



ITSM变更管理流程的培训

变更管理流程培训



- 变更管理简介
- 变更管理流程
- 变更实例学习

问题

- 什么是变更？
- 为什么要进行变更管理？
- 变更管理中需要注意的是什么？



关键词



ITSM

Change

Change Management

CAB

EC

RFC

CI



- **Change**
- 变更是指经授权在配置项的基线上所做的增加、修改或删除。
- **Change Management**

在当前或新的IT服务中，在可接受的风险范围内，高效地实施已获批准的变更。

ITSM中的位置



变更管理的范围



– 包括

- 服务器
- 业务系统 (新系统上线, 生产系统的变动)
- 网络设备
- 存储设备
- 机房环境
- 在**CMDB**中的**CI**及**CI**之间的配置关系

– 不包括

- 尚处于开发阶段的IT元素的变更
- 不需要海航信息IT部门介入, 并且不影响IT运维的由用户控制的行为动作

标准变更 (帐号修改、静态页面修改等) 属于变更范围但由于预授权, 可以直接实施。

变更管理流程培训



- 变更管理简介
- 变更管理流程
- 变更实例学习

人员角色和职责



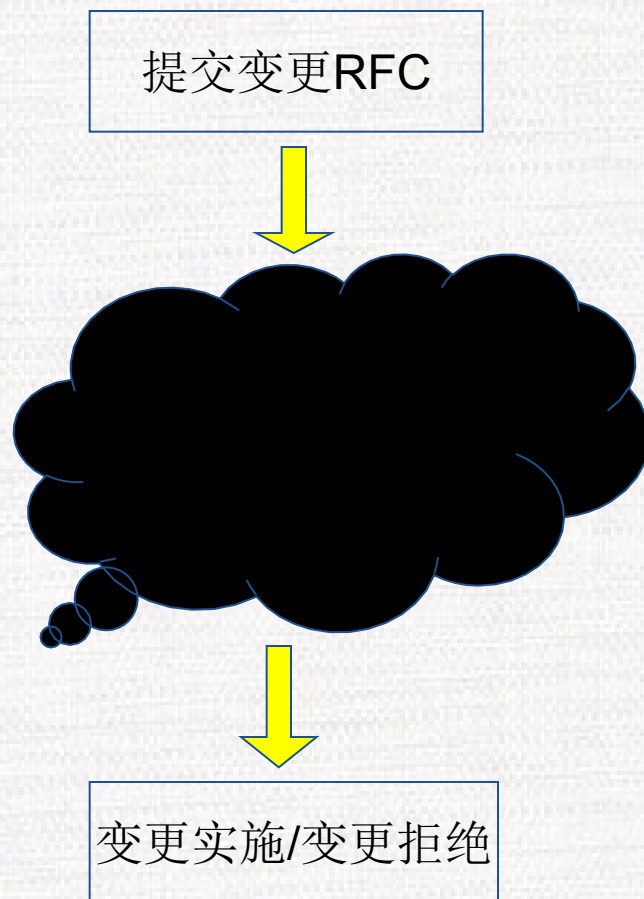
- 变更请求者
- 变更经理
- 变更协调员
- 变更顾问委员会 (**CAB or CAB/EC**)
- 变更主管
- 变更实施人员

变更的类别

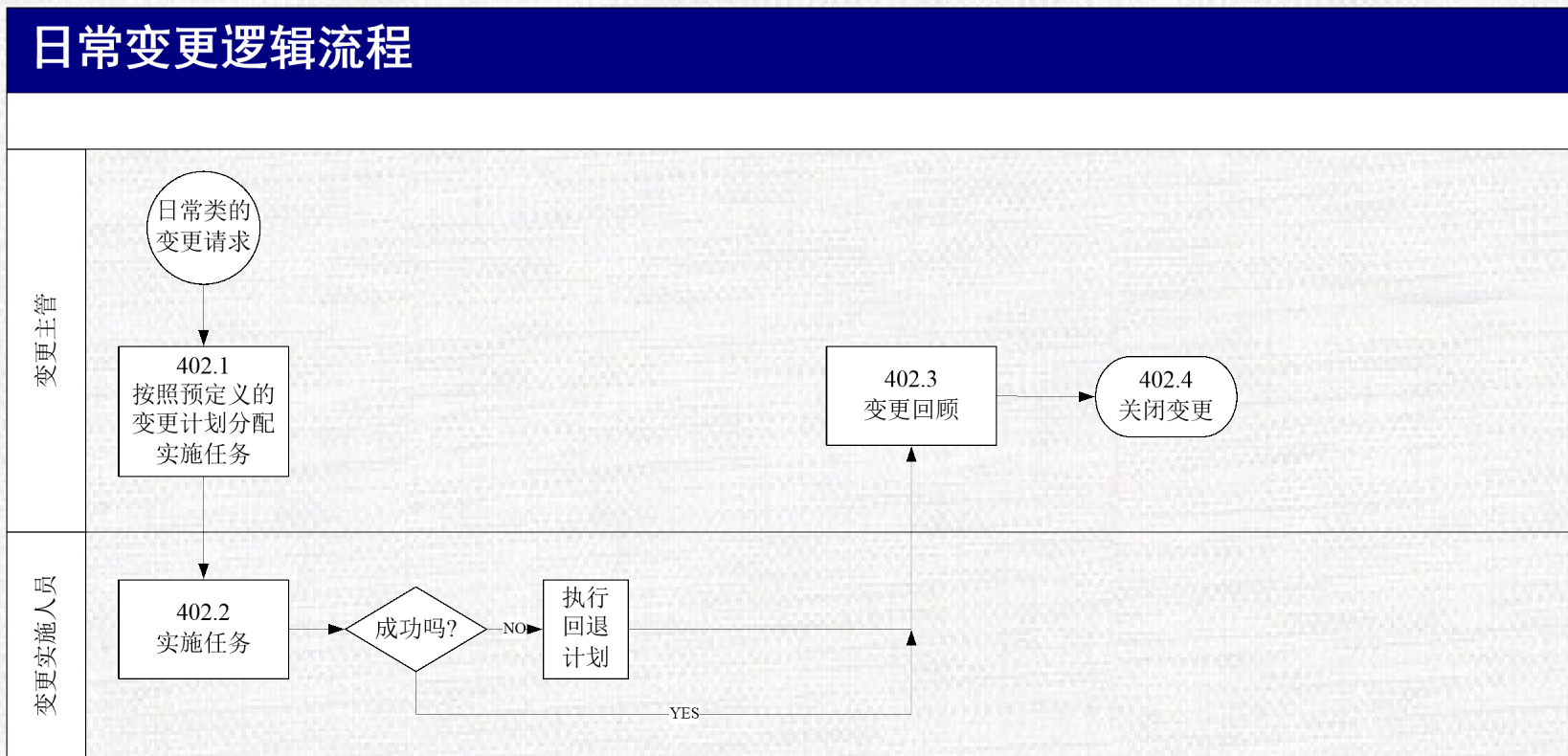


- 日常变更
- 重要变更
- 重大变更
- 紧急变更

黑盒



日常变更处理流程



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/806055010102011003>