

信息技术基础架构库 IT Infrastructure Library, ITIL

*raising standards worldwide*™

**BSI**  
Management  
Systems



## IT Infrastructure Library

BSI provides training services for IT Infrastructure Library

## 信息技术基础架构库

BSI 提供IT Infrastructure Library的培训服务

### 简介

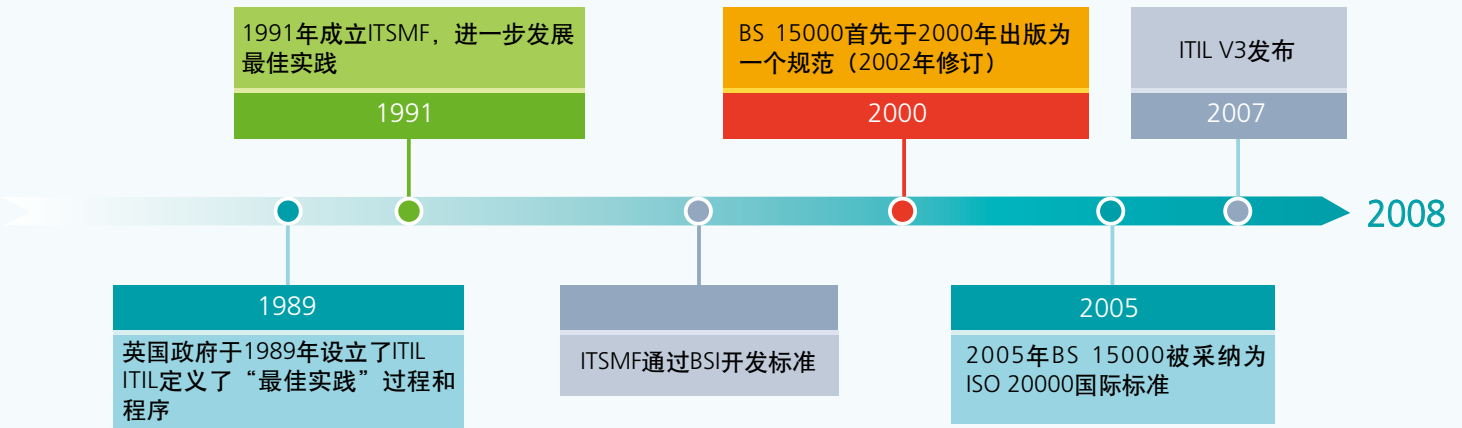
信息技术基础架构库 (IT Infrastructure Library, ITIL) 是一套由英国政府的电脑和电信局 (The Central Computer and Telecommunication Agency, CCTA, 现已纳入英国政府商务办公室OGC-the Office of Government Commerce) 开发, 用于规范IT服务管理的架构, 可利用流程将现有资源最佳化, 进而提升信息技术服务水平, 使人员不再仅以面向技术的方式来思考, 还要与商业目的相结婚, 进而证明IT组织之于企业的价值。

传统的IT只是担任支持的角色, 现在的IT则是种服务。为了达到降低成本、增加生产力、提升服务品质的目标, ITIL目前已在全球掀起一阵狂潮。许多著名的跨国公司如IBM、HP、Microsoft、P&G、HSBC等, 都是ITIL的积极实践者。由于中国IT产业正逐渐由技术导向转为服务导向, 企业对于IT服务管理的需求也与之剧增。因此目前国内包括各大通信公司、各大银行、政府部门IT服务中心、事业公司IT部门、IT服务公司, 都相继导入ITIL概念。这对于将ITIL流程标准化且与商业同步、提升处理效率上, 有相当大的帮助。

为了因应快速发展变化的IT服务管理市场, OGC于2007年5月推出最新的ITIL Version3.0 (以下简称为ITIL V3), 以符合市场的实际需求。



## ITIL及ISO 20000的历史



## ITIL与ISO 20000的关系

在ITIL被各国企业广泛采用后，为了对ITIL的导入效果做有效的评估，OGC、英国标准协会（British Standards Institution, BSI）及相关团体，共同制定了以ITIL为核心的国家标准：BS 15000，于2000年在全球最大的ITIL推动机构：IT服务管理论坛（IT Service Management Forum, ITSMF）正式发布，并于2005年12月正式通过成为ISO 20000国际标准。

## ITIL和ISO 20000有什么不同？



## ITIL V3与V2的改进点

虽然ITIL V3的架构经过大幅调整，但ITIL V2和V3的主要精神一脉相承，并不会相互抵触。且V2版中的所有流程，仍都出现在V3版中。

ITIL V3相较V2有较大变化，其中：

1. ITIL V3引入了服务生命周期 (Service Life Cycle)：在ITIL V2的核心，只有服务支持 (Service Support) 和服务交付 (Service Delivery) 两大模块。各模块之间相对独立、没有太多联系。
2. ITIL V3提供了丰富的新资源：在ITIL V3中，引进很多行业案例和具体实施方案，以及专门针对中小企业的实施方法。借助这些丰富的资源，企业在实施IT服务管理时，可以更快地进入状况。
3. ITIL V3加入和其他相关标准的整合：引入了和业界标准的相容和整合。例如IT治理控制框架 (COBIT)、能力成熟度整合模型 (CMMI)、六个标准差绩效考核管理办法 (6-Sigma) 等，让ITIL能够与其他标准相辅相成，协助企业的业务顺利推进。



# IT Infrastructure Library



## BSI 专业服务，助力企业提高IT服务管理水平

在专业领域倚赖专业公司的专业服务已经在企业管理和发展的各个方面证实是提升企业管理和服务质量水平的可靠渠道。在IT服务管理领域也不例外。

BSI在2000年颁布了IT服务管理体系标准BS 15000，如今已发展成为IT服务管理体系的国际标准ISO 20000。如今，在中国，BSI亦是颁发ISO 20000和ISO 27001（信息安全管理体系标准）认证证书最多的认证机构之一。



## 我们能帮您做什么

在企业正式引进ITIL V3之前，人员的教育训练将是所有动作的第一步。BSI目前提供多项ITIL相关的标准培训，除此之外，BSI根据企业的需求，提供定制的ITIL培训课程。

BSI将秉承一贯的高规格要求，陆续提供最新、最高品质的ITIL V3认证培训，以培养国内的IT服务管理人才。

如有何建议，欢迎垂询BSI各地办公室。

## IT Infrastructure Library

BSI provides training services for IT Infrastructure Library

## 信息技术基础架构库

BSI 提供IT Infrastructure Library的培训服务

### BSI SERVICES OVERVIEW

- Information, Guidance and Advice
- Standards and Publications
- Tailored Customer Events
- Training
  - Awareness
  - Implementation
  - Auditor
- Quality Management systems:
  - Gap Analysis/Pre-Assessment
  - Assessment/Auditing
  - Registration/Certification
  - Continual Improvement
- Business Improvement Tools:
  - Risk Assessment
  - Benchmarking, e.g. BSI BenchMark

### BSI 服务纵览

- 信息、指引和建议
- 标准和出版物
- 定制化的客户服务
- 培训
  - 意识
  - 实施
  - 审核员
- 管理体系
  - 差距分析/预审核
  - 评估/审核
  - 注册/认证
  - 持续改进
- 业务改进工具
  - 风险评估
  - 基准评估, 例如BSI的
  - BenchMark

### BSI China Region NetWork BSI 中国区网络

China(中国)  
Website(网址): [www.bsigroup.cn](http://www.bsigroup.cn)  
E-mail(电邮): [infochina@bsigroup.com](mailto:infochina@bsigroup.com)  
BSI HOT LINE(全国免费热线): 800 810 0045

Beijing(北京)  
Tel(电话): (86-10) 6515 7060

Shanghai(上海)  
Tel(电话): (86-21) 6431 2638

Shenzhen(深圳)  
Tel(电话): (86-755) 8351 6822

Guangzhou(广州)  
Tel(电话): (86-20) 3825 1417

Dalian(大连)  
Tel(电话): (86-411) 8253 1018

Chengdu(成都)  
Tel(电话): (86-28) 8510 5599

Jinan(济南)  
Tel(电话): (86-531) 8518 0892

Nanjing(南京)  
Tel(电话): (86-25) 8689 0480

Chongqing(重庆)  
Tel(电话): (86-23) 6383 8928

Wuhan(武汉)  
Tel(电话): (86-27) 8580 5065



The BSI certification mark can be used on your stationery, literature and vehicles when you have successfully achieved certification.

