

Checklist ITIL Change Management

Om u een handvat te geven om te beoordelen of het ICT-beheer in uw organisatie goed functioneert, hebben we voor de belangrijkste ITIL processen een checklist ontwikkeld, waarbij alle punten van het desbetreffende proces geraakt wordt, zodat u op eenvoudige wijze kunt vaststellen:

- in hoeverre dit aspect voor uw bedrijf van belang is(kolom **Imp**);
- hoe groot de wenselijkheid is om dit punt aan te pakken (kolom **Prio**), waarbij niet alleen het belang en de hiermee de gemoeide inspanning wordt meegenomen;
- indien de impact en/of de prioriteit hoog is, wat de **Ist** en de **Soll** situatie moet zijn, zodat u eenvoudig tot een actieplan kan komen.

Onderdelen

- algemeen
- acceptatie en registratie
- planning en coördinatie
- informatiestromen

Algemeen

<i>Item</i>	<i>Imp</i>	<i>Pri</i>	<i>Ist</i>	<i>Soll</i>
Is het doel van het proces eenduidig vastgelegd?				
Zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden in het proces duidelijk vastgelegd?				
Is bepaald welke functies of processen direct te maken hebben met het proces?				
Zijn er procedure beschrijvingen waarin de flow van activiteiten van de verschillende betrokkenen bij het proces vastgelegd zijn? Voor alle relevante situaties?				
Is bij de gerelateerde functies of processen voldoende inzicht en kennis aanwezig omtrent doel, verantwoordelijkheden en werkwijze van het proces?				
Vindt er regelmatig overleg met gerelateerde functies of processen plaats over doel, verantwoordelijkheden en werkwijze van het proces?				
Zijn er formele afspraken vastgelegd (procedures) met de gerelateerde functies omtrent wederzijdse verantwoordelijkheden?				
Is er een rapportagestructuur vastgelegd ten behoeve van het management?				
Is er een rapportagestructuur vastgelegd ten aanzien van het eigen functioneren van het proces?				
Worden de rapportages op regelmatige basis opgesteld? Aangevuld met ad hoc rapportages?				
Worden de rapportages gebruikt voor interne en externe sturing?				

Acceptatie en registratie

<i>Item</i>	<i>Imp</i>	<i>Pri</i>	<i>Ist</i>	<i>Soll</i>
Is er een eenduidige definitie vastgesteld van het begrip 'change'? Dekkt deze definitie alle wijzigingen ten aanzien van de status van een configuratie item, zoals vastgelegd bij Configuration Management?				

Bestaat er een formele procedure voor het indienen van wijzigingsverzoeken? Is er bepaald wie een wijzigingsverzoek kan indienen en langs welke weg?				
Bestaat er een formele procedure voor de besluitvorming omtrent wijzigingsverzoeken?				
Zijn de discretionaire bevoegdheden van de change manager eenduidig vastgelegd? Zijn de besluitvormingsbevoegdheden van de andere betrokkenen (management) eenduidig vastgelegd?				
Is er een formele indeling naar soorten wijzigingen (kleinschalige wijzigingen, urgente wijzigingen)?				
Worden wijzigingsverzoeken formeel goedgekeurd? Voor alle soorten wijzigingen?				
Worden wijzigingsverzoeken geregistreerd? Centrale registratie? Geldt dit voor alle wijzigingen?				
Wordt er gebruik gemaakt van een 'systeem' bij de acceptatie en registratie van wijzigingsverzoeken? Is dit systeem geautomatiseerd? Is dit systeem gerelateerd aan configuratie en probleemregistratie?				
Zijn de kenmerken van een wijzigingsverzoek vastgesteld? Is bepaald aan welke eisen een wijzigingsverzoek moet voldoen, voor het in behandeling genomen wordt?				
Is er bepaald op welke wijze de communicatie met de indiener van het wijzigingsverzoek plaats vindt gedurende het wijzigingstraject?				
Bestaan er formele criteria bij de beoordeling van een wijzigingsverzoek?				
Worden alle changes die in de organisatie plaats vinden als zodanig geregistreerd?				
Bestaat er een logging van alle changes die buiten Change Management om plaats vinden?				

Planning en coördinatie

<i>Item</i>	<i>Imp</i>	<i>Pri</i>	<i>Ist</i>	<i>Soll</i>
Bestaat er een vastgestelde werkwijze voor het beoordelen van een wijziging? Is er vastgesteld welke criteria een rol spelen (business impact, technische impact, afhankelijkheden, urgentie, benodigde inspanningen, etc.)?				
Zijn er voorwaarde vastgesteld waaraan een wijziging moet voldoen (invoerscenario's, back-out, testmethoden, etc.)?				
Is er een centrale planning van de wijzigingen vanuit change management?				
Zijn er criteria voor het samenstellen en coördineren van planningen: <ul style="list-style-type: none"> • de vastgestelde einddatum; • de bezetting van de afdeling waar de change zal worden uitgevoerd; • de formeel vastgelegde prioriteit; • de benodigde capaciteit aan resources, mensen en middelen; • het kritische pad, de samenhang tussen verschillende wijzigingen, etc? 				
Is er een vastgestelde werkwijze voor het toezicht op de voortgang van de wijzigingen vanuit change management?				
Vindt er toetsing plaats van gepland en gerealiseerd bij wijzigingen? Wordt er tijdens het wijzigingsproces gecontroleerd en bijgestuurd op planningen?				
Worden wijzigingen na implementatie formeel geëvalueerd? Alle wijzigingen?				
Worden mislukte wijzigingen en ongewenste effecten van wijzigingen geregistreerd en geanalyseerd?				

--	--	--	--	--

Informatiestromen

Input van <i>Ist</i>	<i>Soll</i>	<i>Proces</i>	Output naar <i>Ist</i>	<i>Soll</i>
		<i>Configuration Mgt</i>		
		<i>Change Mgt</i>		
		<i>Software Control & Distribution</i>		
		<i>Helpdesk</i>		
		<i>Problem Management</i>		
		<i>Computer Operations.</i>		
		<i>Security</i>		
		<i>Availability Mgt.</i>		
		<i>Capacity Mgt.</i>		
		<i>Contingency Planning</i>		
		<i>Cost Mgt.</i>		
		<i>Service Level Mgt.</i>		
		<i>Overig</i>		