

Checklist voor uw ITSM-implementatie: 12 punten voor en na de go-live

Bijgewerkt oktober 2026 · SMC Consulting · ITIL v4 · Meer sjablonen en gidsen: www.smcconsulting.be/nl/guides

De punten die onze consultants bij elke ITSM-implementatie nagaan, op welk platform ook. Geef elk punt een eigenaar en een datum, en vink het af zodra het geregeld is. Wat twee weken voor de go-live nog openstaat, is een risico om te bespreken.

1. Voor de configuratie: processen en regels

	Eigenaar	Deadline
☐ Benoemde proceseigenaars voor incident, request, problem en change Eén persoon per proces die over de regels beslist en de configuratie goedkeurt.		
☐ Een servicecatalogus in de woorden van uw gebruikers Begin met de diensten die het vaakst gevraagd worden, benoemd zoals gebruikers ze vragen: 'Nieuwe laptop', niet 'Hardwareprovisioning'.		
☐ Prioriteiten, categorieën en SLA's afgestemd met de business Een prioriteitenmatrix (impact × urgentie), een korte categorieënboom en reactie- en oplostijden per prioriteit, goedgekeurd buiten IT.		
☐ Toewijzingsgroepen en escalatieregels die passen bij uw organisatie Groepen die overeenkomen met de teams die het werk echt doen, met escalatiepaden voor SLA-overschrijdingen en grote incidenten.		
☐ Een CMDB-scope: welke configuratie-items, uit welke bronnen De klassen van configuratie-items die eerst live gaan, de bron van elke klasse (discovery, devicebeheer, import) en wie ze beheert.		

2. Data en integraties

	Eigenaar	Deadline
☐ De data om over te zetten: open tickets, historiek, kennisartikels Een beslissing per object (migreren, archiveren of achterlaten) en minstens één testlading vóór de go-live.		
☐ Integraties: directory en SSO, e-mail, monitoring, samenwerkingstools Elke integratie getest met echte accounts en echte berichten, foutgevallen inbegrepen.		

3. Voor de go-live: mensen en cutover

	Eigenaar	Deadline
☐ Een kennisbank gevuld met de meest gestelde vragen Artikels voor de meest voorkomende aanvragen en incidenten, geschreven voor gebruikers en voor agents.		
☐ Een selfserviceportaal getest met echte gebruikers Enkele gebruikers van verschillende afdelingen doen echte aanvragen; waar ze op vastlopen, wordt vóór de go-live opgelost.		
☐ Opleiding van agents per rol en een korte handleiding voor eindgebruikers Agents, teamleiders, proceseigenaars en beheerders elk opgeleid voor wat ze doen; één pagina voor gebruikers over hoe ze hulp krijgen.		
☐ Een cutoverplan met een terugvaloptie Datum, changefreeze, stappen, go/no-go-criteria, wie beslist en hoe u terugvalt als de go-live misloopt.		

4. Na de go-live

	Eigenaar	Deadline
☐ Een hypercareteam en de KPI's die u na 30 dagen bespreekt Een benoemd team voor de eerste weken, en KPI's zoals SLA-naleving, backlog, oplossing bij eerste contact en portaalgebruik, besproken na 30 dagen.		

Deze checklist toepassen op uw project?

SMC Consulting implementeert ITSM-platformen met ITIL v4-gecertificeerde consultants, van de procesworkshops tot de hypercare. Begin met een gratis ITSM-audit van 30 minuten: waar uw project staat en wat u eerst regelt.

[Boek mijn gratis ITSM-audit →](#)