# Samenvatting & Toetsvragen - ITIL Deel 5: Change Management

## Samenvatting

Change Management is een ITIL-proces dat gericht is op het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen (Changes) in de IT-infrastructuur. Elke wijziging wordt aangemeld via een Request for Change (RfC) en moet goedgekeurd worden door een Change Authority.  
  
Doelstellingen van Change Management:  
- Veranderingen bij klanten op een gecontroleerde manier verwerken.  
- Zo min mogelijk verstoring van bedrijfsprocessen veroorzaken.  
- Documentatie en de CMDB (Configuration Management Database) actueel houden.  
- Verstoring van IT-diensten minimaliseren.  
  
Soorten Changes:  
1. Normal Change: Nieuw, niet eerder uitgevoerd. Vereist onderzoek, planning en goedkeuring.  
2. Standard Change: Bekend, gedocumenteerd en vooraf goedgekeurd in de SLA.  
3. Emergency Change: Spoedwijziging om verstoringen snel op te lossen.  
  
Autorisatie:  
- Alleen met toestemming mogen Changes worden uitgevoerd.  
- Voor Standard Changes staat toestemming al in de SLA.  
- Voor Normal Changes is expliciete goedkeuring nodig van de Change Authority.  
  
Request for Change (RfC):  
- Startpunt van elke wijziging.  
- Bevat info over aanvrager, reden, kosten en opbrengsten.  
  
Processtappen voor Normal Change:  
1. Registreren van de RfC  
2. Controleren en aanvullen  
3. Beoordelen  
4. Autoriseren  
5. Inplannen  
6. Uitvoeren en coördineren  
7. Controleren en afsluiten  
8. Documentatie/CMDB bijwerken

## Toetsvragen

1. 1. Wat is het doel van Change Management?

Antwoord: Het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen in de IT infrastructuur zonder verstoringen te veroorzaken.

1. 2. Welke drie typen Changes kent ITIL?

Antwoord: Normal Change, Standard Change, Emergency Change.

1. 3. Wat is een Normal Change?

Antwoord: Een wijziging die nog niet eerder is uitgevoerd en waarvoor geen standaardprocedure is.

1. 4. Wat is een Standard Change?

Antwoord: Een wijziging die goed is gedocumenteerd en vooraf is goedgekeurd in de SLA.

1. 5. Wat is een Emergency Change?

Antwoord: Een spoedwijziging om een ernstige verstoring snel op te lossen.

1. 6. Wat is een Request for Change (RfC)?

Antwoord: Het startpunt van een wijziging, waarin alle details zoals reden, kosten en baten staan vermeld.

1. 7. Wie moet toestemming geven voor een Normal Change?

Antwoord: De Change Authority.

1. 8. Wat gebeurt er na het uitvoeren van een Change?

Antwoord: De documentatie en CMDB worden bijgewerkt.