

در هر کدام از این فاز ها تعدادی task مشخص شده که به شرح زیر است :

فاز	tasks
Registration and Categorization (1) ثبت و دسته بندی	۱. ایجاد کردن یک رکورد تغییر جدید ۲. به روز رسانی کردن درخواست تغییر ۳. برگرداندن درخواست تغییر به درخواست کننده ۴. اختصاص یک مالک تغییر برای درخواست تغییر
روال کار فاز اول	

-۱

Change Management > Create New Change

اگر لیستی از مدل های تغییر نمایش داده شد میتوانیم یکی را انتخاب کنیم (براساس category و subcategory دسته بندی شدند)

در این مرحله فرم جدیدی نشان داده می شود که اطلاعات phase ، category و change requester به صورت خودکار در آن پر شده است.

اگر مدل تغییر را انتخاب کرده باشیم category و subcategory پر می شود.

در اینجا میتونیم change requester را هم در صورت نیاز تغییر بدهیم و به کس دیگری انتصاب بدیم.

حالا وقت آن است که اطلاعات دیگری را تکمیل کنیم :

عنوان-تاریخ پایان درخواست-دلیل تغییر-سرویس-تأثیر-فوریت-شرح-اثر عدم اجرا

در صورت تمایل در قسمت scope توضیحاتی درباره دامنه تغییر وارد میکنیم.

یک گروه انتساب و یک هماهنگ کننده تغییر انتخاب میکنیم.

اگر فایلی را بخواهیم ضمیمه کنیم میتونیم از قسمت attachments اقدام کنیم.

خود سرویس به طور خودکار براساس مقادیر تاثیر و فوریت ، مقدار اولویت را تعیین میکند و اعلان تغییر به آغازگر تغییر انتخاب شده ارسال میگردد.

-۲

ممکن است از طریق تلفن، ایمیل و .. به ما اطلاع داده شود که تغییر اشتباه هست و نیاز به یک سری تغییرات دارد.

برای به روزرسانی درخواست تغییر نیاز به اقدامات زیر داریم:

با انجام جستجو درخواست تغییر را انتخاب میکنیم. در تب updates موارد زیر را انجام میدهیم:

برای مشاهده جزئیات به روزرسانی های مورد نیاز برای ضبط تغییر ، از ورودی های مناسب در جدول نوع فعالیت استفاده کنید.

در قسمت New Update Type ، نوع مناسبی را انتخاب کنید.

در قسمت New Update field ، توضیحی درباره به روزرسانی خود تایپ کنید.

قسمتهای قابل اجرا را تغییر دهید و سپس روی ذخیره کلیک کنید.

بیشتر یا نماد بیشتر اقدامات را کلیک کنید و سپس تغییر مرحله را انتخاب کنید. برای تأیید تغییر مرحله ، دوبار کلیک کنید و

روی Yes کلیک کنید. و در آخر ذخیره کنید.

۳-

اگر اطلاعات فرم تغییر کامل نبود باید با requester در ارتباط باشیم.

از لیست برای انجام (to do) ، تغییر از لیست صف را انتخاب کرده و سپس My Open Changes را از لیست نمایش انتخاب کنید.

درخواست تغییر از لیست رکورد را کلیک کنید.

قسمت Updates را باز کرده و نوع به روزرسانی را در قسمت New Update Type انتخاب کنید.

دلیل بازگرداندن تغییر را در قسمت New Update تایپ کنید.

بیشتر یا نماد بیشتر اقدامات را کلیک کنید و سپس تغییر مرحله را انتخاب کنید.

روی مرحله ثبت و دسته بندی دوبار کلیک کنید.

تغییر به این مرحله برگردانده می شود.

با متقاضی تماس بگیرید (از طریق تلفن یا ایمیل) به متقاضی اطلاع دهید که تغییر به مرحله ثبت و طبقه بندی برگردانده شده و

درخواست کننده باید آن را اصلاح کند.

۴-

وقتی درخواست تغییر دریافت میکنیم باید یک صاحب تغییر به آن انتصاب دهیم.

رکورد تغییر مورد نظر برای به روزرسانی را پیدا کنید.

در قسمت Change Owner شخصی را تعیین کنید که مالک درخواست تغییر شود.

ذخیره را کلیک کنید.

روی دکمه ای کلیک کنید که نام گذار مرتبط با مرحله ثبت و طبقه بندی را نشان می دهد. به عنوان مثال ، برای یک پیشنهاد

تغییر ، روی دکمه Request Risk and Impact Analysis کلیک کنید.

درخواست تغییر به مرحله بعدی در گردش کار تغییر می یابد.

۱. ارزیابی خطر و تأثیر یک تغییر	Risk and Impact Analysis (۲) تجزیه و تحلیل ریسک و تأثیر
---------------------------------	--

#### روال کار فاز دوم

فقط پیشنهاد تغییر ، تغییرات عادی و اضطراری (change proposal- normal and emergency change) در روند کار

خود یک مرحله تجزیه و تحلیل ریسک و تأثیر دارند.

رکورد تغییر مورد نظر را برای به روز رسانی انتخاب کنید ،

اگر یک پیشنهاد تغییر یا تغییر اضطراری است مراحل زیر را انجام می دهیم :

قسمت Impact را در صورت لزوم به روز کنید.

در صورت لزوم قسمت تأثیر مالی را تکمیل کنید.

در قسمت Risk Assessment ، از لیست کشویی مقداری را انتخاب کنید.

(فقط برای یک تغییر اضطراری) اگر می خواهید تغییر را برای اجرا نکردن و کنار گذاشتن مرحله ساخت و آزمایش از گردش کار ، کادر ساخت و آزمایش مورد نیاز را لغو انتخاب کنید.

فیلد های اجباری زیر را تکمیل کنید:

زمان شروع و پایان اجرای برنامه ریزی شده

طرح پیاده سازی

طرح اصلاح

(فقط برای یک تغییر اضطراری) روی گزینه تغییر جزئیات کلیک کنید ، و اگر نمی خواهید تغییر را از مرحله بررسی پیاده سازی پیوست از گردش کار خارج کنید ، کادر بررسی مورد نیاز را لغو انتخاب کنید.

اگر این یک تغییر عادی است ، موارد زیر را انجام دهید:

در صورت لزوم قسمت ارزیابی ریسک را به روز کنید.

قسمت Impact را در صورت لزوم به روز کنید.

در صورت لزوم قسمت تأثیر مالی را تکمیل کنید.

اگر نمی خواهید تغییر را از مرحله بررسی پیاده سازی انجام دهید ، کادر بررسی لازم را لغو انتخاب کنید.

قسمت طرح اصلاح را تکمیل کنید.

روی درخواست مجوز کلیک کنید.

۱. تایید درخواست تغییر	Authorization (۳) مجوز دهی
------------------------	-------------------------------

#### روال کار فاز سوم

تایید کننده تغییر

هنگامی که یک تغییر به هر یک از مراحل زیر منتقل شد ، باید تغییر را بررسی کرده و سپس تصویب کند:

یک پیشنهاد تغییر: مرحله مجوز

یک تغییر طبیعی: مرحله مجوز ساخت یا مجوز استقرار

یک تغییر اضطراری: مرحله مجوز ساخت

یک تغییر استاندارد: مرحله مجوز

برای تصویب تغییر ، این مراحل را دنبال کنید:

به عنوان تایید کننده تغییر ، وارد سرویس مدیریت شوید. به عنوان مثال ، Change Approver

روی تأیید صندوق ورودی کلیک کنید.

تغییرات در انتظار تأیید شما نمایش داده می شود.

تغییری را که می خواهید تأیید کنید انتخاب کرده و روی View کلیک کنید.

برنامه و برنامه های تغییر و همچنین سایر اطلاعات را مرور کنید.

پس از پایان بررسی ، روی لغو کلیک کنید.

تغییری را که می خواهید پردازش کنید انتخاب کنید و آن را با توجه به نتیجه بررسی خود تأیید یا رد کنید:

برای تأیید تغییر ، روی تأیید کلیک کنید. تغییر به طور خودکار به مرحله بعدی منتقل می شود.

برای رد تغییر ، روی «انکار» کلیک کنید ، دلیل رد را وارد کنید ، نظرات اضافی اضافه کنید و سپس تأیید را کلیک کنید. تغییر به

مرحله قبل برمی گردد.

دلایل رد تغییر می تواند موارد زیر باشد:

مالی-نبود اطلاعات کافی-درخواست کننده مجاز نیست-فنی-در دسترس بودن منابع-مطابق با استراتژی نیست-ارزیابی تأثیر

ناقص

Project Initiation (۴) آغاز پروژه	۱. یک درخواست تغییر از یک پیشنهاد تغییر ایجاد کنید
روال کار فاز چهارم	
<p>پیشنهاد تغییر را که می خواهید به روز کنید پیدا کنید.</p> <p>روی تب Records مرتبط کلیک کنید.</p> <p>در قسمت Related Changes، Link Type را انتخاب کنید.</p> <p>روی پیوند New Record کلیک کنید.</p> <p>یک درخواست تغییر جدید براساس پیشنهاد تغییر ایجاد کنید.</p> <p>پس از ایجاد درخواست تغییر جدید ، درخواست تغییر و پیشنهاد تغییر در برگه های Records مربوط به آنها با یکدیگر مرتبط می شوند.</p>	
Closure (۵) خاتمه	۱. بازبینی و بستن تغییر
روال کار فاز پنجم	
<p>مسئولیت این کار با هماهنگ کننده تغییر و مدیر تغییر است .</p> <p><b>برای پیشنهاد تغییر :</b></p> <p>روی تغییر مدیریت &lt; جستجوی تغییرات کلیک کنید.</p> <p>پیشنهاد تغییر مورد نظر برای بستن را پیدا کنید.</p> <p>روی گزینه Records مرتبط کلیک کنید و درخواست تغییر را باز کنید تا تأیید کنید که حاوی اطلاعات صحیح و کافی است.</p> <p>به پیشنهاد تغییر برگردید و روی بستن کلیک کنید.</p> <p>کد بسته شدن و نظرات بسته شدن را وارد کنید.</p> <p>روی پایان کلیک کنید.</p> <p>برای بررسی و بستن <b>یک تغییر استاندارد ، عادی یا یک وضعیت اضطراری</b> ، این مراحل را دنبال کنید:</p> <p>روی تغییر مدیریت &lt; جستجوی تغییرات کلیک کنید.</p> <p>تغییری را که می خواهید ببندید پیدا کنید.</p> <p>نتایج اجرای تغییر را مرور کرده و به یکی از گزینه های زیر بروید.</p> <p><b>گزینه ۱:</b> تغییر را مستقیماً ببندید. (انتخاب این گزینه اگر تغییر موفق بوده و می توان فوراً آن را بست)</p> <p>بستن را کلیک کنید.</p> <p>اگر زیرمجموعه نمایش داده شده نادرست است ، صحیح را انتخاب کنید.</p> <p>کد بسته شدن را انتخاب کنید و نظرات بسته شدن را اضافه کنید.</p> <p>روی پایان کلیک کنید.</p> <p><b>گزینه ۲:</b> قبل از بستن تغییر ، درخواست PIR کنید. (منظور درخواست بررسی بعد از اجرا است ، هدف از PIR موارد داخل پرانتز است (این تغییر اهداف خود را برآورده می کند. /متقاضی تغییر و ذینفعان از نتایج راضی هستند/ از اثرات پیش بینی نشده جلوگیری شده است/ درسهای آموخته شده در تغییرات بعدی گنجانده شده است))</p> <p>روی درخواست PIR کلیک کنید. این تغییر به مرحله بررسی پس از اجرا ارسال می شود.</p> <p>بررسی پس از اجرا را انجام دهید.</p> <p>در قسمت بررسی نتایج ، نتایج بررسی خود را وارد کنید.</p> <p>بستن را کلیک کنید.</p> <p>اگر زیرمجموعه نمایش داده شده نادرست است ، صحیح را انتخاب کنید.</p> <p>کد بسته شدن را انتخاب کنید و نظرات بسته شدن را اضافه کنید.</p>	

روی پایان کلیک کنید.

**گزینه ۳: CMDDB** (پایگاه داده مدیریت پیکربندی) را به روز کنید و سپس تغییر را ببندید. (فقط اگر تغییر عادی ، موفق بود ؛ این گزینه را انتخاب میکنیم)  
CMDDB را برای CI های مرتبط تغییر تغییر دهید. برای جزئیات ، به بخش CMDDB مربوط به موارد پیکربندی مرتبط مراجعه کنید.

برای بستن تغییر ، روی Close کلیک کنید.

**گزینه ۴: CMDDB** را به روز کنید و سپس PIR را انجام دهید و تغییر را ببندید. (فقط اگر تغییر عادی بود و بخواهیم CMDDB را برای CI های آسیب دیده به روز کنیم ؛ این گزینه را انتخاب میکنیم)  
CMDDB را برای CI های مرتبط تغییر، تغییر دهید.  
همانطور که در گزینه ۲ توضیح داده شده است ادامه دهید.

**گزینه ۵: قبل از انجام PIR** و سپس بستن تغییر ، اصلاح را انجام دهید. (در صورت نیاز به اصلاح این گزینه را انتخاب کنید) اصلاح را کلیک کنید.

در قسمت روش اصلاح ، گزینه Full یا Partial را انتخاب کنید.

در قسمت نظرات اصلاح ، نظرات خود را وارد کنید.

همانطور که در گزینه ۲ توضیح داده شده است ادامه دهید.

۱. درخواست تغییر را رها کنید.	Abandoned (۶) متروکه
-------------------------------	-------------------------

#### روال کار فاز ششم

ممکن است لازم باشد درخواست تغییر را که در مرحله ثبت و طبقه بندی ، اعتبار سنجی ، تجزیه و تحلیل ریسک و تأثیر یا ساخت و آزمایش است ، کنار بگذارید. به عنوان مثال ، ممکن است لازم باشد تغییر استاندارد را که ابتدا باید با استفاده از روند تحقق درخواست انجام می شد یا معتبر نبودن تغییر ، کنار بگذارید. دلیل رها شدن می تواند این باشد که درخواست تغییر منطقی یا عملی نیست ، مطابق با استانداردها و سیاست های شرکت نیست ، یا قبلاً در مرحله قبلی مطرح و رد شده است. سابقه تغییری را که می خواهید کنار بگذارید پیدا کنید.

روی بیشتر یا فهرست بیشتر اقدامات کلیک کنید.

Abandon را انتخاب کنید.

تأیید کنید که زیر مجموعه انتخاب شده در حال حاضر صحیح است. در غیر این صورت ، مورد صحیح را انتخاب کنید.

کد بسته شدن را انتخاب کنید و نظرات بسته شدن خود را وارد کنید.

روی پایان کلیک کنید.

مرحله رکورد تغییر به Abandoned تغییر می کند و کد بسته شدن و نظراتی که وارد کرده اید در تب Closure ظاهر می شود.

#### تغییرات استاندارد

تغییر استاندارد یک تغییر از پیش مجاز است که از روال استاندارد پیروی می کند ، به عنوان مثال ، تنظیم مجدد رمز عبور یا تهیه تجهیزات استاندارد برای یک کارمند جدید. تغییر استاندارد از تغییر مدل پیکربندی شده در سیستم استفاده می کند که می تواند اطلاعات ثبت شده در ثبت تغییر را هنگام ثبت تغییر از قبل پر کند.

برای اینکه یک فعالیت به عنوان یک تغییر استاندارد پذیرفته شود ، باید شرایط زیر را داشته باشید:

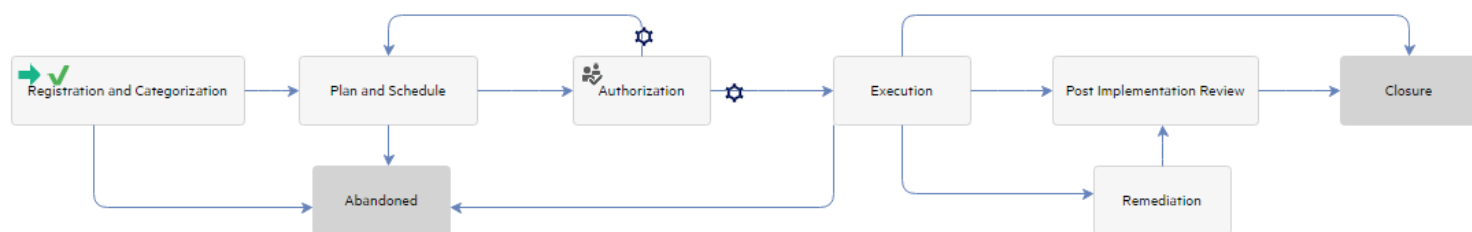
وظایف مستند باید معمولاً شناخته شده و اثبات شده باشد

اختیار براساس معیارهای از پیش تعیین شده از قبل داده خواهد شد

زنجیره ای از رویدادها را می توان با یک سرویس عملکردی آغاز کرد

تصویب بودجه معمولاً از قبل تعیین شده یا تحت کنترل درخواست کننده تغییر خواهد بود

شکل زیر روند کار تغییر استاندارد را نشان می دهد:



فازها و وظایف به شرح زیر است:

فاز	tasks
Registration and Categorization (۱) ثبت و دسته بندی	مانند فاز اول در بالا
Plan and Schedule (۲) برنامه ریزی و برنامه	۱. اولویت بندی درخواست تغییر ۲. برنامه ریزی و تعیین برنامه یک تغییر استاندارد

### روال کار فاز دوم

۱.

رکورد تغییری را که می خواهید اولویت بندی کنید پیدا کنید. مقادیر تأثیر و فوریت درخواست تغییر را به روز کنید. مقدار اولویت درخواست تغییر به طور خودکار با توجه به مقادیر تأثیر و اضطراری که انتخاب کرده اید تغییر می کند. ذخیره کنید.

۲.

رکورد تغییر استاندارد را که می خواهید به روز کنید پیدا کنید. روی درخواست طرح و برنامه کلیک کنید. تغییر به مرحله Plan and Schedule منتقل می شود. فیلدهای زیر را تکمیل کنید: شروع زمان اجرای برنامه ریزی شده و پایان برنامه ریزی شده-طرح پیاده سازی-طرح اصلاح در تب Change Details ، این مراحل را انجام دهید: اگر می خواهید تغییر را به مرحله بازنگری پس از اجرا تغییر دهید ، کادر تأیید بررسی مورد نیاز را انتخاب کنید. به طور پیش فرض ، این کادر انتخاب نشده است. سایر قسمتهای مورد نیاز را در صورت نیاز تکمیل کنید. ذخیره را کلیک کنید. اگر تغییر برنامه ریزی شده با یک دوره ثابت یا تعمیر و نگهداری موجود که در مدیریت دوره زمانی تعریف شده است مغایرت داشته باشد ، هشدار رخ می دهد. اگر می خواهید ، می توانید برنامه ریزی و برنامه را تنظیم کنید: برای بستن اخطار ، تأیید را کلیک کنید. به مدیریت دوره زمانی < دوره های جستجو بروید. دوره های زمانی را جستجو کنید که دسته آنها Local Maintenance Window یا Regional Freeze Period باشد. برنامه ریزی و برنامه های تغییر استاندارد را با توجه به نتایج جستجوی خود تنظیم کنید. ذخیره را کلیک کنید. اگر این تغییر روی موارد پیکربندی تأثیر گذاشته است ، آنها را در قسمت Affected Configuration Items اضافه کنید.

اگر موارد پیکربندی تحت تأثیر زمان پایین برنامه ریزی شده است ، کادر تأیید گزینه (های) پیکربندی (Down) را انتخاب کنید و قسمتهای شروع زمان بندی برنامه ریزی شده (Scheduled Downtime Start) و پایان برنامه ریزی شده (Downtime End) را تکمیل کنید.

ذخیره را کلیک کنید.

حالت‌های مورد انتظار تغییر را در ویژگیهای موارد پیکربندی تحت تأثیر قرار دهید. برای انجام این کار ، بر روی بیشتر یا منوی More Actions کلیک کرده و Set Expected States را انتخاب کنید ، یا بر روی تب Associated Cls کلیک کرده و سپس Add Attributes / Relationships را کلیک کنید.

یک صفحه باز می شود. دستورالعمل های شرح داده شده در تنظیم وضعیت مورد انتظار یک مورد پیکربندی را دنبال کنید. روی درخواست مجوز کلیک کنید.

تغییر استاندارد به مرحله مجوز منتقل می شود.

Authorization (۳) مجوز دهی	مانند فاز سوم بالا
Execution (۴) اجرا	۱. یک تغییر استاندارد را اجرا کنید ۲. taskهای آزاد را برای ثبت تغییر لغو کنید ۳. task تغییر را ببندید

#### روال کار فاز چهارم

۱.

مسئولیت این کار با هماهنگ کننده تغییر و مدیر تغییر است.

با انجام جستجو ، تغییر استاندارد را پیدا کنید.

بررسی کنید تمام کارهایی که به مرحله اجرا مرتبط هستند تمام شده باشند.

به تب Tasks بروید و کارهای باز را ببندید.

فیلد های زیر را تکمیل کنید:

زمان شروع اجرای واقعی – زمان پایان اجرای واقعی – نظرات اجرا

در صورت نیاز سایر قسمتهای اضافی را تکمیل یا به روز کنید.

برای ذخیره تغییر ، روی ذخیره کلیک کنید.

در مرحله بعدی ، باید تغییر را بررسی و بسته کنید.

۲.

اگر یک رکورد تغییر در مرحله تغییر فعلی بیش از یک کار باز داشته باشد و بخواهید برخی یا همه آنها را لغو کنید ، می توانید با

استفاده از گزینه Cancel Task یکی یکی آنها را لغو کنید یا با استفاده از ویژگی لغو انبوه.

برای لغو یک کار باز از سوابق تغییر ، این مراحل را دنبال کنید:

Change Management> Search Changes را کلیک کنید ، معیارهای جستجوی خود را وارد کنید و سپس روی Search کلیک کنید.

با انجام جستجو رکورد تغییر را پیدا کنید.

روی برگه Tasks در تغییر رکورد کلیک کنید و سپس روی task open کلیک کنید.

سابقه کار باز می شود.

روی More کلیک کنید و سپس Cancel Task را انتخاب کنید.

کد بسته شدن را انتخاب کنید و نظرات خود را در مورد بسته شدن وارد کنید.

روی پایان کلیک کنید.

مرحله کار و وضعیت به لغو تغییر می کند.

برای لغو چندین کار باز برای ثبت تغییر ، این مراحل را دنبال کنید:

Search Changes > Change Management را کلیک کنید ، معیارهای جستجوی خود را وارد کنید و سپس روی Search کلیک کنید.

یک تغییر را انتخاب کنید ، و سپس روی بیشتر > مشاهده وظایف باز شده کلیک کنید.

لیستی از وظایف ظاهر می شود. این وظایف یا قبل یا در مرحله تغییر فعلی ایجاد شده اند و هنوز بسته نشده اند.

وظایفی را که می خواهید لغو کنید انتخاب کنید و سپس از نوار وظیفه Mass Cancel را کلیک کنید.

بله را کلیک کنید.

کد بسته شدن به طور خودکار بر روی ۶-لغو تنظیم می شود ، و قسمت نظرات بسته شدن با متن "لغو شدگان" جمع می شود.

در صورت نیاز قسمت Closure Comments را به روز کنید و سپس روی Finish کلیک کنید.

وضعیت هر کار باز انتخاب شده روی Canceled تنظیم می شود و انتقال خودکار در گردش کار مرحله کار را به Canceled

منتقل می کند.

۳.

بستن task تغییر به شیوه زیر است :

روی Task Queue > Tasks > Change Management کلیک کنید.

صف تغییر کار باز می شود.

از لیست نمایش یکی از صف های کار زیر را انتخاب کنید:

همه وظایف تغییر باز

وظایف تغییر اختصاص داده شده به من

مدیر تغییر صف انتخاب وظیفه را نمایش می دهد.

برای مشاهده جزئیات آن ، روی رکورد کاری که می خواهید ببینید کلیک کنید.

وضعیت کار را به Completed or Completed with Problems تغییر دهید.

تاریخ شروع واقعی و پایان واقعی را وارد کنید.

بستن را کلیک کنید.

کد بستن بسته مناسب را انتخاب کنید.

هرگونه نظر مربوطه را در قسمت نظرات بسته شدن اضافه کنید.

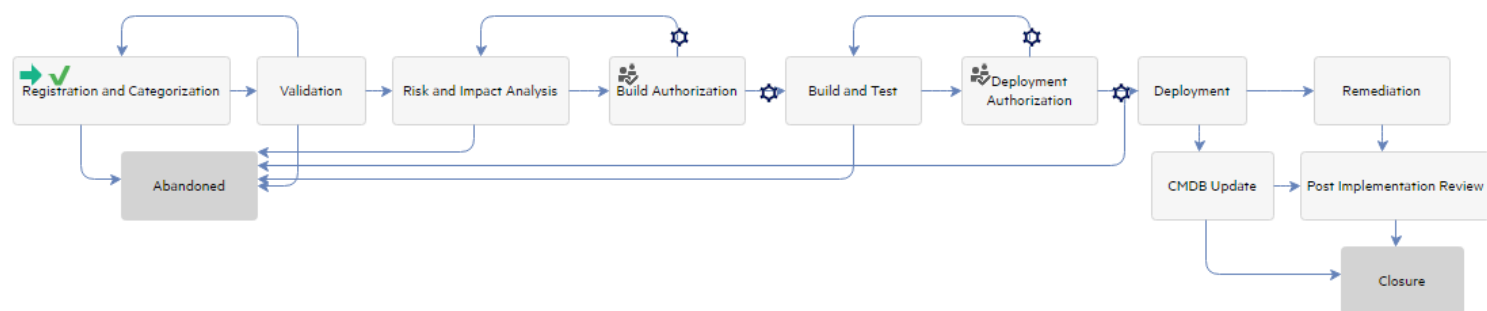
روی پایان کلیک کنید. وظیفه تغییر بسته شده است.

توجه داریم که این قسمت توسط هماهنگ کننده تغییر ، مدیر تغییر و یا آنالیزگر تغییر انجام می شود.

Abandoned (۵)متروکه	مانند همین فاز در بالا
Remediation (۶)اصلاح	مانند فاز خاتمه در بالا
Post Implementation Review (۷)بازبینی پس از اجرا	مانند فاز خاتمه در بالا
Closure (۸)خاتمه	مانند فاز خاتمه در بالا



تغییر عادی تغییری است که طبقه بندی ، اولویت بندی ، برنامه ریزی شده و کلیه مصوبات قبل از استقرار را دنبال می کند. فعالیت های تغییر عادی با هماهنگی کار ، مراحل لازم برای پردازش یک تغییر عادی را توصیف می کند. تغییرات عادی را می توان بیشتر به عنوان عمده و جزئی طبقه بندی کرد. تغییرات عمده و جزئی هر دو جریان یکسانی را طی می کنند با این تفاوت که برای یک RFC عمده عادی مرحله تأیید TCAB یک انتقال دستی است و تغییر باید توسط اعضای TCAB به صورت دستی تأیید شود. در RFC Minor معمولی مرحله تأیید TCAB به صورت خودکار تأیید می شود ، این مرحله در Minor RFC اختیاری است اما همچنان در Out of Box پیگیربندی شده است. تغییر باید حداقل یک بار قبل از پذیرش ، به طور مناسب از طریق روند تغییر عادی بررسی ، تأیید و اجرا شود.



فاز	task
Registration and Categorization (۱) ثبت و دسته بندی	مانند فاز اول در بالا
Abandoned (۲) متروکه	مانند همین فاز در بالا
Validation (۳) اعتبار سنجی	۱. اعتبارسنجی تغییر نرمال
روال کار فاز سوم	
<p>رکورد تغییر عادی را که می خواهید تأیید کنید ، پیدا کنید.</p> <p>اگر درخواست تغییر هنوز در مرحله ثبت و طبقه بندی است ، روی درخواست اعتبار سنجی کلیک کنید. درخواست تغییر به مرحله اعتبار سنجی می رسد.</p> <p>درخواست تغییر را مرور کنید.</p> <p>اگر درخواست تغییر نامعتبر است ، موارد زیر را انجام دهید:</p> <p>روی <b>Validation Rejected</b> کلیک کنید. رکورد تغییر به مرحله ثبت و طبقه بندی برمی گردد.</p> <p>با درخواست کننده تغییر (از طریق ایمیل یا تلفن) تماس بگیرید و به متقاضی اطلاع دهید که این تغییر به مرحله ثبت و طبقه بندی برگردانده شده است و درخواست کننده باید آن را اصلاح کند.</p> <p>اگر درخواست تغییر معتبر است ، روی <b>Validation Accepted</b> کلیک کنید. رکورد تغییر به مرحله <b>Risk and Impact Analysis</b> منتقل می شود.</p>	
Risk and Impact Analysis (۴) تجزیه و تحلیل ریسک و تأثیر	مانند همین فاز در بالا
Build Authorization (۵) مجوز ساخت	مانند مرحله <b>Authorization</b> در بالا
Build and Test (۶) ساخت و تست	۱. ساخت و تست تغییر
روال کار فاز ششم	

روی تغییر مدیریت < جستجوی تغییرات کلیک کنید.

با انجام جستجو ، تغییر عادی مورد نظر برای به روزرسانی را بیابید.

بررسی کنید که تمام کارهایی که با مرحله ساخت و آزمایش مرتبط هستند تکمیل شده باشند.

به تب Tasks بروید و کارهای باز را ببندید.

اگر این یک تغییر عادی است ، موارد زیر را انجام دهید:

فیلدهای زیر را تکمیل کنید:

زمان شروع و پایان اجرای برنامه ریزی شده - طرح پیاده سازی-طرح اصلاح-برنامه را بسازید و آزمایش کنید

نتیجه را بسازید و آزمایش کنید

اگر نتیجه آزمون قابل قبول نیست ، روی بیشتر یا منوی More Actions کلیک کنید و گزینه Abandon را انتخاب کنید تا تغییر داده نشود.

اگر نتیجه قابل قبول است ، برای رفتن به مرحله مجوز استقرار ، روی درخواست مجوز کلیک کنید.

اگر مدیر سرویس گزارش داد که دوره اجرای برنامه ریزی شده با هر پنجره توقف دوره زمانی مغایرت دارد ، برنامه را تنظیم کنید. تغییر نرمال اکنون در انتظار تصویب است.

اگر این یک تغییر اضطراری است ، موارد زیر را انجام دهید:

فیلدهای زیر را تکمیل کنید:

برنامه را بسازید و آزمایش کنید

نتیجه را بسازید و آزمایش کنید

اگر نتیجه آزمون قابل قبول نیست ، روی بیشتر یا منوی More Actions کلیک کنید و گزینه Abandon را انتخاب کنید تا تغییر داده نشود.

اگر نتیجه قابل قبول است ، برای رفتن به مرحله پیاده سازی ، روی درخواست پیاده سازی کلیک کنید.

مرحله بعدی اجرای تغییر است.

Deployment Authorization

۷) فعال سازی مجوز

مانند فاز Authorization

Deployment

۸) فعال سازی یا اجرا

مراحل آن مانند فاز execution هست با این تفاوت که در مرحله اول تغییر نرمال را اجرا میکنیم.

Remediation

۹) اصلاح

مانند فاز خاتمه

CMDB Update

۱۰) به روز رسانی CMDB

۱. به روز رسانی CMDB برای اقلام پیکربندی مرتبط

روال انجام فاز دهم

فرآیند به روز رسانی CMDB به شرح زیر است :

هنگامی که تغییر در مرحله قبل از استقرار است (به عنوان مثال مرحله ساخت و آزمایش) ، شما تغییرات پیشنهادی را برای CI های تغییر یافته تعیین می کنید.

روی تغییر مدیریت < جستجوی تغییرات کلیک کنید.

با انجام جستجو تغییر عادی را بیابید.

در قسمت Affected Configuration Item در تب Change Details، CI های تغییر یافته را تغییر دهید اگر قبلاً این کار را انجام نداده اید.

در تب Associated CIs ، روی Add Attributes / Relationships کلیک کنید.

یک صفحه باز می شود ، از شما می خواهد CI هایی را که می خواهید با این تغییر به روز کنید انتخاب کنید.  
یک CI را از لیست انتخاب کنید.

لیستی از گزینه های اصلاح نمایش داده می شود. به طور پیش فرض ، گزینه Set Attribute Name and Values انتخاب شده است.

یک گزینه را انتخاب کنید. به عنوان مثال ، گزینه پیش فرض را انتخاب کنید: Set Attribute Name and Values.  
یک مقدار جدید برای یک صفت از CI انتخاب شده تعیین کنید.

روی Add New Field کلیک کنید.

در قسمت Field in ، یک ویژگی را انتخاب کنید.

در کادر Value که ظاهر می شود ، یک مقدار جدید برای ویژگی وارد کنید.

روی Next کلیک کنید.

نام ویژگی و مقدار جدید آن در لیست ویژگی ظاهر می شود. برای حذف یک ویژگی از لیست ، روی ردیف ویژگی کلیک کنید و روی حذف فیلد کلیک کنید.

مرحله قبلی را تکرار کنید تا مقادیر جدید برای ویژگی های بیشتر مشخص شود و سپس روی پایان کلیک کنید.

شما به تب Associated CIs بازگردانده می شوید ، جایی که CI ها و ویژگی های انتخاب شده به همراه مقادیر قدیمی و جدید ویژگی ها در آن ذکر شده است. هر یک از موارد ذکر شده دارای وضعیت پیشنهادی است.

اجازه دهید این تغییر از مرحله مجوز استقرار عبور کرده و به مرحله استقرار پیش رود.

در برگه Associated CIs ، هر ویژگی / رابطه برنامه ریزی شده از وضعیت پیشنهادی به برنامه ریزی منتقل می شود.

هنگامی که تغییر اعمال شد ، موارد زیر را در سابقه تغییر انجام دهید:

در زبانه Associated CIs ، روی هر ویژگی یا مورد رابطه کلیک کنید و به صورت دستی وضعیت آنها را از Planned به Implemented تغییر دهید.

روی ذخیره تغییرات کلیک کنید.

روی Request CMDB Update از نوار وظیفه در سابقه تغییر کلیک کنید.

رکورد تغییر به مرحله CMDB Update منتقل می شود.

اجازه دهید این تغییر در بقیه مراحل جریان کار تغییر بگذرد تا اینکه بلافاصله قبل از بسته شدن به مرحله برسد.

در تب Associated CIs رکورد تغییر ، موارد زیر را انجام دهید:

روی هر ویژگی یا مورد رابطه کلیک کنید و وضعیت آنها را از Implemented به Validated تغییر دهید.

روی ذخیره تغییرات کلیک کنید.

هر قسمت مورد نیاز را در تغییر تکمیل کنید و سپس برای بستن تغییر موارد زیر را انجام دهید:

بستن را کلیک کنید ، کد بسته شدن را انتخاب کنید و نظرات بسته شدن خود را وارد کنید.

روی پایان کلیک کنید.

تغییر بسته است علاوه بر این ، در تب Associated CIs ، ویژگی یا موارد رابطه به وضعیت پردازش شده تغییر می یابد.

بررسی کنید که CI های تغییر یافته به طور خودکار با تغییرات پیشنهادی به روز شوند.

به بخش مدیریت پیکربندی < منابع > جستجوی CI بروید.

با انجام جستجو ، هر CI متغیر تغییر را بیابید.

اگر قبلاً Set Attribute Name and Values را انتخاب کرده اید ، قسمت CI Changes را باز کنید. تغییر مقدار ویژگی باید در

زیر بخش تغییرات ویژگی تاریخی با وضعیت پردازش شده ذکر شود و رکورد تغییر به عنوان یک پیوند مرتبط ذکر شده است. قسمت

ویژگی CI را پیدا کنید ، که به مقدار جدید تغییر کرده است.

اگر تنظیم رابطه را قبلاً انتخاب کرده اید ، قسمت تغییر روابط را باز کنید. زیر بخش تغییرات رابطه تاریخی باید رابطه ای را نشان دهد که برای تغییر اضافه شده است و رکورد تغییر به عنوان یک پیوند مرتبط ذکر شده است. به قسمت روابط مربوط به رکورد تغییر بروید ، جایی که باید رابطه جدیدی را که برای این تغییر ایجاد شده است مشاهده کنید.

Post Implementation Review

(۱۱) بازبینی پس از اجرا

در فاز خاتمه توضیح داده شد.

Closure

(۱۲) خاتمه

مانند فاز خاتمه در بالا

## تغییرات اورژانسی

همچنین یک تغییر اضطراری می تواند در روند مدیریت حوادث آغاز شود. این موارد فقط باید برای ترمیم خطای سرویس IT مورد استفاده قرار گیرند که در شدت بالایی بر کسب و کار تأثیر منفی می گذارد. تغییراتی که برای ایجاد فوراً بهبود مشاغل مورد نیاز در نظر گرفته شده اند ، به عنوان تغییرات عادی مورد استفاده قرار می گیرند ، گرچه ممکن است براساس فوریت بهبود کسب و کار مورد نیاز ، از اولویت بالایی برخوردار شوند.

روند تغییر اضطراری ، روند تغییرات عادی را دنبال می کند ، به جز موارد زیر:

تأیید به جای انتظار برای جلسه منظم CAB توسط هیئت تصویب تغییرات اضطراری (E-CAB) داده می شود.

اگر انجام این کار ضروری تشخیص داده شود ، آزمایش ممکن است کاهش یابد یا در موارد شدید حذف شود.

به روزرسانی درخواست تغییر و داده های پیکربندی ممکن است تا ساعات کار عادی به تعویق بیفتد.

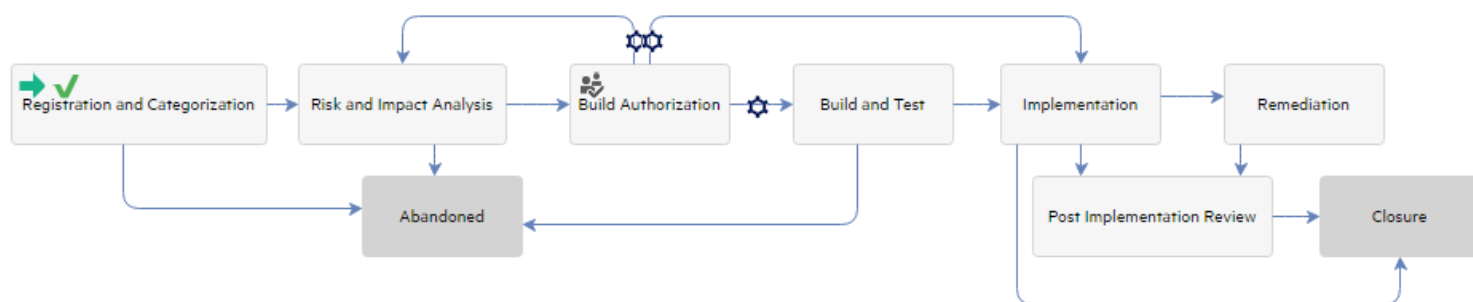
اگر E-CAB تصمیم بگیرد که یک تغییر اضطراری را به عنوان یک تغییر عادی کنترل کند ، تغییر اضطراری با استفاده از روند تغییر عادی مجدداً طبقه بندی و اجرا می شود.

نقش های کاربر زیر در مدیریت تغییر اضطراری نقش دارند:

مدیر تغییر

E-CAB

مالکیت تغییر



task	فاز
مانند همین فاز در بالا	Registration and Categorization (۱) ثبت و دسته بندی
مانند همین فاز در بالا	Risk and Impact Analysis (۲) تجزیه و تحلیل ریسک و تأثیر
مانند همین فاز در بالا	Build Authorization (۳) مجوز ساخت
۱. مانند همین فاز در بالا ۲. استفاده از task planner برای برنامه ریزی task های تغییر	Build and Test (۴) ساخت و تست

#### روال کار فاز چهارم

۲.  
این مسئولیت بر عهده هماهنگ کننده تغییر یا مدیر تغییر است.  
یکی از موارد زیر را در System Navigator انجام دهید:  
Click Change Management > Change Queue  
Change Management > Search Changes را کلیک کنید ، معیارهای جستجوی خود را وارد کنید و سپس روی Search کلیک کنید.

درخواست تغییر مورد نظر برای ایجاد کارها را پیدا کنید و سپس روی رکورد دوبار کلیک کنید تا باز شود.  
روی تب Tasks کلیک کنید و سپس دکمه Edit را کلیک کنید.  
برای افزودن کاری به برنامه ریز وظیفه ، روی Add Task در نوار ابزار کلیک کنید.  
نام کار را در قسمت عنوان تایپ کنید.

یک دسته کار را از لیست کشویی انتخاب کنید.  
به صورت اختیاری ، یک الگوی کار را از لیست کشویی انتخاب کنید.  
از لیست کشویی Open In Phase ، مرحله تغییر را انتخاب کنید که در آن کار ایجاد شود.  
به صورت اختیاری ، از لیست کشویی Close By Phase ، مرحله تغییر را انتخاب کنید که در پایان کار باید بسته شود.  
در قسمت Task Condition ، شرایطی را تعیین کنید که تحت آن کار باید با استفاده از Condition Editor ایجاد شود.  
روی Add Task کلیک کنید تا کار دیگری اضافه شود.  
یا

برای ایجاد یک کار متوالی ، ماوس را روی وظیفه جدید اضافه شده در رابط گرافیکی قرار دهید تا زمانی که نمادی از دست را مشاهده کنید ، و سپس نشانگر ماوس را بکشید تا یک کار جدید اضافه شود.

در صورت نیاز ، با گسترش فرم جزئیات یا تغییر اندازه پنجره برنامه ریز ، رابط گرافیکی برنامه ریز را تغییر اندازه دهید.  
در صورت نیاز ، با افزودن یک رابط بین دو کار متوالی ، یک کار موجود را به عنوان وابسته به کار دیگر مشخص کنید.  
برای ذخیره کارهای برنامه ریزی شده ، روی ذخیره کلیک کنید.

پس از ایجاد یک کار ، نمی توانید این کار را حذف کنید یا خصوصیات آن را در برنامه ریز کار اصلاح کنید. می توانید روی شماره کار در رابط گرافیکی کلیک کنید تا جزئیات آن اصلاح شود.

اگر کاری به عنوان مورد نیاز در مدل تغییر علامت گذاری نشده و ایجاد نشده است ، می توانید برای حذف این کار برنامه ریزی شده روی Delete کلیک کنید یا می توانید خصوصیات آن را اصلاح کنید. با این وجود ، نمی توانید Open In Phase یک کار برنامه ریزی شده را به مرحله قبل از مرحله فعلی تغییر منتقل کنید.

اگر یک نقطه قرمز در گوشه بالا سمت چپ یک کار مشاهده می کنید ، به این معنی است که این کار قابل اصلاح یا حذف از رکورد تغییر نیست ، زیرا گزینه علامت گذاری به عنوان مورد نیاز / تنظیم خواص به عنوان فقط خواندنی برای این کار در مدل تغییر

مانند بالا	Abandoned (۵) متروکه
مراحل آن مانند فاز execution هست با این تفاوت که در مرحله اول تغییر اضطراری را اجرا میکنیم.	Implementation (۶) اجرا
مانند بالا	Remediation (۷) اصلاح
مانند بالا	Post Implementation Review (۸) بازبینی پس از اجرا
مانند بالا	Closure (۹) خاتمه