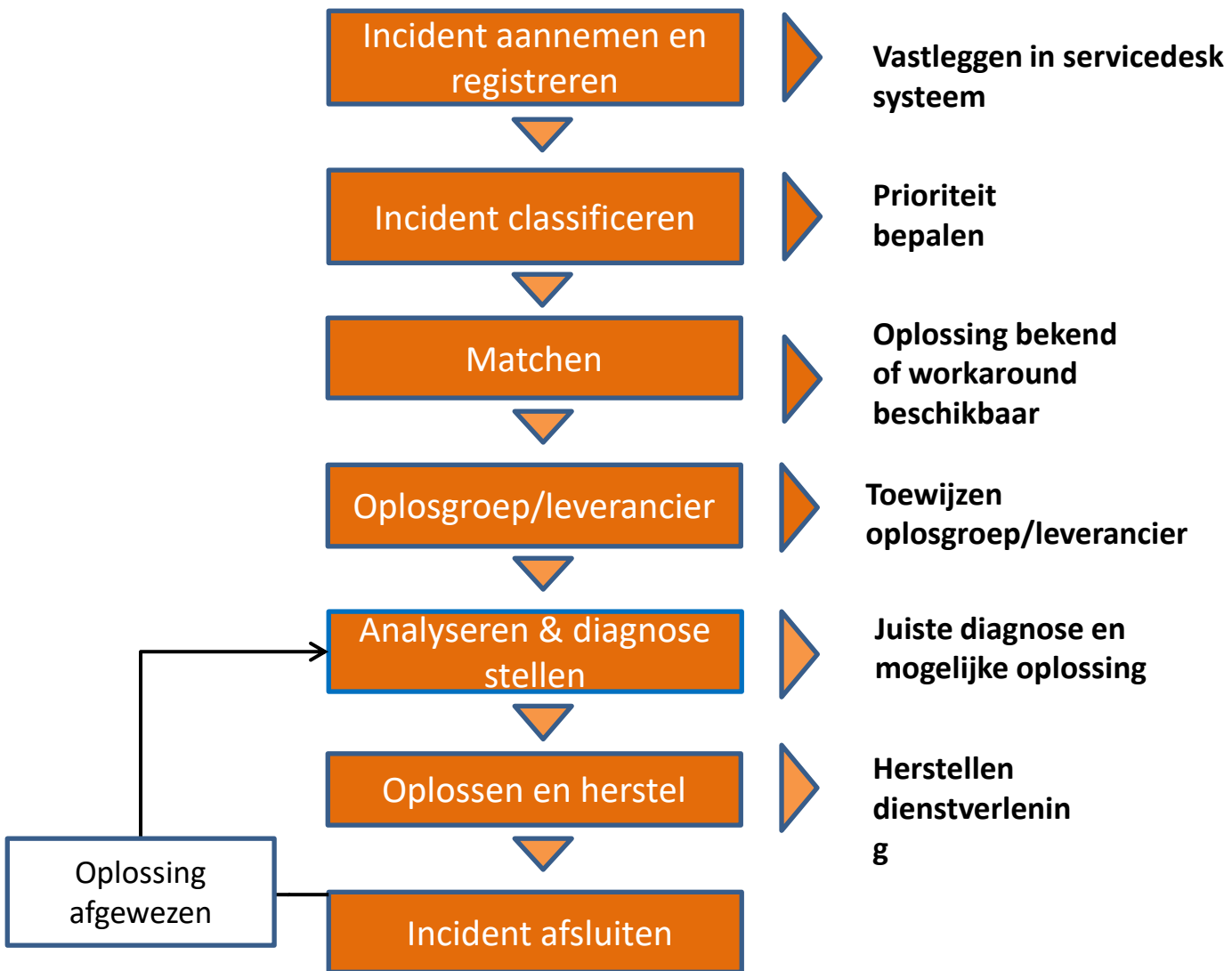


Incident Management QAP360

Incident management biedt QAP360 de volgende handvatten:

- inzicht in het storingsgedrag van hun diensten
- hogere kwaliteit van klantondersteuning bij het afhandelen van incidenten
- hogere beschikbaarheidsgraad van de dienstverlening

Definitie: Een incident is elke gebeurtenis die niet tot de standaard werking van de dienst behoort en die een vermindering van de kwaliteit van die dienst veroorzaakt of kan veroorzaken.



Quick Reference Card

Meldingen Proces QAP360

Doel van het proces ServiceDesk QAP360

Als contactpunt fungeren tussen QAP360 en de klanten t.a.v. meldingen door de klant. Meldingen omvatten incidenten, wijzigingen en vragen die betrekking hebben op de diensten die door QAP360 worden geleverd.

Soorten meldingen ServiceDesk QAP360

Vraag	Vraag over een geboden dienst en/of dienstonderdeel
Storing	Melden van een verstoring van een dienst en/of dienstonderdeel
Wijziging	Indienen van een aanvraag tot wijziging in een dienst en/of dienstonderdeel.

Contactinformatie

Contact	Omschrijving
support@qap360.nl	Mailadres voor incidentmelding.
+31 13 799 8008	Telefoonnummer ServiceDesk bereikbaar, tijdens kantooruren, van 7:00 t/m 19:00 uur.

Kernbegrippen

Begrip	Omschrijving
Incident	Elke gebeurtenis die niet tot de standaard werking van de dienst en/of dienstonderdeel behoort en die een vermindering van de kwaliteit van die dienst en/of dienstonderdeel veroorzaakt of kan veroorzaken.
Workaround	Een tijdelijk, door klant geaccepteerd alternatief (in afwachting van de structurele oplossing van een probleem), waarmee een klant verder kan werken met de betreffende dienst en/of dienstonderdeel.
Wijziging	Een verzoek tot wijziging door de klant van de beheerde dienst en/of dienstonderdeel die onder regie van Change Management wordt uitgevoerd.
Prioriteit	Weergave wanneer een incident moet zijn opgelost op basis van impact en urgentie.

