

按：本目录版权为 Axelos 所有的《ITIL 4 foundation FinalDraft》，北宙咨询作为 Axelos Partner 谨帮助学习者率先了解 ITIL 4 的核心思想理念，由总经理刘颀先生进行了初始翻译工作，欢迎更多人加入学习与体验。（2018 年 11 月）

## **Contents(目录)**

About this publication ( 关于本出版物 )

About the ITIL story ( 关于 ITIL 的故事 )

Axle Car Hire ( Axle Car Hire 公司介绍 )

Meet the Axle employees ( Axle 的员工 )

## **1.Introduction ( 介绍 )**

1.1 IT service management in the modern world ( 现今世界的 IT 服务管理 )

1.2 About ITIL 4 ( 关于 ITIL 4 )

1.3 The structure and benefits of the ITIL 4 framework(ITIL 4 框架的结构与益处)

1.3.1 The ITIL SVS ( ITIL 服务价值体系 )

1.3.2 The four dimensions model ( 四维度模型 )

## **2.Key concepts of service management ( 服务管理的基本概念 )**

2.1 Value and value co-creation ( 价值和价值再造 )

2.1.1 Value co-creation ( 价值再造 )

## 2.2 Organizations, service providers, service consumers, and other stakeholders ( 组

织、服务供应者、服务消费者、以及其它利益干系人 )

### 2.2.1 Service providers ( 服务供应者 )

### 2.2.2 Service consumers ( 服务消费者 )

### 2.2.3 Other stakeholders ( 其它利益干系人 )

## 2.3 Products and services ( 产品与服务 )

### 2.3.1 Configuring resources for value creation ( 为创造价值配置资源 )

### 2.3.2 Service offerings ( 服务提供 )

## 2.4 Service relationships ( 服务关系 )

### 2.4.1 The service relationship model ( 服务关系模型 )

## 2.5 Value: outcomes, costs, and risks ( 价值 : 成果、成本、和 risk )

### 2.5.1 Outcomes ( 成果 )

### 2.5.2 Costs ( 成本 )

### 2.5.3 Risks ( 风险 )

### 2.5.4 Utility and warranty ( 功用与功效 )

## 2.6 Summary ( 总结 )

## **3.The four dimensions of service management ( 服务管理的四个维度 )**

### 3.1 Organizations and people ( 组织和人员 )

### 3.2 Information and technology ( 信息和技术 )

### 3.3 Partners and suppliers ( 合作方和供应商 )

### 3.4 Value streams and processes ( 价值流和流程 )

#### 3.4.1 Value streams for service management ( 服务管理的价值流 )

#### 3.4.2 Processes ( 流程 )

### 3.5 External factors ( 外部因素 )

### 3.6 Summary ( 总结 )

## **4.The ITIL service value system ( ITIL 服务价值链 )**

### 4.1 Service value system overview ( 服务价值体系概览 )

### 4.2 Opportunity, demand, and value ( 机会、需求与价值 )

### 4.3 The ITIL guiding principles ( ITIL 指导原则 )

#### 4.3.1 Focus on value ( 关注价值 )

#### 4.3.2 Start where you are ( 从哪里开始 )

#### 4.3.3 Progress iteratively with feedback ( 进度的迭代与反馈 )

#### 4.3.4 Collaborate and promote visibility ( 协同与促进的可视化 )

#### 4.3.5 Think and work holistically ( 思考与行动的整体性 )

#### 4.3.6 Keep it simple and practical ( 保持简洁与实践 )

#### 4.3.7 Optimize and automate ( 优化与自动化 )

#### 4.3.8 Principle interaction ( 互动原则 )

### 4.4 Governance ( 治理 )

#### 4.4.1 Governing bodies and governance ( 主管部门与治理 )

#### 4.4.2 Governance in the SVS ( 服务价值体系中的治理 )

#### 4.5 Service value chain ( 服务价值链 )

##### 4.5.1 Plan ( 计划 )

##### 4.5.2 Improve ( 提升 )

##### 4.5.3 Engage ( 切入 )

##### 4.5.4 Design and transition ( 设计与转换 )

##### 4.5.5 Obtain/build ( 获取/构建 )

##### 4.5.6 Deliver and support ( 交付与支持 )

#### 4.6 Continual improvement ( 持续改进 ) 4.6.1 Steps of the continual improvement model ( 持续改进步骤模型 )

##### 4.6.2 Continual improvement and the guiding principles ( 持续改进和指导原则 )

#### 4.7 Practices ( 实践 )

#### 4.8 Summary ( 总结 )

### **5.ITIL management practices ( ITIL 管理实践 )**

#### 5.1 General management practices ( 总体管理实践 )

##### 5.1.1 Architecture management ( 架构管理 )

##### 5.1.2 Continual improvement ( 持续改进 )

##### 5.1.3 Information security management ( 信息安全管理 )

##### 5.1.4 Knowledge management ( 知识管理 )

##### 5.1.5 Measurement and reporting ( 度量与报告 )

##### 5.1.6 Organizational change management ( 组织变革管理 )

5.1.7 Portfolio management ( 组合管理 )

5.1.8 Project management ( 项目管理 )

5.1.9 Relationship management ( 关系管理 )

5.1.10 Risk management ( 风险管理 ) 5.1.11 Service financial management ( 服务财务管理 )

5.1.12 Strategy management ( 战略管理 )

5.1.13 Supplier management ( 供应商管理 )

5.1.14 Workforce and talent management ( 劳力与人才管理 )

5.2 Service management practices ( 服务管理实践 )

5.2.1 Availability management ( 可用性管理 )

5.2.2 Business analysis ( 业务分析 )

5.2.3 Capacity and performance management ( 容量与性能管理 )

5.2.4 Change control ( 变更控制 )

5.2.5 Incident management ( 事件管理 )

5.2.6 IT asset management ( IT 资产管理 )

5.2.7 Monitoring and event management ( 监控与事态管理 )

5.2.8 Problem management ( 问题管理 )

5.2.9 Release management ( 发布管理 )

5.2.10 Service catalogue management ( 服务目录管理 )

5.2.11 Service configuration management ( 服务配置管理 )

5.2.12 Service continuity management ( 服务连续性管理 )

5.2.13 Service design ( 服务设计 )

5.2.14 Service desk ( 服务台 )

5.2.15 Service level management ( 服务级别管理 )

5.2.16 Service request management ( 服务请求管理 )

5.2.17 Service validation and testing ( 服务验证与测试 )

5.3 Technical management practices ( 技术管理实践 )

5.3.1 Deployment management ( 部署管理 )

5.3.2 Infrastructure and platform management ( 基础设施与平台管理 )

5.3.3 Software development and management ( 软件开发与管理 )

Appendix A: Examples of value streams ( 附录 A : 价值流的示例 )

A.1 A user needs an incident to be resolved ( 附录 A.1 : 一个用户事件需要解决 )

A.2 An error in third-party software creates issues for a user ( 附录 A.2 : 第三方软件的错误给用户带来的问题 )

A.3 Business requirement for a significant new IT service ( 附录 A.3 : 一个重要的新的 IT 服务的业务需求 )

A.4 Regulatory change requires new software development ( 附录 A.4 : 规范变更需要新的软件开发 )

Glossary ( 术语表 )

译者说：

因为研究 ITIL 年数非常长，所以会很自然的开始关注 ITIL 新的版本。

让我感受比较好的是 ITIL 4 没有一味的“硬凑”一些新的名词，如“数字化”、如“DevOps”，而是坚定了一个以服务为导向的更体系化的思路，这点我非常赞同。因为数字化代表的是行业变革和时代变革，但不是一个方法论，但数字化的核心，是创建服务价值链，这点又是 ITIL 所提倡并尝试解决的。而 DevOps 是一种文化，一种技术，虽然 ITIL 不刻意提出，但是在整个生命周期中，通过“技术管理实践”等章节中，更明朗的反映出了在服务管理中的敏捷思想。

总体来说，ITIL 4 相比 ITIL 2011 和 ITIL v3，链条更清晰，我读下来的时候有一种一气呵成的感觉，比前面版本中，要去刻意找流程与流程关系要“舒服”很多，而且，这与我这些年的实践思路不谋而合（包括我们自创的 V-PODAT 模型），这不是说我们有多么强，或者说 ITIL 又多么权威，我只想说，这种方法去企业落地，是具有很强的实践性的。

ITIL 4 已经不再过于刻意大篇幅提“IT 服务管理”了，而是强调“服务管理”，是的，在数字化时代，服务管理背后必然就是 IT 服务支持，区分的只有综合管理、服务管理、技术管理三个层次了。

愿大家与我多探讨，个人微信号：liuting\_leo

上述为 2018 年 11 月所作



ITIL is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited.

The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited.

All rights reserved.