

---

上海翰纬信息管理咨询有限公司

[保 密]

卓越 IT 管理，翰纬智造！

---

上海翰纬信息管理咨询有限公司

ITIL Support/Delivery

原著导读

---



地 址：上海市张江高科毕升路 289 弄 8 号 101

电 话：021 3393 2855/2856/2849

传 真：021 3393 2850

邮 编：201 204

电 邮：[info@sinoserviceone.com](mailto:info@sinoserviceone.com)

网 址：[www.sinoserviceone.com](http://www.sinoserviceone.com)

---

#### 版权声明和保密须知

本文件中出现的任何文字叙述、文档格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明，版权均属上海翰纬信息管理咨询有限公司所有，受到有关产权及版权法保护。任何单位和个人未经上海翰纬信息管理咨询有限公司的书面授权许可，不得复制或引用本文件的任何片断，无论通过电子形式或非电子形式。

Copyright © 2008 上海翰纬信息管理咨询有限公司 版权所有

**文档信息**

项目名称:	翰纬 ITIL Support/Delivery 原著导读	项目编号:	
项目经理:	刘亿舟	项目阶段:	
文档名称:		文档编号:	
文档起草人:	刘亿舟	起草日期:	2008/09/28
当前版本编号:	V1.0	版本日期:	2008/09/28
相关文档:			

**分发名单**

来自 From	日期	电话/传真/Email

给 To	行动*	截止日期	电话/传真/Email

\*: 行动类别: 批准, 复审, 通知, 存档, 修改, 其它 (请指明)

**版本记录**

版本号	版本日期	修改者	说明	文件名

# 翰纬 ITIL Support/Delivery 原著导读

- 注：1. 本导读为方便学员在有限的时间内快速阅读 ITIL Service Support 和 Service Delivery 原著，从而应考 TIL Service Manager 而拟定。
2. 本导读将所有内容的重要程度分为三级，其中一级为重要必读内容，二级为需要关注内容，三级为可以略读内容。考生在参考本导读时，可以保留自己的看法，而根据自身时间充裕程度对某些我们认为不太重要的内容选择泛读或精读。
3. 本导读仅供参考，翰纬不对因使用本导读而导致的任何后果承担任何责任。

ITIL Service Support 导读				
章	节	标题	重要级别	导读提示
第 1 章 Introduction	1.1	The IT Infrastructure Library	2	本节提供了对 ITIL 的基本介绍，泛读即可。
	1.2	Restructuring the IT Infrastructure Library	3	略读
	1.3	Target audience	3	略读
	1.4	Navigating the ITIL	3	略读
	1.5	Why choose a jigsaw concept?	3	略读
	1.6	The service support book	3	略读
	1.7	Service Management	3	略读
	1.8	Customers and Users	2	关注
	1.9	A code practice for IT Service Management – PD0005	3	略读
	1.10	Service Management: a process approach	3	略读
	1.11	Recommended reading	3	略读
第 2 章 Relationship between processes	2	2 Relationship between Processes 2.1 Service Level Management 2.2 Financial Management for IT Services 2.3 Capacity Management 2.4 IT Service Continuity Management 2.5 Availability Management 2.6 Configuration Management 2.7 Change Management 2.8 Release Management 2.9 Incident Management 2.10 Problem Management 2.11 Service Desk 2.12 ICT Infrastructure Management	1	本章提供了对所有 ITIL 流程之间相互关系的一个总括性介绍，有助于从总体上理解 ITIL 总体架构及流程之间的相互关系   精读

		2.13 Application Management 2.14 Security Management 2.15 Environmental infrastructure processes 2.16 Project Management		
第 3 章 Getting Started	3.1	Service Management benefits	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节从总体上归纳了服务管理方法的好处</li> <li>  精读</li> </ul>
	3.2	A process led approach	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节提供了流程管理方法的介绍</li> <li>  关注</li> </ul>
	3.3	Management commitment	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了管理层在服务管理实施过程中的承诺与支持</li> <li>  精读</li> </ul>
	3.4	Cultural aspects	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>  略读</li> </ul>
第 4 章 The Service Desk	4.1	Overview	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了为什么需要服务台等内容</li> <li>  关注</li> </ul>
	4.2	Implementing a Service Desk infrastructure	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了服务台的各种架构模式以及实施要点</li> <li>  精读</li> </ul>
	4.3	Service Desk technologies	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>  略读</li> </ul>
	4.4	Service Desk responsibilities, functions, staffing levels etc	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了服务台职责、职能和相关人员配备及技能要求</li> <li>  精读</li> </ul>
	4.5	Service Desk staffing skill set	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  关注</li> </ul>
	4.6	Setting up a Service Desk environment	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了服务台设立时的相关发布及营销策略</li> <li>  关注</li> </ul>
	4.7	Service Desk education and training	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了服务台人员的培训及所需要的技能</li> <li>  关注</li> </ul>
	4.8	Service Desk processes and procedures	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  关注</li> </ul>
	4.9	Incident reporting and review	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  关注</li> </ul>
	4.10	Conclusions	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  关注</li> </ul>
第 5 章 Incident Management	5.1	Goal of Incident Management	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  熟记</li> </ul>
	5.2	Scope of Incident Management	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  熟记</li> </ul>
	5.3	Basic concepts	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  熟记功能性升级、结构性升级、优先级、以及事件、问题、已知错误等概念</li> </ul>

	5.4	Benefits of Incident Management	1	熟记
	5.5	Planning and implementation	2	重点关注关键成功因素
	5.6	Incident Management activities	1	精读   熟记
	5.7	Handling of major Incidents	2	关注
	5.8	Roles of the Incident Management process	1	精读   熟记
	5.9	Key Performance Indicators	1	熟记
	5.10	Tools	3	略读
	Annex 5D	The process of Incident investigation	1	熟记
第 6 章 Problem Management	6.1	Goal of Problem Management	1	熟记
	6.2	Scope of Problem Management	1	熟记
	6.3	Basic concepts	1	熟记问题管理流程的三个子流程（活动）、事件管理和问题管理流程之间的差别
	6.4	Benefits of Problem Management	1	熟记
	6.5	Planning and implementation	1	重点了解关键成功因素以及风险因素
	6.6	Problem control activities	1	熟记活动、了解流程图   精读
	6.7	Error control activities	1	精读
	6.8	Proactive Problem Management	2	重点关注趋势分析及预防措施的控制
	6.9	Providing information to the support organisation	3	略读
	6.10	Metrics	1	重点关注报告信息   精读
	6.11	Roles within Problem Management	1	重点关注相关角色及其职责   熟记
第 7 章 Configuration Management	7.1	Goal of Configuration Management	1	熟记
	7.2	Scope of Configuration Management	1	熟记配置管理的范围
	7.3	Basic concepts	2	关注
	7.4	Benefits and possible problems	1	重点关注   精读
	7.5	Planning and implementation	1	对应考点在于如何规划配置管理实施   精读
	7.6	Activities	1	熟记配置管理活动

				<ul style="list-style-type: none"> <li>精读</li> </ul>
	7.7	Process control	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>本节介绍了配置管理报告、KPI</li> <li>精读</li> </ul>
	7.8	Relations to other processes	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>重点关注配置管理提供的信息流对提高哪些流程的效果和效率有帮助</li> <li>精读</li> </ul>
	7.9	Tools specific to the Configuration Management process	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>略读</li> </ul>
	7.10	Impact of new technology	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>略读</li> </ul>
	7.11	Guidance on Configuration Management	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>重点关注 level of control 这一小节</li> </ul>
	Annex 7B	Specific responsibilities of the Configuration Management team	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>重点关注配置经理以及配置管理员的职责</li> </ul>
第 8 章 Change Management	8.1	Goal of Change Management	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>熟记</li> </ul>
	8.2	Scope of Change Management	1	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
	8.3	Basic concepts	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>重点关注变更请求、CAB、FSC 等概念</li> </ul>
	8.4	Benefits, costs and possible problems	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>熟读</li> </ul>
	8.5	Activities	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>熟记变更管理流程活动</li> <li>熟悉变更管理流程图</li> <li>熟记变更经理的角色和职责</li> </ul>
	8.6	Planning and implementation	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>对应考点在于如何制定变更管理实施计划</li> </ul>
	8.7	Metrics and management reporting	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>熟记</li> <li>精读</li> </ul>
	8.8	Software tools	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>略读</li> </ul>
	8.9	Impact of new technology	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>略读</li> </ul>
第 9 章 Release Management	9.1	Goal of Release Management	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>熟记</li> </ul>
	9.2	Scope of Release Management	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>重点关注发布管理覆盖的范围不仅仅包括软件,还包括硬件及相关文档</li> </ul>
	9.3	Basic concepts	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>熟悉基本概念</li> </ul>
	9.4	Benefits and possible problems	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>重点关注</li> </ul>
	9.5	Planning and implementation	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>重点关注发布规划包含哪些内容、发布政策包含哪些内容</li> </ul>
	9.6	Activities	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>熟记发布管理的活动</li> </ul>
	9.7	Process control	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>重点关注 KPI 以及报告内</li> </ul>

				容
	9.8	Relations to other processes	1	一般都容易忽略发布管理和其他流程的关系, 需要重点关注
	9.9	Tools specific to the Release Management process	3	略读
	9.10	Impact of New Technology	3	略读
	9.11	Guidance for successful Release Management	3	略读
	Annex 9A	Checklist to use when reviewing rollout plans	2	重点关注
第 10 章 Service Management software tools	10	Service Management software tools	3	略读
第 11 章 Planning for the Implementation of Service Management	11	Planning for the Implementation of Service Management	1	通过本章了解服务管理项目实施的一般方法论   对应考点为为实施某个流程而制定计划   精读
第 12 章 Bibliography	12	12 Bibliography	3	略读
APPENDIX B		Process theory and practice	2	通过本章了解流程管理的一般理论   重点关注
Appendix C		Implementing Service Management processes – issues to consider	2	熟悉相关内容
Appendix D		Quality	2	通过本章了解质量管理的一般方法及理论
<b>ITIL Service Delivery 导读</b>				
章	节	标题	重要级别	导读提示
第 1 章 Introduction	1	1.1 The IT Infrastructure Library 1.2 Restructuring the IT Infrastructure Library 1.3 Target audience 1.4 Navigating the IT Infrastructure Library 1.5 Why choose a jigsaw concept? 1.6 The Service Delivery book 1.7 Service Management 1.8 Customers and Users	3	本章内容基本与 ITIL Service Support 相同, 略读即可

		<p>1.9 A Standard and Code of Practice for IT Service Management</p> <p>1.10 Service Management: a process approach</p> <p>1.11 Recommended reading</p>		
第 2 章 Relationship between processes	2	<p>2 Relationship between Processes</p> <p>2.1 Service Level Management</p> <p>2.2 Financial Management for IT Services</p> <p>2.3 Capacity Management</p> <p>2.4 IT Service Continuity Management</p> <p>2.5 Availability Management</p> <p>2.6 Configuration Management</p> <p>2.7 Change Management</p> <p>2.8 Release Management</p> <p>2.9 Incident Management</p> <p>2.10 Problem Management</p> <p>2.11 Service Desk</p> <p>2.12 ICT Infrastructure Management</p> <p>2.13 Application Management</p> <p>2.14 Security Management</p> <p>2.15 Environmental infrastructure processes</p> <p>2.16 Project Management</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本章内容基本与 ITIL Service Support 相同，略读即可</li> </ul>
第 3 章 Getting Started	3	<p>3 Getting Started</p> <p>3.1 Service Management benefits</p> <p>3.2 A process-led approach</p> <p>3.3 Management commitment</p> <p>3.4 Cultural aspects</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本章内容基本与 ITIL Service Support 相同，略读即可</li> </ul>
第 4 章 Service Level Management	4.1	Introduction	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了服务级别管理的目标、范围、以及基本概念</li> <li>  熟记</li> </ul>
	4.2	The SLM process	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了服务级别管理的效益、可能碰到的问题等</li> <li>  需要熟读</li> </ul>
	4.3	Planning the process	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了服务级别管理流程实施规划的基本内容</li> <li>  需要熟读</li> </ul>
	4.4	Implementing the process	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了实施服务级别管理流程的基本步骤</li> <li>  精读</li> </ul>

	4.5	The On-going process	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了服务级别管理流程包含的各项活动</li> <li>  精读</li> </ul>
	4.6	SLA contents and key targets	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了服务级别协议应当包括的内容</li> <li>  精读</li> </ul>
	4.7	Key Performance Indicators and metrics for SLM efficiency and effectiveness	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了评价服务级别管理流程有效性和效率的 KPI 指标</li> <li>  精读</li> </ul>
	Annex 4A	Service Level Manager – role, responsibilities and key skills	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了服务级别经理角色的基本职责以及所需要的技能</li> <li>  精读</li> </ul>
	Annex 4B	Example of a simple Service Catalogue	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>  略读</li> </ul>
	Annex 4C	Example SLAM Chart	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>  略读</li> </ul>
	Annex 4D	Skeleton Service Level Agreement	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>  略读</li> </ul>
第 5 章 Financial Management for IT Services	5.1	Introduction	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了引入 IT 服务财务管理的原因、基本概念、目标及范围、效益、与其他流程之间的关系、可能碰到的问题</li> <li>  精读</li> </ul>
	5.2	Budgeting	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了预算子流程</li> <li>  精读</li> </ul>
	5.3	Developing the IT Accounting system	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了建立 IT 核算体系的基本步骤以及投资评价</li> <li>  重点需要掌握 IT 成本核算的基本步骤</li> <li>  精读</li> </ul>
	5.4	Developing the Charging System	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了建立 IT 服务计费体系的基本步骤</li> <li>  重点掌握计费政策以及定价方法</li> <li>  重点关注</li> </ul>
	5.5	Planning for IT Accounting and Charging	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了规划 IT 服务核算及计费体系的基本过程</li> <li>  熟悉基本步骤</li> </ul>
	5.6	Implementation	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了实施 IT 服务财务核算及计费体系的基本步骤</li> <li>  精读</li> </ul>

	5.7	Ongoing management and operation	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了 IT 财务管理体 系日常运营过程中需要考 虑的关键问题及相关活动</li> <li>  关注</li> </ul>
	Annex 5A	IT Finance Manager – Role, responsibilities and key skills	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了 IT 财务经理角 色的基本职责及所需要的 技能</li> </ul>
第 6 章 Capacity Management	6.1	Introduction	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了为什么要引入 能力管理、能力管理的目 标、范围等基本内容</li> <li>  精读</li> </ul>
	6.2	The Capacity Management process	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了能力管理流程 的输入、输出以及业务能力 管理、服务能力管理、资源 能力管理三个子流程</li> <li>  精读</li> </ul>
	6.3	Activities in Capacity Management	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了三个能力管理 子流程中涉及的各项活动</li> <li>  重点关注需求管理、模拟、 应用选型以及能力计划的 制定等内容</li> <li>  精读</li> </ul>
	6.4	Costs, benefits and possible problems	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了实施能力管理 流程的成本、效益及可能碰 到的问题</li> <li>  精读</li> </ul>
	6.5	Planning and implementation	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了规划和实施能 力管理流程的基本步骤</li> <li>  精读</li> </ul>
	6.6	Review of the Capacity Management process	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了能力管理流程 的 KPI 及关键成功因素等 内容</li> <li>  精读</li> </ul>
	6.7	Interfaces with other SM processes	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了能力管理流程 与其他流程之间的关系</li> <li>  精读</li> </ul>
	6.8	Annex 6A Capacity Management – Role and responsibilities	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了能力管理流程 中的角色及职责</li> <li>  熟悉该部分内容</li> </ul>
	6.9	Annex 6B Contents of a Capacity Plan	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>  本节介绍了能力计划的应 涵盖的内容</li> <li>  精读</li> </ul>
	第 7 章 IT Service Continuity	7.1	Introduction	1

Management				业务连续性管理与 IT 服务连续性管理之间的关系等基本内容 I 精读
	7.2	Scope of ITSCM	1	I 本节进一步详细介绍了 ITSCM 的范围
	7.3	The Business Continuity Lifecycle	2	I 本节介绍了业务连续性管理的基本方法论, ITIL 中 ITSCM 直接借用了该方法论, 将 ITSCM 分成四个阶段 I 精读
	7.4	Management Structure	1	I 本节介绍了 ITSCM 的组织架构、角色、职责 I 精读
	7.5	Generating awareness	3	I 略读
	7.6	The Future of ITSCM	1	I 略读
	Annex 7A	ITSCM Manager – Role, responsibilities and key skills	1	I 本节介绍 ITSCM 经理的角色及职责 I 精读
	Annex 7B	Example Project Plan	2	I 本节介绍了制定 ITSCM 项目计划的基本内容 I 关注
	Annex 7C	IT Service Continuity Management Generic Recovery Plan	3	I 本节介绍了 ITSCM 一般恢复计划的基本内容 I 略读
第 8 章 Availability Management	8.1	Introduction	1	I 本节介绍了为什么引入可用性管理、可用性管理的目标、范围 I 精读
	8.2	Basic concepts	1	I 本节介绍了可用性设计模型、可用性设计的指导原则、基本术语 I 精读
	8.3	The Availability Management process	1	I 本节介绍了可用性管理流程的输入、输出、关键活动、与其他流程的关系、实施成本及效益等内容 I 精读
	8.4	The Cost of (Un)Availability	3	I 本节介绍了服务不可用的成本 I 略读
	8.5	Availability Planning	1	I 本节介绍了可用性规划和设计的基本步骤及关键考

				虑因素   精读
	8.6	Availability improvement	3	本节介绍了可用性改进的方法及技巧   略读
	8.7	Availability measurement and reporting	2	本节介绍了可用性计量和报告的基本内容及方法   关注
	8.8	Availability Management tools	3	本节介绍了可用性管理的工具
	8.9	Availability Management methods and techniques	3	本节介绍了可用性管理的方法及技巧：CFIA、FTA、CRAMM、可用性计算等   略读
	Annex 8A	Availability Manager – Role, responsibilities and key skills	1	本节介绍了可用性经理的职责及所需要的技能   熟悉
第 9 章 Release Management	9.1		1	熟记
	9.2		2	重点关注发布管理覆盖的范围不仅仅包括软件，还包括硬件及相关文档
	9.3		2	熟悉基本概念
	9.4		1	重点关注
	9.5		1	重点关注发布规划包含哪些内容、发布政策包含哪些内容
	9.6		1	熟记发布管理的活动
	9.7		1	重点关注 KPI 以及报告内容
	9.8		1	一般都容易忽略发布管理和其他流程的关系，需要重点关注
	9.9		3	略读
	9.10		3	略读
	9.11		3	略读
	Annex 9A		2	重点关注
第 10 章 Service Management software tools	10	Service Management software tools	3	略读
第 11 章 Planning for the Implementation	11	Planning for the Implementation of Service Management	1	通过本章了解服务管理项目实施的一般方法论   对应考点为为实施某个流程而制定计划

of Service Management				精读
第 12 章 Bibliography	12	12 Bibliography	3	略读
APPENDIX B		Process theory and practice	2	通过本章了解流程管理的一般理论   重点关注
Appendix C		Implementing Service Management processes – issues to consider	2	熟悉相关内容
Appendix D		Quality	2	通过本章了解质量管理的一般方法及理论