

Bent u van plan het proces wijzigingsbeheer in te voeren en TOPdesk als ondersteuning hiervoor in te zetten? Of heeft u de module al een tijd, maar maakt u er nog geen optimaal gebruik van? De workshop Wijzigingsbeheer helpt u het proces in te richten en de TOPdesk-module hier perfect op aan te laten sluiten.

In deze whitepaper:

- [Wijzigingsbeheer](#)
- [Programma](#)
- [Werkwijze](#)
- [Resultaat](#)
- [Extra mogelijkheden](#)
- [Kosten](#)

HET PROCES WIJZIGINGSBEHEER

Het proces wijzigingsbeheer wordt door ITIL beschreven als een relatief complex proces. Bij dit proces draait het om het gecontroleerd uitvoeren van wijzigingen. Voorafgaand aan een implementatie dient goed nagedacht te worden over de manier waarop het proces ingericht wordt. De vertaalslag die vervolgens wordt gemaakt naar de procesmodule in TOPdesk is cruciaal om een goede en praktische manier van werken te garanderen.

Doelen van de workshop

- Het inrichten van het proces wijzigingsbeheer met behulp van TOPdesk;
- Het praktisch toepassen van wijzigingsbeheer met TOPdesk.

PROGRAMMA

Een TOPdesk-consultant loopt bij u op locatie het onderstaande programma stapsgewijs met u door.

Dag 1:

- Eenvoudige, praktijkgerichte uitleg van wijzigingsbeheer in ITIL en TOPdesk;
- Bespreking inzet wijzigingsbeheer;
- Uitleg opdracht voor dag 2.

De opdracht omvat het beschrijven van de wijzigingen die uw medewerkers in de praktijk uitvoeren. De applicatiebeheerder van TOPdesk of de wijzigingsbeheerder verzamelt tussen dag 1 en dag 2 de uitwerkingen van de opdracht. De tweede dag vindt 2 tot 3 weken plaats na de eerste dag.

Dag 2:

- Uitwerken proces wijzigingsbeheer met de uitkomsten van de opdrachten;
- Vertalen van de opdrachten naar sjablonen en procedures in TOPdesk;
- Inrichten van de module Wijzigingsbeheer met de uitkomsten van de opdrachten.

Tussen de tweede en de derde dag richten de betrokken medewerkers zelf de module Wijzigingsbeheer verder in.

Dag 3:

- Evaluatie en afronden van de inrichting met de uitkomsten van de opdrachten;
- Het in productie nemen van de module voorbereiden;
- Opstellen van de gebruikersinstructie.

Dag 4:

- Evaluatie en aanpassen van de gebruiksinstructie;
- Kick-offsessie met de betrokken medewerkers bij het wijzigingsbeheer;
- Instructie voor het in gebruik nemen van wijzigingsbeheer;
- Ingebruikname van de module in de operationele omgeving.



WERKWIJZE

De workshop Wijzigingsbeheer neemt vier adviesdagen in beslag. In overleg komt de consultant 1 keer per 2 à 3 weken bij u langs. In de tussentijd hebben uw medewerkers de gelegenheid om opdrachten van de consultant uit te voeren.

RESULTAAT

Na afloop van het traject hebben uw medewerkers voldoende kennis van het ITIL-proces wijzigingsbeheer en de TOPdesk-module om hiermee aan de slag te kunnen. Op deze manier zet u de volgende stap in het verbeteren van uw dienstverlening naar uw klanten.



EXTRA MOGELIJKHEDEN

De workshop kan worden uitgebreid met een aantal extra diensten:

Advies bij procesinrichting

TOPdesk Consultancy heeft na 4.000 implementaties van de servicemanagement-tool TOPdesk ruime ervaring opgedaan met de praktische inrichting van verschillende ITIL-processen. Onze consultants kunnen u assisteren bij het beschrijven en inrichten van al uw processen.

Extra dagen voor het vertalen van praktijkvoorbeelden naar TOPdesk

U kunt ervoor kiezen om een aantal extra praktijkvoorbeelden aan bod te laten komen waardoor de deelnemers leren hoe de vertaalslag van praktijksituatie naar TOPdesk gemaakt wordt.

Extra training in de module

Indien er een grote groep gebruikers met de module Wijzigingsbeheer gaat werken kunt u voor een extra trainingsdag kiezen. Aan het eind van de workshop geven we een instructie over het gebruik van de module en een uitleg over de inrichting ervan aan een groep gebruikers.

KOSTEN

De kosten van de 4-daagse workshop bedragen €3.000,-. De kosten voor de extra mogelijkheden zijn op aanvraag verkrijgbaar. Deze kosten zijn exclusief BTW en reiskosten.

Andere relevante whitepapers:

- [Begeleidingstraject Procesmanagement](#)
- [Procesverbetertraject](#)
- [TOPdesk implementeren](#)
- [TOPdesk-audit](#)

MEER INFORMATIE

Bij u op locatie of bij ons in Delft bespreken we graag wat TOPdesk voor uw organisatie kan betekenen.

U kunt contact met ons opnemen via telefoon (015) 270 09 09 of e-mailen naar consultancy@topdesk.nl. Neem ook eens een kijkje op onze website www.topdesk.nl.