



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。

•