

Annex 5: Eisen incident registratie tool

Verplichte basisvelden ticket	
Basisinformatie	• Tickettype: Incident / Storing • Prioriteit: Urgent, Hoog, Normaal, Laag (volgens SLA) • Status: Nieuw / In behandeling / Wachten op leverancier / Opgelost / Gesloten • Datum en tijd van melding • Naam en contactgegevens melder • Locatie: Specifieke ruimte (Video Studio, DIY Studio, Podcast Studio, Edit Suite) • Betrokken dienst(en): Selecteer relevante studio of functionaliteit
Incidentdetails	• Korte titel: Beschrijvende samenvatting van het probleem • Gedetailleerde beschrijving: ○ Wat is het probleem? ○ Welke symptomen treden op? ○ Sinds wanneer speelt het probleem? ○ Is het probleem tijdelijk of constant? • Impact: ○ Productieonderbreking ○ Verminderde functionaliteit ○ Kwaliteitsverlies (beeld, geluid, netwerk) ○ Geen impact op primaire processen • Frequentie: Eenmalig / Intermitterend / Continu • Betrokken gebruikers / afdelingen
Technische gegevens	• Betrokken apparatuur (merk, type, serienummer) • Betrokken software (naam, versie, buildnummer) • Netwerk- of systeemcomponenten (IP-adressen, VLAN, servernaam) • Logbestanden / foutcodes (indien beschikbaar) • Acties die tot incident hebben geleid (bijv. wijziging in instellingen, nieuwe installatie, firmware-update)
Tijd en omstandigheden	• Tijdstip incident • Duur tot nu toe • Eerdere meldingen van hetzelfde probleem (ticketnummers)

	• Gebeurtenissen rondom het incident (bijv. stroomuitval, netwerkstoringen, externe werkzaamheden)
Reproducen van het probleem	• Stappen om het probleem na te bootsen • Screenshots, foto's of video's ter illustratie • Bestanden of media die problemen veroorzaken (indien van toepassing)
Acties tot nu toe	• Trouble shooting stappen die reeds zijn uitgevoerd • Work arounds die tijdelijk zijn toegepast • Betrokken interne of externe partijen (leveranciers, supportteams)
SLA- en opvolginformatie	• SLA-categorie (Urgent – 1 uur, Hoog – 4 uur, Normaal – 1 werkdag) • Escalatiestatus (indien van toepassing) • Verantwoordelijke behandelaar / team
Afhandeling en documentatie (bij sluiten)	• Oorzaakanalyse (Root Cause) • Oplossing / herstelde component • Datum en tijd oplossing • Preventieve maatregelen • Referentie naar documentatie of handleiding • Statuswijziging naar 'Opgelost' of 'Gesloten'