

SPAN变更流程管理规范

变更流程管理规范

1

基本原则

2

变更流程

3

变更流程说明

基本原则



Do

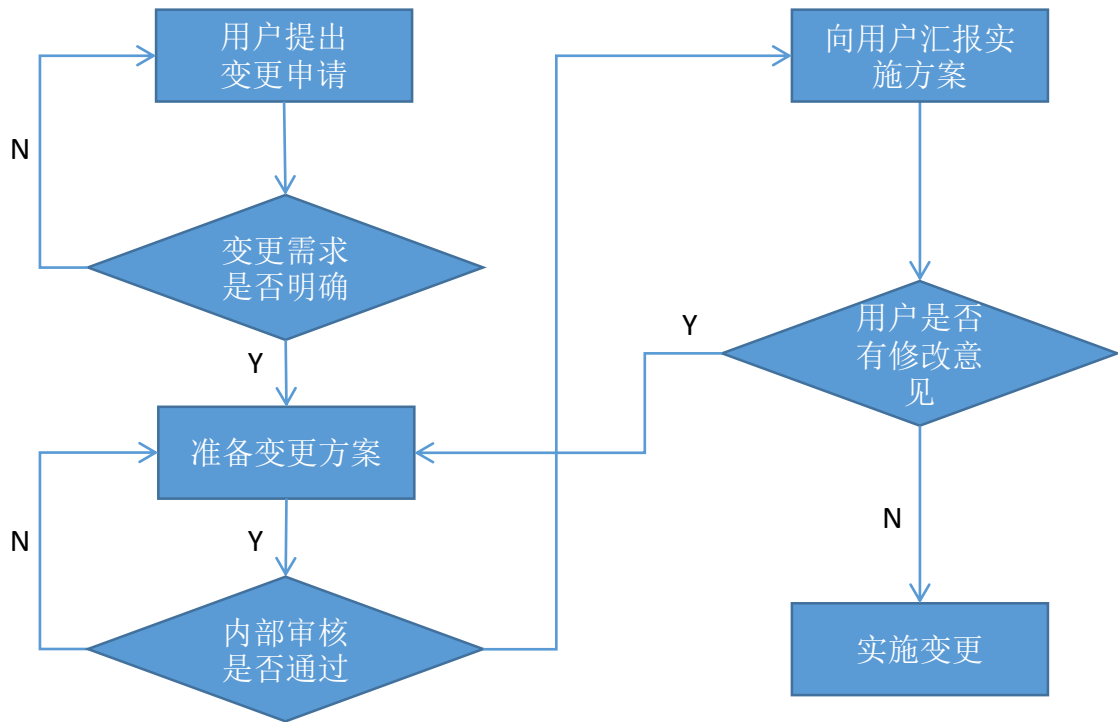
- 坚决不违反流程；
- 面对客户的问题要用积极和负责的态度去对待；
- 积极的跟进客户的要求和协助客户进行变更准备；
- 严格按照实施方案实施变更，并跟踪到变更关闭，得到客户确认；
- 及时将问题升级给相关人员；
- 及时寻求资深工程师和你的经理的帮助；
- 正确及有效运用技术求助或预升级流程；



禁止

- 没有获得批准，自作主张实施变更；
- 没有进行风险告之；
- 做超出自己权限范围的承诺；
- 推卸责任，对遗留问题不作积极的跟进；

变更流程



变更流程说明

1. 充分了解变更的背景和需求；
2. 仔细阅读相应技术文档，确认系统调整内容和步骤；
3. 与用户充分沟通变更可能带来的影响及风险，并视情况建议客户申请停机时间；
4. 变更开始前必须完成详细到命令行的实施方案及应急预案；
5. 进入变更审核流程，方案交由内部审核；
6. 与用户沟通实施方案，询问用户是否有调整意见；
7. 变更开始前配合用户完成备份工作，确认用户已保留原有配置技术信息或文档；
8. 备份可能改动的操作系统及存储相关配置信息；
9. 变更开始前首先进行系统健康检查；

变更流程说明

10. 如果需要重起主机，停机前确认主机名及序列号，确保关闭正确的系统；
11. 对于需要重启主机的调整，实施前首先重启一次主机以确定系统无其他异常；
12. 出现问题时不要尝试，应该联系更资深的工程师咨询，以避免将问题扩大化；
13. 服务实施过程中如出现影响客户业务的情况，必须立即内部升级；
14. 实施完成后，对硬件及系统状态进行检查，并配合用户进行业务验证；