



过程框架设计流程简要说明

1. 起点：流程从“事件发生”开始，触发事件管理。

2. 事件管理：

- 处理事件，如果事件解决，流程结束。
- 如果事件无法解决或需要进一步调查，升级为问题管理。

3. 问题管理：

- 调查根本原因。
- 如果找到根本原因并需要变更，提出变更请求给变更管理。

4. 变更管理：

- 评估和批准变更请求。
- 如果批准，将变更传递给发布管理。

5. 发布管理：

- 计划、测试和部署发布。
- 发布后，通知配置管理更新配置项。

6. 配置管理：

- 更新配置数据库，并提供配置信息给所有其他过程。

7. 服务级别管理：

- 监控所有过程（事件、问题、变更、发布、配置、可用性、容量、安全），确保符合SLA。

8. 服务报告管理：

- 从所有过程收集数据，生成服务报告。

9. 服务可用性和连续性管理：

- 监控事件管理和问题管理中的可用性数据，并计划服务连续性。

10. 容量管理：

- 监控事件管理和问题管理中的容量数据，并规划容量需求。

11. 信息安全管理：

- 向所有过程提供信息安全要求，避免发生信息安全事件。

-