

Voor het uitvoeren van technische werkzaamheden of het verhelpen van (ver)storingen binnen uw ICT-omgeving is het van groot belang dat er actuele kennis van die ICT-omgeving beschikbaar is. Configuration Management geldt daarom als voorwaarde voor het uitvoeren van technische en operationele werkzaamheden. Bovendien hebt u hiermee op elk gewenst moment een actueel overzicht van uw ICT-omgeving. Configuration Management ondersteunt u bij innovaties, storingsafhandeling en bij het voorbereiden van investeringen. Het verdient daarom apart aandacht.



### **Configuratiebeheer**

Configuratiebeheer vormt de basis van Configuration Management. Zonder een duidelijk en volledig beeld van alle relevante technische ICT-middelen en hun onderlinge samenhang is het efficiënt beheren van uw ICT infrastructuur niet mogelijk. Initieel wordt daarom een inventarisatie uitgevoerd, waarbij alle onderdelen in kaart worden gebracht. De onderlinge samenhang en functionaliteit wordt vastgelegd. Wijzigingen en/of veranderingen worden bijgehouden. Hierdoor blijft uw ICT-omgeving actueel en inzichtelijk.

### **Licentiebeheer**

Wat voor de hardware componenten van uw ICT-omgeving geldt, geldt evenzeer voor al uw software toepassingen. Met licentiebeheer worden licenties en dragers van uw software (CD's) in kaart gebracht en beheerd. Licentiebeheer is een essentieel onderdeel van uw geautomatiseerde werkomgeving. Een tekort aan licenties of licenties die zijn verlopen kunnen de stabiliteit en functionaliteit van uw ICT-omgeving ernstig verstoren.

### **Incidentbeheer**

Hiermee worden alle incidenten en verstoringen binnen uw ICT-omgeving beheerd. Zo wordt er bijgehouden welke storingen zich voordoen, hoe deze worden veroorzaakt en op welke wijze ze zijn opgelost. Incidentbeheer houdt bij welke storingen onder garantie vallen en welke niet. Door het genereren van periodieke rapportage kunnen trends worden waargenomen en komen multi-failure's eenvoudig aan het licht. Incidentbeheer draagt in belangrijke mate bij aan het optimaliseren van de stabiliteit van uw ICT-omgeving

### **Probleembeheer & Wijzigingsbeheer**

Terugkerende problemen of verstoringen aan hard- of software vragen om een structurele oplossing. Via het incidentbeheer worden deze inzichtelijk gemaakt. Om dit type van incidenten te elimineren zijn vaak aanpassingen nodig. Met behulp van Probleem & Wijzigingsbeheer wordt gezocht naar een oplossing die het probleem voorgoed elimineert. De gekozen oplossing wordt vastgelegd binnen het configuratiebeheer.

---

Voor nadere informatie, vragen of suggesties kunt u vrijblijvend contact opnemen met Jacques Heemstra tel. (0527) 707 811 of mobiel (06) 44 515 329.