

# 企業導入 ITIL 之關鍵成功因素研究

蔡宜靜、吳為聖

E-mail: 9806274@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

當企業電子化步入成熟階段，管理不同資訊基礎建設的難度提高，於是導入資訊科技基礎架構庫(ITIL)逐漸被企業所重視。為瞭解企業和機構有效實施ITIL的實務觀點，本研究以問卷方式實地調查企業或機構導入ITIL的關鍵成功因素，研究對象為通過ITIL實務工作者。透過探索性因素分析法(Exploratory Factor Analysis)及層級分析法(Analytical Hierarchy Process)分析問卷資料，研究結果共萃取出三個構面(組織、管理、人員)共14項之ITIL關鍵成功因素及重要性排序。本研究發現之關鍵因素可作為欲導入ITIL企業或機構的實施準則，藉以提高實施ITIL的成功機率。

關鍵詞：資訊科技基礎架構庫、關鍵成功因素、層級分析法

## 目錄

中文摘要 . . . . .	iii
英文摘要 . . . . .	iv
致謝詞 . . . . .	v
內容目錄 . . . . .	vi
表目錄 . . . . .	viii
圖目錄 . . . . .	x
第一章 緒論 . . . . .	1
第一節 研究背景與動機 . . . . .	1
第二節 研究目的 . . . . .	4
第三節 研究流程 . . . . .	6
第四節 名詞解釋 . . . . .	8
第五節 研究限制 . . . . .	9
第二章 文獻探討 . . . . .	10
第一節 資訊科技基礎架構庫 . . . . .	10
第二節 關鍵成功因素 . . . . .	20
第三節 導入資訊系統之關鍵成功因素 . . . . .	24
第三章 研究方法 . . . . .	35
第一節 資訊科技基礎架構庫成功因素彙整 . . . . .	35
第二節 問卷設計及研究對象 . . . . .	40
第三節 資料分析方法 . . . . .	42
第四章 結果與討論 . . . . .	45
第一節 第一階段問卷施測結果 . . . . .	45
第二節 第二階段問卷施測結果 . . . . .	53
第三節 討論 . . . . .	62
第五章 結論與建議 . . . . .	67
第一節 結論 . . . . .	67
第二節 研究貢獻 . . . . .	68
第三節 後續研究建議 . . . . .	69
參考文獻 . . . . .	70
附錄A 第一階段施測問卷 . . . . .	80
附錄B 第二階段施測問卷 . . . . .	83

## 參考文獻

一、中文部份行政院主計處，國民經濟動向季報，民國94年第一季，2005。王輔卿(2007)，ITIL對於IT Service Management的重要性與

落實方法，工研院資訊技術服務中心。王樹文(2008)，IT運維管理和技術初探，希塞技術，中國。台灣科技化服務管理協會(2008)，ITIL是什麼呢？，[線上資料]，來源：[http://www.itsma.org.tw/news/show1.asp?news\\_id=191](http://www.itsma.org.tw/news/show1.asp?news_id=191)[2008, October 10]石崇薈(2004)，C2C拍賣網站經營決策因素之分析-以兩岸主要拍賣網站為例，淡江大學國際商學所未出版之碩士論文。李悅璋(2005)，IT服務管理:運用主題地圖與資料探勘支援事件管理，國立交通大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。李鴻生(2006)，探討企業採用資訊科技基礎架構庫因素之研究，輔仁大學資訊管理學系未出版之碩士論文。李錦樟(2005)，國外企業導入ITIL之成效，財金資訊雙月刊，[線上資料]，來源：<http://www.fisc.com.tw/FISCWEB/FISCBimonthly/BimonthlyInSideMain.aspx?Volume=42&TNo=31>[2008, October 3]李鑫(2006)，全球ITIL之父Brian Johnson首度來台親授IT管理聖經精髓「ITIL架構地鐵圖」提升企業競爭力，[線上資料]，來源：<http://app.digitimes.com.tw/ShowNews.aspx?zCtId=771&zNotesDocId=28F8992041CDD3C4482572190037EBAF>[2008, October 3]邱志威(2008)，遠傳以ITIL精準算出IT投資效益，[線上資料]，來源：<http://www.ithome.com.tw/itadm/article.php?c=50165>[2008, October 14]邱顯光(2008)，台灣導入CMMI 關鍵成功因素之研究，長榮大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。邱德勳(2002)，推行ISO 9001:2000標準之關鍵成功因素探討以電機、電子產業為例，國立成功大學管理學院高階管理碩士班未出版之碩士論文。孟德芸(1988)，企業成功關鍵因素之研究 - 以個人電腦產業為實證，國立中興大學企業管理研究所未出版之碩士論文。吳思華(1988)，產業政策與企業策略，中國經濟研究院，P.89。洪志朋(2001)，警政菁英對警政議題取向之研究，國立中央警察大學行政警察所未出版之碩士論文。施淑鏘(2007)，資訊服務業支援中心之營運流程架構，國立高雄第一科技大學運籌管理系未出版之碩士論文。陳俊昌(2008)，itSMA聯合業者力推本地企業導入ITIL，iThome Online，[線上資料]，來源：<http://www.ithome.com.tw/itadm/article.php?c=49967>[2008, October 14]。陳志忠(2006)，國內CMMI 導入成功案例凌?電腦股份有限公司，經濟部工業局提昇資訊軟體品質(CMMI)計畫。陳明原(2005)，中小企業導入ERP關鍵成功因素探討，中華大學經營管理研究所未出版之碩士論文。陳章均，周宣光(2007)，企業導入ITIL初期階段之研究，[線上資料]，來源：<http://www.mis.nccu.edu.tw/download/conference/C080703000920.pdf>[2008, September 14]陳光楷(2008)，ITIL的誕生與演進，[線上資料]，來源：<http://www.zdnet.com.tw/enterprise/technology/0,2000085680,20127342,00.htm>[2008, October 11]徐作聖(1996)，科技產業之競爭優勢與經營策略，宏碁電腦教育訓練中心。陳宏峰(2007)，翰緯ITIL 第三版白皮書，翰緯IT 管理文庫。張允恍(2007)，ITIL要成功，派中階主管去上課，[線上資料]，來源：<http://www.ithome.com.tw/itadm/article.php?c=45900>[2008, October 14]張允洸(2006)，ITIL為企業提升資訊管理效率與效益，經濟日報，[線上資料]，來源：[http://city.udn.com/54146/2001054?tpno=0&cate\\_no=60262](http://city.udn.com/54146/2001054?tpno=0&cate_no=60262)[2008, November 5]張善政(2005)，宏碁導入ITIL的歷程與經驗，財金資訊雙月刊，[線上資料]，來源：<http://www.fisc.com.tw/FISCWEB/FISCBimonthly/Article.aspx?Volume=42&TNo=30>[2008, November 3]曹漢平，王強，賈素玲(2005)，現代IT服務管理-基於ITIL的最佳實踐，北京清華大學出版社。許譽勝(2005)，台灣中小型軟體公司關鍵成功因素之研究，銘傳大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。黃思恩(2006)，應用AHP探討營造業導入ERP之關鍵成功因素，開南管理學院資訊管理研究所未出版之碩士論文。楊惠芬(2006)，導入ITIL可節省25%IT營運成本，[線上資料]，來源：<http://www.ithome.com.tw/itadm/article.php?c=41083>[2008, November 14]楊惠芬(2006)，新一代CIO不可不知的最佳實作——ITIL，[線上資料]，來源：<http://www.ithome.com.tw/itadm/article.php?c=35073>[2008, October 26]資策會(2008)，ITIL/ISO 20000課程主題館，[線上資料]，來源：[http://www.iiiedu.org.tw/ites/portal/ITIL\\_Series06.htm](http://www.iiiedu.org.tw/ites/portal/ITIL_Series06.htm)[2008, October 25]溫紹群(2005)，ITIL資訊管理最佳實務，財金資訊，[線上資料]，來源：<http://www.fisc.com.tw/FISCWEB/FISCBimonthly/BimonthlyInSideMain.aspx?Volume=42&TNo=33>[2008, October 25]經濟部(2006)，國內CMMI 導入成功案例鼎升數位科技股份有限公司(經濟部工業局提昇資訊軟體品質(CMMI)計畫)，台北市:經濟部工業局。趙郁竹(2008)，itSMA聯合業者力推本地企業導入ITIL，[線上資料]，來源：<http://www.ithome.com.tw/itadm/article.php?c=49967>[2008, October 22]鄧振源，曾國雄(1989)，層級分析法之內涵特性與應用(上、下)，中國統計學報，6(27)。謝君豪(2008)，國際IT發展趨勢與BS15000介紹，財金資訊，[線上資料]，來源：<http://www.fisc.com.tw/FISCWeb/FISCBimonthly/Article.aspx?Volume=42&TNo=32>[2008, October 20]鍾翠玲(2007)，ITIL是靈丹妙藥嗎？，[線上資料]，來源：<http://www.zdnet.com.tw/enterprise/technology/0,2000085680,20123186,00.htm>[2008, October 20]蘇意婷、季延平(2007)，台灣企業ITIL 使用現況之研究，發表於資訊技術與產業應用研討會，台北市:北台灣科學技術學院。龔仁文(2007)，發展科技化服務產業導入IT管理標準確有必要，[線上資料]，來源：[http://www-07.ibm.com/tw/blueview/200701/p16-19\\_viewpoint.html](http://www-07.ibm.com/tw/blueview/200701/p16-19_viewpoint.html)[2008, October 20]二、英文部份Aaker, D.A. (1988), Strategic market management, 2nd.ed., Canada: John Wiley & Sons, 32. BMC (2006), ITIL for the Small and Midsized Business. The BMC Software Company. Boynton, A.C. & Zmud, R.W. (1984), An assessment of critical success factor, Sloan Management Review, 25(4), 17-27. Cater-Steel, A. & Toleman, M. (2007), The Role of Universities in IT Service Management Education, In Felix B. Tan and James Thong and Lech J. Janczewski (Eds.), Managing Diversity in Digital Enterprises, Australia: The University of Auckland Business School, 369-382. Carol, P. & Cater-Steel, A. (2009), Justifications, strategies, and critical success factors in successful ITIL implementations in U.S. and Australian companies: An exploratory study, Information Systems Management, 26, 164-175. Commons, J.R. (1934), Institutional Economics, New York: The Macmillan Company. Desanctis, G., & Gourtney, J.F. (1983), Toward friendly user MIS implementation. Communication of the ACM, 26(10), 732-738. Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998), Multivariate Data Analysis, Prentice Hall. Hofer, C. & Schendel, D. (1978), Strategy Formulation: Analytical Concept, West Publishing Company. HP (2008), Why ITIL implementations fail? [Online]. Available: <http://h20427.www2.hp.com/program/taw/ap/en/200806/4008.htm>[2008, December 14] IBM (2006), Support implementation of ITIL-based processes with a unified approach to managing assets and services, IBM Company. itSMF (2009), Certified Organisations [Online]. Available: <http://www.isoiec2000certification.com/lookuplist.asp?Type=9>[2009, May 22] King, S.F. & Burgess, B.F. (2006), Beyond critical success factors: A dynamic model of enterprise system innovation. International Journal of Information Management, 26(1), 59-69. Kaiser, H.F. (1974), An index of factorial simplicity, Psychometrika, 39, 31-36. Leslie, W. & Richard, S. (2000), Enterprise resource

planning: The role of the CIO and IT Function in ERP, 43, *Communication of The ACM*, 43(4), 32-38. Laughlin, S.P. (1999), An ERP game plan. *Journal of Business Strategy*, 20(1), 32-37. McLaughlin, K.A. & Damiano, F. (2007), American ITIL, user services conference, Proceedings of the 35th annual ACM SIGUCCS Conference on User Services, NY: Hobart and William Smith Colleges, 251-254. Niazi, M., Wilson, D., & Zowghi, D. (2005), A framework for assisting the design of effective software process improvement implementation strategies, *The Journal of Systems and Software*, 78(2), 204-222. Nunnally, J. (1978), *Psychometric theory*, 2nd Edition, New York: McGraw-Hill. OGC, [Online]. Available: <http://www.ogc.gov.uk/> [2008, September 22]. Pollalis, Y.A. & Frieze, I.H. (1993), A new look at critical success factors in information technology, *Information Strategy: The Executive's Journal*, 10(1), 24-34. Pink Elephant (2006). *The ITIL Story White Paper*, The Pink Elephant Company. Available: <http://www.pinkelephantclub.com/> Rockart, J.F. (1979), Chief executives define their own data needs, *Harvard Business Review*, 57(2), 81-93. Sharifi, M., Ayat, M., Rahman, A.A., & Sahibudin, S. (2008), *Lessons Learned in ITIL Implementation Failure*, The 3rd International Symposium on Information Technology 2008, 1, 1-4. Satty, T.L. & Vargas, L.G. (1980), *Models, methods, concepts & application of the Analytic Hierarchy Process*, Boston, Kluwer Academic Publishers.