

Rol → GO KU SD FB IM AB TB

Legenda

Proces ↓	Activiteit ↓								
Incidentbeheer	Aannemen 1e lijns incident		U	U	O				
	Beoordelen, verrijken en eventueel doorzetten incident		O	O	U				
	Afhandelen technisch incident				O		U	U	
	Afhandelen functioneel incident		U	U	U				
	Indienen incident of verzoek	U	U		U				
Specificeren	Beschrijven wijziging / functioneel ontwerp / specificaties	O	O		U				
	Schrijven technisch ontwerp o.b.v. functioneel ontwerp				O		U	U	
	Toetsen functioneel en technisch ontwerp aan eisen en wensen eindgebruikers	O	O		U				
Testen en Toetsen	Organiseren en regisseren gebruikers acceptatietest				U				
	Uitvoeren gebruikers acceptatietest	U	U		O				
	Uitvoeren functionele acceptatietest		O		U				
	Uitvoeren systeemtest						U	U	
	Opstellen acceptatiecriteria		O		U	U			
Wijzigingenbeheer	Doorvoeren van wijzigingen						U	U	
	Het prioriteren van een wijzigingen	O			U				
	Impact van een wijziging bepalen	O			U		O	O	
	Het registreren en bijhouden van wijzigingen				U				
Netwerk- en systeembeheer	Beheer van de hardware als switches, routers, bekabeling, PC's en servers								U
	Beheer van het netwerk en verbindingen								U
	Beheer besturingssystemen als Windows, Linux, Unix, etc.								U
	Installeren hardware en besturingssystemen								U
Applicatiebeheer	Installeren applicaties, databases en middleware							U	
	Applicaties, middleware en databases beschikbaar stellen en houden							U	
	Koppelingen tussen applicaties maken en onderhouden							U	
IT-Projecten	Deelnemen in IT-projecten				U		U	U	
	Businesscases voor IT-project opstellen	O			O	U			
Gebruikersondersteuning	Handleidingen en gebruikersinstructies schrijven		O		U				
	Kennisbank opzetten, beheren en aanvullen		O	O	U				
	Opleidingen organiseren en geven aan eindgebruikers		O		U				
Gegevensbeheer	Stamtabellen beheren		O		U				
	Rapportages maken en beschikbaar stellen aan gebruikers		U		U				
	Autorisaties beheren				U				
	Autorisaties doorvoeren		O	O	U		O	O	
Contract- en SLA-beheer	Opstellen SLA's en contracten						U		
	Monitoren van en rapporteren op SLA's				O	O	U		
Implementaties	Opstellen implementatieplan				U				
	Uitvoeren implementatieplan						U	U	

U=Uitvoerende
O=Ondersteunende

GO=Gebruikersorganisatie
KU= Keyuser
SD=Servicedesk
FB=Functioneel Beheer
IM=Informatiemanagement
AB=Applicatiebeheer
TB=Technisch beheer