

Inleiding
De afdeling ICT
Doel organisatie
Systemen
Contact met gebouwbeveiliging
Inwerken nieuwe medewerkers
Procedures
Configurationmanagement/Configuratiebeheer
Configuratie Items (CI)
Configuratiekaart
Standaard configuraties
Licentiebeheer
Configuratiebeheerder
Behandelaar Configuratiebeheer (CB)
Rapportages
Servicedesk
Flowchart Servicedesk
Incidentmanagement / Incidentbeheer
Procedure Incidentmanagement
Problemmanagement/ Probleembeheer
Procedure
Probleembeheerder
Behandelaar Probleembeheer
Rapportages
ChangeManagement/ Wijzigingsbeheer
Standaardwijziging
Procedure
Service level management
Procedure Service Level Agreements (van kracht vana
Service Level Manager
Rapportage
Contactpersonen per afdeling
Roulatiematrix (naar wie doorzetten)
Escalatiematrix (binnen hoeveel tijd doorzetten)
FAQ
Aanvullende documenten