

Checklist ITIL Incident Management

Hieronder vindt u:

- de beoordelingen die gegeven kunnen worden:

	0 nee	1	2	3	4	5 ja
0: nee, in het geheel niet	x					
1: minimaal, nog veel aan te verbeteren		x				
2: twijfelachtig			x			
3: redelijk				x		
4: is goed geregeld, maar kan misschien nog iets beter					x	
5: ja, volledig						x

- de vragenlijst die gebruikt wordt.
Wij adviseren u om deze vragenlijst als geheel te gebruiken. Als u twijfels heeft over de relevantie van vragen, dan kunt u een kolom toevoegen, waarin de klant kan aangeven welke waarde hij hecht aan het betreffende issue.

	0 nee	1	2	3	4	5 ja
1.1 Organisatie en inrichting						
• Zijn er afspraken vastgelegd over te leveren diensten aan de gebruikers?						
• Is het bestaan van de helpdesk bekend in de organisatie?						
• Weten gebruikers waarvoor ze bij de helpdesk terecht kunnen?						
• Is het beheer van de deze afspraken geregeld (rapportages, evaluatie, bijstelling)?						
• Zijn de taken en verantwoordelijkheden van de helpdesk beschreven?						
• Is iemand verantwoordelijk voor het bewaken van in behandeling zijnde productieverstoringen?						
• Beschikken de helpdeskmedewerkers over voldoende sociale vaardigheden om de gebruikers te woord te staan?						
• Is de kennis van de helpdeskmedewerkers voldoende, zowel wat betreft technisch inhoudelijke kennis als kennis van de organisatie?						
• Is de bezetting van de helpdesk voldoende?						
• Is de beschikbaarheid van de helpdesk voldoende?						
• Wordt er onderscheid gemaakt in productieverstoringen en problemen?						
• Worden procedures regelmatig geëvalueerd en onderhouden?						
• Zijn er afspraken gemaakt over de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de helpdesk?						
• Zijn er afspraken met gebruikers over termijnen waarbinnen productieverstoringen afgehandeld worden?						
• Worden de gebruikers ingelicht over wijzigingen die plaatsvinden?						
• Zijn er met klanten afspraken gemaakt over rapportages over de afhandeling van productieverstoringen?						
• Zijn gebruikers tevreden over de dienstverlening?						
1.2 Inrichten van incident management	0 nee	1	2	3	4	5 ja
• Is er een centraal meldpunt waar gebruikers productieverstoringen kunnen melden of met vragen terecht kunnen?						

• Worden incidentmeldingen en vragen van gebruikers geregistreerd?						
• Is er een configuratiedatabase beschikbaar met configuratie componenten (CI's) waaraan productieverstoringen kunnen worden gekoppeld?						
• Is er een Known Error database met bekende fouten die geraadpleegd kan worden?						
• Worden productieverstoringen altijd bij de helpdesk gemeld?						
• Is er een meldpunt voor productieverstoringen en problemen buiten de vaste helpdesk tijden?						
• Worden systeemfouten gemeld aan de Helpdesk?						
• Zijn er binnen de IT-infrastructuur tools voor het centraal vastleggen van systeemfouten?						
• Wordt er gebruik gemaakt van een geavanceerd telefoonsysteem?						
1.3 Classificatie en toewijzing productieverstoringen	0 nee	1	2	3	4	5 ja
• Worden productieverstoringen tijdig toegewezen/doorgegeven aan probleemaanpak?						
• Wordt er gebruik gemaakt van een codeersysteem voor classificatie?						
• Zijn er criteria voor het bepalen van impact en urgentie van productieverstoringen?						
• Is er een systeem van foutcategorieën?						
• Is men in staat om prioriteiten te bepalen voor de afhandeling van productieverstoringen?						
• Wordt er iemand verantwoordelijk gesteld voor de afhandeling van een incident?						
• Is bij de helpdesk medewerkers bekend welke specialisten voor welke productieverstoringen ingeschakeld kunnen worden?						
1.4 Voortgangbewaking en afsluiting	0 nee	1	2	3	4	5 ja
• Is een actuele configuratiedatabase beschikbaar voor raadpleging?						
• Zijn er voor de afhandeling van veelvuldig voorkomende vragen en productieverstoringen standaard procedures en/of scripts beschikbaar?						
• Is bekend welke (escalatie-)maatregelen op welk moment genomen moeten worden als productieverstoringen niet binnen de gestelde tijd opgelost kunnen worden?						
• Zijn er hulpmiddelen om escalaties eventueel automatisch te laten plaats vinden?						
• Worden productieverstoringen tijdig toegewezen/doorgegeven aan probleemaanpak?						
• Zijn er afspraken over het inschakelen van specialisten?						
• Sluiten deze afspraken aan op de gestelde tijden waarbinnen productieverstoringen opgelost moeten zijn?						
• Is het beheer van afspraken voor ondersteuning door specialisten geregeld (rapportage, evaluatie, bijstelling)?						
• Is er afstemming tussen de betrokken afdelingen voor het oplossen van productieverstoringen?						
• Zijn er met toeleveranciers contracten afgesloten voor het leveren van ondersteuning?						
• Sluiten de afspraken aan op de afspraken die met de eindgebruikers zijn gemaakt?						
• Bieden de leveranciers helpdeskfuncties?						
• Worden storingen bij de leveranciers gemeld?						
• Zijn er regelingen vastgesteld indien niet wordt voldaan aan gemaakte afspraken door de leverancier?						

• Vindt er regelmatige afstemming met de leveranciers plaats om de uitvoering van gemaakte afspraken te bewaken?						
• Is men tevreden over de leveranciers?						
1.5 Management informatie	0 nee	1	2	3	4	5 ja
• Wordt de afhandeling van productieverstoringen bewaakt?						
• Is deze bewaking gerelateerd aan de gestelde tijd waarbinnen productieverstoringen opgelost dienen te worden?						
• Zijn er hulpmiddelen voor het bewaken van de afhandeling van productieverstoringen?						
• Vindt er terugmelding aan de gebruiker plaats?						
• Worden de gebruikers geïnformeerd over de wijze waarop een incident afgehandeld gaat worden?						
• Worden de gebruikers geïnformeerd over de verwachte tijdsduur voor het afhandelen van een incident?						
• Worden productieverstoringen ook weer afgesloten?						
• Worden oplossingen van productieverstoringen vastgelegd, zodat deze geraadpleegd kunnen worden?						
• Wordt aan het einde van de dag een overzicht gemaakt van de uitstaande productieverstoringen?						
• Zijn deze verstoringen op impactcode gesorteerd?						
1.6 Evaluatie/Rapportage						
• Worden er rapportages vervaardigd?						
• Zijn de rapportages actueel?						
• Zijn er hulpmiddelen om rapportages te vervaardigen?						
• Geven de rapportages inzicht in het functioneren van de helpdesk (werklast, vermogen om productieverstoringen op te lossen, beroep op ondersteuning, kosten)?						
• Geven de rapportages inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening die geboden wordt (aantal productieverstoringen, storingstijden, bestede tijd/kosten)?						
• Geven de rapportages inzicht in de belasting van de organisatie als gevolg van het oplossen van productieverstoringen?						