette fejl, fjerne uoverensstemmelser og forbedre klarhed og struktur. Arbejdsinstrukserne, der gives til hver forfatter, vil detaljeret liste og beskrive hvert relevant problem fra changekontrolloggen og CABs anbefalinger til handling. Mere generel kritik – for eksempel fra ATO-undersøgelsen – vil blive videregivet i en orientering fra mentorerne. Det betragtes som sandsynligt, at forfatterne, når de adresserer disse problemer, selv vil opdage problemer med materialet. Vi forventer, at de også adresserer dem. De vil have muligheden for at gå til deres mentorer, CAB eller reviewers for at få synspunkter, meninger og vejledning.

Mange af problemerne i changekontrolloggen blev identificeret som trykfejl eller fejl. Enhver utvetydig fejl er blevet sendt til TSO redaktionen for at blive ændret, således at udgangspunktet for udviklingsarbejdet med opdateringen vil være en ren version af V3 Word-dokumentet med åbenlyse fejl rettet. TSO redaktionen har også reduceret den omfattende og inkonsekvente brug af store bogstaver i mange af termerne og har indsat en revideret ordliste, som afspejler de ændringer, der er godkendt af CAB.

Andre emner for udviklingsteamet falder inden for de følgende kategorier:

4.1 Rettelse

Åbenlyse fejl vil blive adresseret.

4.2 Klarhed

Den nye forfatter vil sikre, at sådanne passager er lettere at forstå og fri for dobbelttydige og forvirrende udsagn og henvisninger. De vil også modtage vejledning i at skrive internationalt engelsk (bemærk at dette ikke er amerikansk engelsk). Hermed mener vi almindeligt engelsk (med -ize verbalendelser fremfor -ise hvor begge stavemåder er i brug), som er forståeligt ikke blot for folk med engelsk som modersmål, men også for folk, som bruger engelsk som forretningsprog eller taler engelsk som andet fremmedsprog. Dette betyder i det store og hele undgåelse af ualmindelige ord, usædvanlige betydninger af almindelige ord, idiomer og lange sætninger. At få dette på plads betyder også, at oversættelse bliver lettere.

4.3 Overensstemmelse

Der findes uoverensstemmelser på mange områder i de nuværende bøger. Selv om der blev lavet en fælles struktur for alle bøgerne under V3 udviklingen, er der uoverensstemmelser i omfanget og dækningen af beskrivelser af practices, funktioner, processer, roller og aktiviteter, som det er nødvendigt at afklare.

Et af de mere betydelige kritikpunkter er, at V3 ikke siger nok om roller og hvad, der siges, er uensartet. Det vil blive gjort klart, at ITIL ikke fastlægger endelige jobtitler, kun roller og at de foreslåede organisationsstrukturer er vejledende, ikke foreskrevne. Roller vil blive gjort overensstemmende på tværs af bøgerne og aktiviteter må kun høre til en rolle. Beskrivelsen af roller og detaljeringsgraden skal gøres konsekvent.

Processer vil blive klart defineret og beskrevet på en konsekvent måde. Hver proces vil blive detaljeret beskrevet på eet sted, (det mest passende) og andre steder vil der blive henvist til denne beskrivelse.

Uoverensstemmelser i definitionen af termer vil blive løst og bragt i overensstemmelse med ordlisten. Desuden vil konceptbeskrivelser eller processer i ITIL blive bragt i overensstemmelse med den måde, de behandles på andre steder i OGC best practice. For eksempel skal Risk Management i ITIL være i overensstemmelse med M_o_R®.

Fuldstændighed er et problem og det behandles som en del af overensstemmelse. Det drejer sig ikke om tilføjelse af nye koncepter. En del af forfatterne og mentorernes ansvarsområde vil være at sikre, at hvert emne indeholder den rigtige mængde detaljer og at sammenlignelige elementer – rollebeskrivelser, processer etc – alle findes og har sammenlignelige detaljer på tværs af alle bøger.

Forfatterne vil kort og godt rette fejl eller uoverensstemmelser med hensyn til detalje eller omfang i tekst, tabeller og diagrammer og ændre, fjerne eller tilføje materiale efter behov. Mentorer og Technical Continuity Editoren vil sikre overensstemmelse i ændringerne på tværs af serien.

4.4 Diagrammer

I visse tilfælde er diagrammer fejlagtige, modsiger hinanden eller teksten eller referencen mangler i teksten eller er gentaget i en anden bog, men tegnet på en anden måde. Forfattere vil arbejde med Technical Continuity Editoren for at sikre, at alle diagrammer er tegnet i overensstemmelse med gængse standarder, er konsekvente og har henvisninger i teksten. Som en del af forbedringen af klarheden vil nogle diagrammer eventuelt blive ændret, fjernet eller tilføjet.

4.5 Service Strategy

Der er blevet udtrykt bekymring for, at *Service Strategy* er en meget større udfordring for læserne end de andre bøger. OGC krævede, at V3 forfatterne skrev et enkelt, internationalt engelsk, men der er plads til forbedring og dette vil blive fremmet i opdateringen.

At læse og at forstå er to forskellige aspekter af opfattelsen af en vanskelig tekst. Af alle bøgerne i V3 indeholdt *Service Strategy* mest nyt materiale. Det omfattede en mængde forretningsrelaterede koncepter, som var nye for mange læsere på det tidspunkt, men det er efterfølgende i det store og hele blevet fordøjet og accepteret. Mange respondenter føler imidlertid stadig, at *Service Strategy* er for vidtløftig og ikke tilstrækkelig instruktiv; at processerne ikke er klart definerede og at behandlingen af faserne i strategi-formulering, der fører til specifikationen af IT-services, med fordel kunne tydeliggøres. Derfor giver OGC forfatteren af *Service Strategy-opdateringen* større frihed end de andre forfattere til at tydeliggøre teksten og skærpe præsentationen. Dette arbejde vil blive omhyggeligt vurderet, og der vil ikke blive accepteret ændringer, som ikke bliver anset for at være forbedringer. Det er formodentlig en gentagelse at sige, at alt, hvad OGC ønsker af denne øvelse, er en forbedring i præsentationen og forklaringen af *Service Strategy*, og dermed anvendeligheden – ikke en forenkling af koncepterne.

5 Følgeændringer

Mange mennesker vil spekulere over, hvordan ændringerne i ITIL vil påvirke andre publikationer og kvalificeringssystemet såvel som applikationer og services baseret på ITIL. Enhver påvirkning vil med al sandsynlighed være ubetydelig.

5.1 Andre publikationer

Forbedringer i core teksterne vil først blive afspejlet i *introduktionen* som en del af dette projekt. Senere vil andre titler blive revideret i overensstemmelse med det opdaterede ITIL. Der er for tiden ingen tidsplan. Det forventes ikke, at de ændringer i ITIL, der er et resultat af opdateringen, vil gøre nuværende V3 publikationer alvorligt ukorrekte. Grunden til revisionen vil være at forbedre afledte arbejder med hensyn til klarhed, konsekvens, forbedrede definitioner og de seneste diagrammer.

5.2 Kvalificeringssystem

Nogle af ændringerne forventes at føre til, at det bliver lettere at undervise i ITIL og de vil gradvist blive indarbejdet i undervisningsmaterialet. Der er ingen planer om at ændre kvalificeringsstruktur som følge af opdateringen. Følgeændringer af læseplaner og eksamener forventes af blive ubetydelige. Årsagen er, at eksamener tester forståelsen af koncepter og practices og disse vil ikke blive ændret.

5.3 Tredjepartsapplikationer

Der er mange softwareprodukter som for eksempel Service Desk-supportapplikationer, som indeholder de processer, der er beskrevet i ITIL. Igen forventes det ikke, at ændringerne i opdateringen vil skabe uoverensstemmelse med ITIL for eksisterende produkter. Leverandører vil afgøre, om der er nogen fordel ved at introducere ændringer, som kunne laves til deres produkter på individuel basis.

5.4 Kommercielle ITIL-baserede IT-serviceleverandører

ITIL-baserede leverandører af IT-services bør ikke blive påvirket af ændringerne. De får måske løst nogle af de problemer, der før manglede detaljeret beskrivelse i ITIL og bliver derved i stand til at levere en bedre service. Kunder vil ikke blive berørt.

6 Oversættelse af core biblioteket

OGC og projektteamet ønsker at se frugterne af opdateringsprojektet gjort tilgængelige globalt på mange sprog så tidligt som muligt. Ordlisten er grundstenen for alle oversættelser. På grund af bestræbelsen for at opnå overensstemmelse i definitionen af termer, er det uundgåeligt, at nogle definitioner vil blive ændret. Derfor bliver den første opgave at introducere en revideret ordliste for hvert sprog, ITIL for øjeblikket er udgivet på. På længere sigt vil bøgerne blive revideret i overensstemmelse med den reviderede ordliste og den nye engelske tekst.

7 Projektets hovedmilepæle

Bemærk venligst at disse datoer er foreløbige for øjeblikket.

Mandatet offentliggjort i august 2009

Call for Participants november 2009

Ansættelse af forfattere og mentorer november/december 2009

Første udviklings-workshop januar 2010

Sigte efter udgivelse af fem core titler i første kvartal af 2011

Yderligere information

Projektmandat for ITIL V3 opdatering

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf

Call for Participants

www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf

Ofte stillede spørgsmål

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Update_FAQs_Oct09.pdf

Regelmæssige opdateringer om fremdriften i ITIL opdateringsprojektet vil blive offentliggjort med jævne mellemrum og kan ses på: www.best-management-practice.com

Ordliste

APMG	APM Group, officiel godkender af ITIL kvalificeringssystem
ATO	Akkrediteret træningsorganisation
CAB	Change Advisory Board
CSI	Continual Service Improvement book
IEC	International Electrotechnical Commission
ISO	International Standards Organization
IT	Information Technology
ITIL®	IT Infrastructure Library®
ITSM	IT Service Management
itSMFI	IT Service Management Forum International
M_o_R®	Management of Risk, OGC Best Practice
OGC	Office of Government Commerce, ejere af ITIL
SD	Service Design bog
SO	Service Operation bog
SS	Service Strategy bog
ST	Service Transition bog
TSO	The Stationery Office, officiel udgiver af ITIL
V3 (ITIL)	Version 3

OGC Service Desk

OGC kunder kan kontakte den centrale OGC Service Desk om alle aspekter af OGCs forretning.

Service Desken vil også kanalisere spørgsmål til den relevante second-line support. Vi ser frem til at høre fra dig.

Du kan kontakte servicedisken mandag–fredag, 8–18

T: +44 (0) 845 000 4999

E: ServiceDesk@ogc.gsi.gov.uk

W: www.ogc.gov.uk

© Copyright TSO 2010

- OGC logoet er et registreret varemærke tilhørende Office of Government Commerce.
- OGC logoet® er et registreret varemærke tilhørende Office of Government Commerce i England.
- ITIL® er et registreret varemærke tilhørende Office of Government Commerce i England og andre lande.
- IT Infrastructure Library® er et registreret varemærke tilhørende Office of Government Commerce i England og andre lande.
- M_o_R® er et registreret varemærke tilhørende Office of Government Commerce i England og andre lande.
- PRINCE2™ is a varemærke tilhørende Office of Government Commerce
- P3O™ er et registreret varemærke tilhørende Office of Government Commerce
- The Swirl logo™ er et varemærke tilhørende Office of Government Commerce