

ST

2011年3月10日
15:57

转换的策略：官方书本3.2.7

Service V Model（PPT 225）

★ 服务转换和支持（V3新流程？）

CM变更管理

★ 构建CMDB

1、识别CI项

业务驱动

CI项的变化，信息的变更，都需要走变更流程

与IT交付相关的6类组件：IT服务、硬件、软件、建筑（所在位置）、人（内部或者外部，例如某些客户原来是我们的客户，现在不再和我们续约了，因此也就当前无须提供服务；还有维护的客户或者外部供应商）和正式文档。

——记忆方式：**IT服务**需要**软件**，**软件**需要在**硬件**上运行，**硬件**需要放在**建筑**内，**人**在**建筑**内活动，**文档**由**人**提供。

tips：可从财务中获得服务资产列表

粒度根据实际的需要，可大可小。

信息多少（广度）
（深度）

2、建立关系（**最关键。如果没有这个关系，就变成了资产管理系统。**）

物理、逻辑

3、选择存储介质

DB、工具、EXCEL+PIC(要注意版本)

4、用户界面（依靠工具）

5、分层次（依靠工具）

将其想象成一个容器，这个容器本身就是一个CI，再用来装其他CI就可以

★ 配置管理

1、

- snapshot快照，用于变更失败的时候，做回滚。（初始化要做，变更前要做，定期要做）
- baseline基线，一个特殊的快照。各个快照都有机会成为基线。只是看要回滚到哪个时候。

2、

DML（Definitive Media Library）

从software像Media Library变迁（V2到V3的变迁）

3、

开发——>测试



4、CMDB被束之高阁的一些原因

- 粒度太粗
- 信息不准确
- 更新太慢

5、配置管理经理

统计CMDB使用情况

故障处理过程中参考CMDB的比例
调整CMDB信息的粒度（通过与使用者之间的沟通）
设定专人维护（可以使配置管理员进行，未必需要配置管理经理）

★ 服务资产管理

	使用者	内容
配置管理	技术	关系
服务资产管理	财务	价值

★ 变更管理

1、变更的级别

	Minor	Signification	Major
Normal			
Standard 也需要提交请求，可以通过记录找到当前的状态。 变更经理可以预先做好授权pre-approved			
Emergency 需要严格控制，行业一般要求控制在10——5%以下。 由变更经理控制			

2、

在V2中CAB上没有其他组织架构。
V3中，CAB上就有IT MANAGEMENT BOARD（类似CIO）/BUSINESS EXECUTIVE BOARD等的设置。充分体现出以业务为导向。

3、Freeze冻结

与changing window相反，changing window在这段时间还能够走变更。而Freeze这个时间段内不能做变更。

4、Change Advisory Board——CAB
给建议

DCAB——日常事务变更
PCAB——项目上的变更
TCAB——技术上需要讨论的变更
ECAB——紧急变更

5、7R

变更经理在变更会议上需要回答的问题：

- 1) 谁提出
- 2) 为什么变更
- 3) 变更的结果是什么（？）
- 4) 风险在哪里
- 5) 变更所需的资源
- 6) 谁负责变更的构建、测试、部署
- 7) 本变更和其他变更的联系

6、role

变更需要有提前量，不是每天无时无刻都在接受变更。

变更会议的主持人（chairs all CAB and ECAB meetings）

★ Release and Deployment Management

1、

与V2的区别在于不是单纯的release了，增加了deployment部署。

2、

发布与部署的区别

发布策略release policy
发布计划release planning
设计，构建和配置design , building and configuration
测试testing
发布接受release acceptance

以上可以认为是发布，以下可以认为是评估

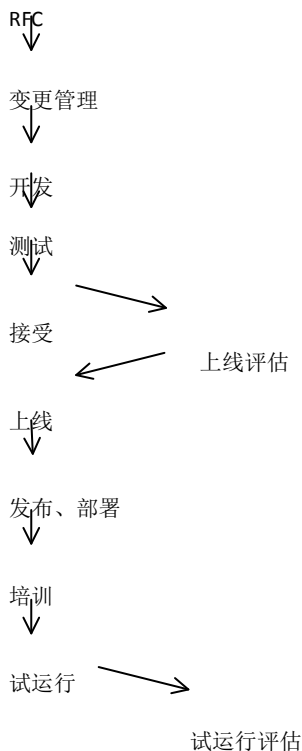
回滚计划rollout planning

沟通、准备和培训（培训最终的使用者）communication , preparation and training

分发和安装distribution and installation

3、

变更管理与配置管理之间的某种结合（变更用于设关卡，配置用于实际工作）



4、

- **Release unit**发布单元：能够执行一个有用功能的组件集合。例如内存，是一个unit，但内存上的芯片却不是，因为其不可替换。硬件、软件（还能包括软件模块）、执照、文档等，都可以是unit。
- **Release Package**发布包：可以是单个的unit，也可以是结构化的一组unit的集合。

5、

Big Bang：大爆炸，一次性替换所有用户的区域。风险大，速度

Phased：分阶段，风险较小

Push：从中心位置推到目标位置（注意：都是放在中心位置发布）

Pull：目标用户自己到中心位置获取（注意：都是放在中心位置发布）

6、

一个组织内可以有很多的change manager

应用CM

网络CM

.....

7、

CM职能

通知配置管理员去更新

确保构建和测试的团队能很好的合作



Service Validation and Testing服务验证和测试（V3中新设）

1、过程

计划和设计的测试

验证测试计划和重新测试

准备测试环境

执行测试

评价退出条件和报告（事前**assess**，事后**review**）

清理测试和关闭



evaluation评估（V3中新设）

1、

事前**assess**

事后**review**

若都符合要求，就无需回滚，继续执行

2、

图——课本241

评价的来源（变更，服务设计包，测试——所提供的报告）

红色背景部分可以理解为真实环境下（近似**部署**），红色背景部分上部分就是**发布**，下部分为**试运行**（在真实环境和测试环境中同时进行的试运行称之为**并行**）



Knowledge management知识管理（V3提升了知识库的地位，成为知识管理）

1、

知识库可以包括什么内容：

知识条目

操作步骤

DML（软件最终版本）

2、

DIKW模型

Data数据

Information信息（经过有效筛选，**who, what, when, where**）

Knowledge知识（**how**）

Wisdom智慧（知道真正的原因，知道如何改进**why**）