



## De relatie tussen meldingen (calls of incidenten) en wijzigingen (changes)

*Een whitepaper van The Lifecycle Company*

**Met dit whitepaper reiken we u een optie aan hoe u in uw incidenten- en wijzigingenadministratie om zou kunnen gaan met meldingen die al of niet tot een wijziging leiden**

Er zijn verschillende opties mogelijk bij de afhandeling van calls:

1. De call leidt niet tot een wijziging. De call blijft status “open” houden tot de call is afgehandeld en de melder tevreden is met het antwoord / de geboden oplossing.
2. De call betreft:
  - a. een wens tot aanpassing van of extra functionaliteit (perfectief, additief of adaptief onderhoud);
  - b. een signalering van een toekomstige bedreiging (preventief onderhoud)De call leidt dus tot een wijziging zonder dat een noodoplossing noodzakelijk is. Er wordt een Wijzigingsverzoek aangemaakt en de call wordt, nadat de melder is geïnformeerd, afgesloten.
3. De call betreft melding van een fout in de functionaliteit van programmatuur of infrastructuur (correctief onderhoud) en wel om een fout die z.s.m. verholpen dient te worden. Het is hierbij mogelijk om een noodoplossing (work around) te creëren en vervolgens de wijziging op te pakken.

Voor de wijziging wordt een Wijzigingsverzoek gemaakt. Zodra de noodoplossing gereed is (naar oordeel van de melder van de call) en het Wijzigingsverzoek is aangemaakt dan wordt de call afgesloten. Doorgaans betreft dit correctief onderhoud, maar het kan ook adaptief onderhoud met een spoedkarakter betreffen.

4. De call betreft melding van een fout in de functionaliteit van programmatuur of infrastructuur, maar het blijkt niet mogelijk te zijn om een noodoplossing te creëren. Er wordt een Wijzigingsverzoek aangemaakt, maar de call wordt pas afgesloten als de wijziging gereed is

Ook hier betreft het doorgaans correctief onderhoud. Alle verdere vastlegging gebeurt in het wijzigingsproces. De enige reden dat de call open blijft staan, is als trigger voor de communicatie met de melder van de call.



# The lifecycle company

INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

The Lifecycle Company bestaat uit een netwerk van gelijkgezinden, allen met een ruime ervaring en expertise in advisering en inrichting van IT-regie, business informatiemanagement (functioneel beheer & informatiemanagement) en applicatiemanagement (applicatiebeheer & onderhoud).

Wij zijn het expertisecentrum voor BiSL en ASL, de control frameworks voor business informatiemanagement en applicatiemanagement.

Meer informatie?

Mail ons op [info@thelifecyclecompany.nl](mailto:info@thelifecyclecompany.nl)