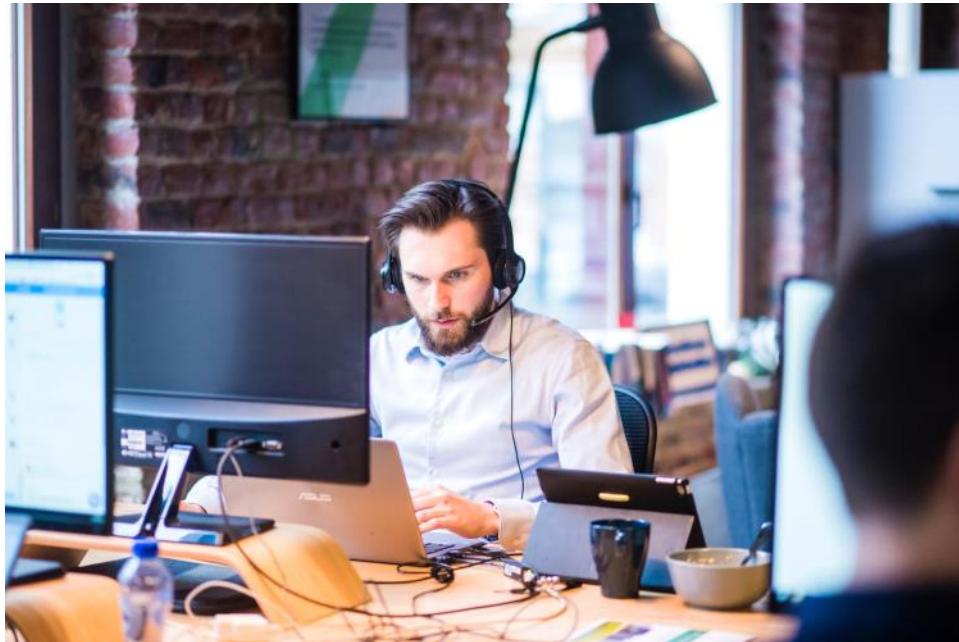


Inleiding

woensdag 1 april 2020 15:16



Binnen deze wiki meer informatie over de servicedesk.

© Copyright ROC Horizon College 2020-2023

De servicedesk

donderdag 2 april 2020 11:08

De servicedesk



Bedrijven hebben een servicedesk om medewerkers die gebruik maken van de automatisering te ondersteunen en heeft tot taak het leveren van service. Deze service dient een meerwaarde voor de systeemgebruiker te hebben.

Een aanspreekpunt

Een servicedesk biedt het voordeel dat er voor gebruikers één aanspreekpunt is voor alle vragen over bijvoorbeeld de automatisering. Een aanspreekpunt noemen we single-point-of-contact (SPOC). Hierdoor worden problemen die zich op verschillende plaatsen kunnen voordoen sneller ontdekt.

Doordat de servicedesk de vragen van gebruikers beantwoord kan de systeembeheerder zich richten op zijn taak: het beheren van systemen. Doordat de servicedesk nu de telefoon opneemt wordt de systeembeheerder niet meer gestoord tijdens het uitvoeren van belangrijke ICT taken en wordt zo de kans op fouten tijdens het werk verkleint.

Meerdere soorten servicedesks

Een servicedesk kan onderverdeeld zijn in afdelingen met 1e-lijns medewerkers met algemene kennis, dit noemen we een unskilled een servicedesk. 2e-Lijns medewerkers die gespecialiseerd zijn en veel kennis hebben over één bepaald deel van de ICT zijn meestal werkzaam op een skilled servicedesk. Medewerkers die heel veel kennis en ervaring hebben met een specifiek onderdeel van de ICT zijn 3e-lijns medewerkers en zitten op een expert servicedesk.

Een of meerdere locaties

Een servicedesk kan zowel op dezelfde locatie zijn als het bedrijf maar ook op een heel andere locatie gevestigd zijn of een combinatie van beide.

Werken volgens ITIL

Binnen het ICT beheer wordt gebruik gemaakt van een methode die Information Technology Infrastructure Library (ITIL) heet. Binnen deze methode, of dit framework, is vastgelegd hoe er wordt (samen)gewerkt.

Contact met de servicedesk

Een systeemgebruiker met een vraag of een verzoek (request) neemt contact op met een 1e-lijns medewerker van de servicedesk. Dit kan door naar de servicedesk op te bellen, naar de balie van de

servicedesk te lopen, een e-mail te sturen of via een website, een selfserviceportal, het verzoek in te sturen. Ook is het mogelijk dat een systeemgebruiker een medewerker van de servicedesk die bijvoorbeeld langs komt op de werkplek een vraag stelt. Dit noemen we een verzoek of request.

Ieder request aan de servicedesk wordt geregistreerd zodat kan worden achterhaald dat het is gemeld en wat er mee wordt of is gedaan. Dit gebeurd met behulp van een ticketsysteem. Dit is een computerprogramma; applicatie genoemd.

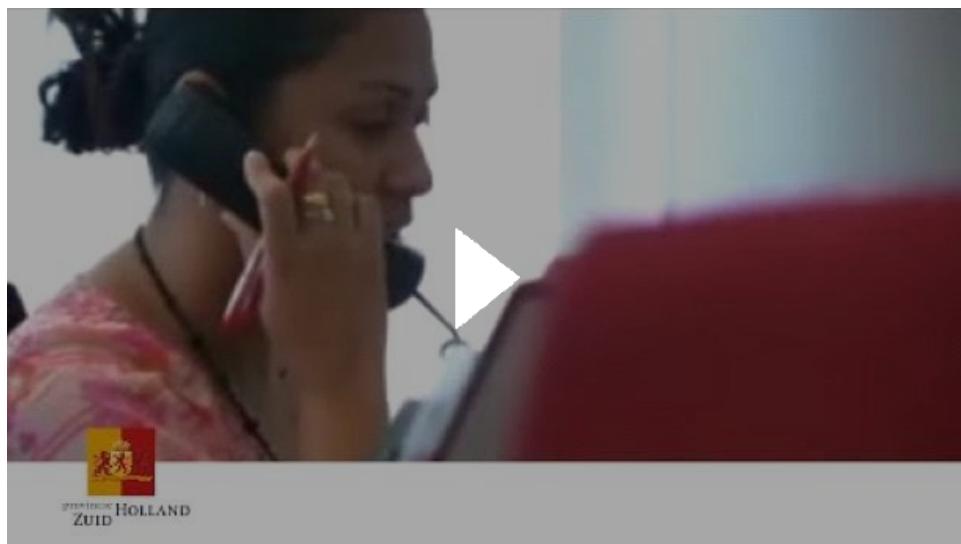
Natuurlijk kan niet ieder request in behandeling worden genomen. Hiervoor dient het Service Level Agreement (SLA), een soort contract met de klant, te worden geraadpleegd. Afhankelijk van wat is afgesproken kan een request door de servicedesk in behandeling worden genomen. Hierover later meer.

De servicedeskmedewerker

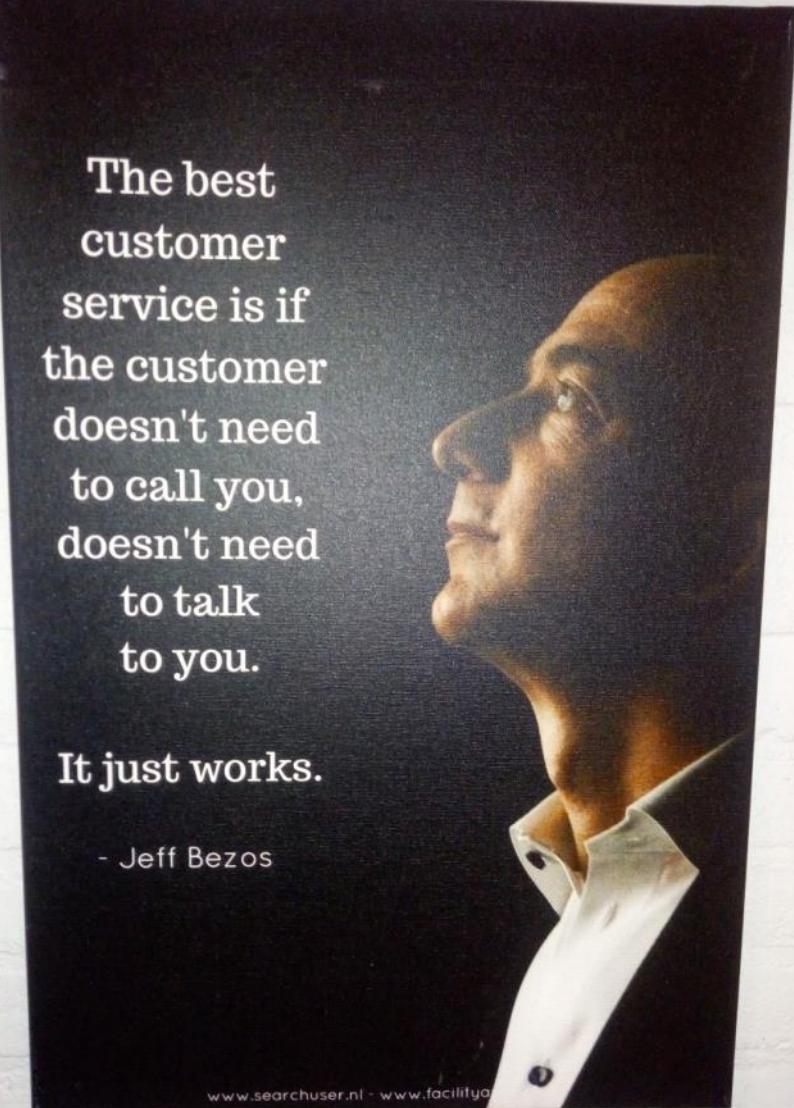
De provincie Zuid-Holland met de servicedesk een single-point-of-contact (SPOC) voor alle vragen door medewerkers over de ICT.

Servicedesk Provincie Zuid-Holland 1 na Beste van Nederland | Provincie Zuid-Holland

Provincie Zuid-Holland



Als je alles onder controle hebt op de servicedesk blijf je de klant voor...



The best
customer
service is if
the customer
doesn't need
to call you,
doesn't need
to talk
to you.

It just works.

- Jeff Bezos

www.searchuser.nl - www.facilityo

De servicedeskmedewerker

dinsdag 5 mei 2020 12:28



De servicedesk is het visitekaartje van het bedrijf. De taak van de servicedeskmedewerker is het helpen van de gebruikers bij het gebruik van de ICT voorzieningen. Hierbij is klantvriendelijkheid en inlevingsvermogen of [empathie](#) belangrijk.

De servicedesk is onderverdeeld in afdelingen met medewerkers met algemene kennis, meer specifieke kennis en diepgaande kennis van de ICT. Dit noemen we de 1e, 2e en 3e-lijns support.

De servicedesk kan zowel op dezelfde locatie zijn als het bedrijf centraal maar ook op een heel andere locatie, decentraal gevestigd zijn of een combinatie van beide.

Meldingen door gebruikers bij de servicedesk worden gecontroleerd met behulp van het [Service level Agreement \(SLA\)](#) of er support mag worden verleend. Daarna dient het probleem te worden achterhaald en dient de melding met een juiste probleemomschrijving te worden geregistreerd, geprioriteerd, gecategoriseerd of zelf moet worden afgewezen. Zo kan doelgericht actie worden ondernomen en wordt voorkomen dat de gebruiker de melding moet herhalen.

Kijk eens naar deze video om te zien wat het beroep servicedeskmedewerker betekent.

[Servicedesk medewerker](#)



Besef je als servicedeskmedewerker altijd dat wat voor jou normaal is voor een ander volledig onbekend of onduidelijk kan zijn. Een printscreen of denk maar eens aan het geval dat een klant opbelt en anykey niet kan vinden op zijn toetsenbord. Begrip is hierbij het toverwoord.

Kijk eens naar deze video en besef je dan dat je dit onderdeel uit de informatietechnologie voor het eerst ziet!

[Middeleeuwse Helpdesk, dutch subtitels](#)

Peter Wessel



Afterservice

maandag 25 mei 2020 16:52

Bij het afhandelen van incidenten of het instrueren van gebruikers vraag je altijd of de systeemgebruiker nog andere vragen heeft waar je mee van dienst kan zijn. Dit kan mondeling en via de e-mail of het ticketsysteem binnen het reactie- en responsebericht.

Fijn dat je een gebruiker naar aanleiding van de melding snel en goed hebt geholpen maar is dat ook zo door de gebruiker ervaren? Na afloop kan je ook de systeemgebruiker zelf benaderen.

Binnen het onderdeel afterservice wordt achterhaald hoe de klant de geboden service van bijvoorbeeld de servicedesk heeft ervaren en of er wellicht verbeterpunten zijn.

Bij het voeren van een afterservice-gesprek zijn er de volgende aandachtspunten:

- Begroeting van de gebruiker.
- Duidelijk spreken in correct Nederlands of Engels.
- Aangeven wat je doel is van het gesprek.
- Vragen of het gelegen komt.
- Je toont begrip.
- Je bent klantvriendelijk.
- Je evalueert het verloop van de afhandeling van het incident.
- Is de gebruiker vriendelijk, correct en tijdig geholpen.
- Is de gebruiker goed op de hoogte gehouden van het verloop van de melding.
- Je controleert of de klant tevreden is over de dienstverlening.
- Je controleert of er vervolgacties nodig zijn en start die indien nodig.
- Rond het gesprek correct af en verbreek de verbinding nadat de klant de verbinding heeft verbroken.

Optioneel wordt het resultaat vastgelegd bij de ticket in het digitale registratiesysteem.

Kijk eens naar de volgende video waarvan een afterservice-gesprek de klant weer wordt verleid tot het doen van een nieuwe aankoop.

[TipClip: Aftersales en doorpakken naar de volgende reis](#)

BeExcellent2011



Afwijzen

woensdag 20 mei 2020 14:29



Als [servicedeskmedewerker](#) wil je de [systeemgebruiker](#) graag helpen. Toch is NEE zeggen ook een mogelijkheid; we noemen dit afwijzen.

Binnen het [Service Level Agreement \(SLA\)](#) staat vermeld welke ondersteuning vanuit de [servicedesk](#) aan de [systeemgebruiker](#) wordt verleent. Op alle overige zaken wordt dus geen ondersteuning verleent en wordt dus afgewezen. Vanzelfsprekend doe je dit met [empathie](#).

Meldingen aan de [servicedesk](#) waar je extra op moet letten:

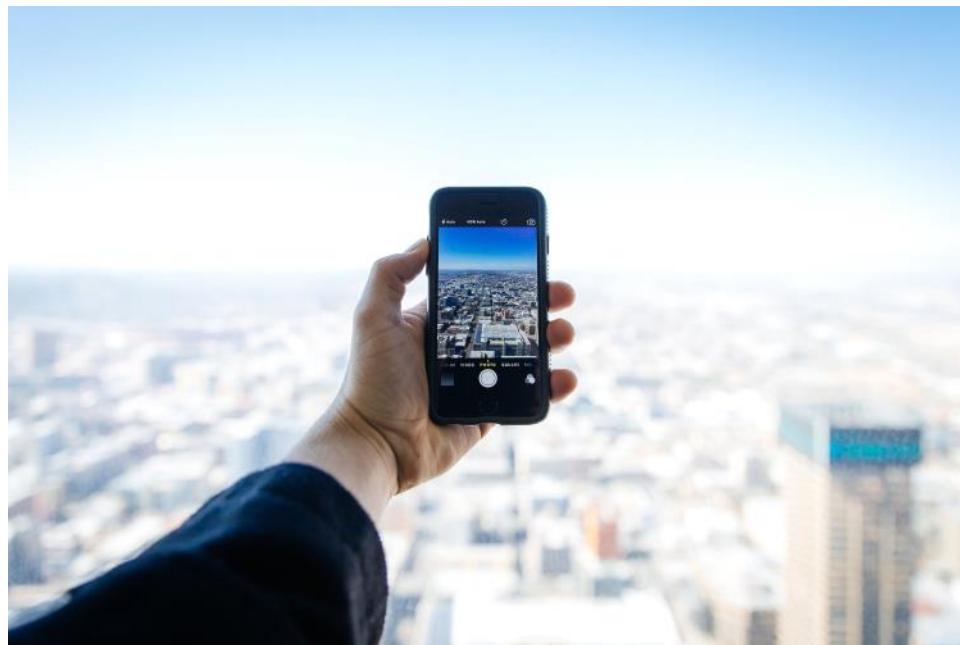
- Support op privé-apparatuur.
- Support bij het gebruik van illegale software.
- Wachtwoord resets.
- Het verkrijgen van extra rechten.
- Personen die namens iemand anders bellen.
- Het verstrekken van vertrouwelijke informatie.
- Gebruik van beeld-, muziek- of geluidsopnames met copyright waarvoor toestemming voor moet worden verkregen en/of rechten moet worden afgedragen.

Meldingen die worden afgewezen krijgen binnen het ticketsysteem de status "Afgewezen". Hierdoor kan bij de voortgangsrapportage worden geanalyseerd of de service moet worden uitgebred moet worden aangeboden dat een SLA bij een relatie wellicht moet worden uitgebreid.

Bij de analyse of het huidige aanbod van diensten toereikend is komt binnen ITIL 4 het **Portfolio Management (PM)** in beeld.

Auteursrecht & (C)opyright

dinsdag 3 november 2020 14:51



Software, afbeeldingen, filmpjes, iconen, geluiden of teksten mag je niet zomaar zelf gebruiken. Denk hierbij aan een werkstuk, presentatie of een door jouw gebouwde website of app. Het auteursrecht beschermt de maker tegen oneigenlijk gebruik. Veelal is gebruik wel mogelijk maar dien je hiervoor te betalen; doe je dit niet dan riskeer jij, of straks je klant, een forse boete. Deze boete kan oplopen tot duizenden euro's per object.

Indien er bijvoorbeeld voor een website afbeeldingen worden gebruikt om een klant een idee te geven hoe een bepaald ontwerp er uit gaat zien worden vaak afbeeldingen met rechten gebruikt. Hierbij staat dan wel een watermerk met de naam of het logo van de rechtmatige eigenaar door de foto heen getoond. Zodra de klant akkoord gaat met het ontwerp worden de foto's voor het betreffende gebruik aangekocht.

Toch zijn er websites die afbeeldingen onder bepaalde voorwaarden kosteloos beschikbaar stellen voor gebruik.

Naast auteursrecht op afbeeldingen en muziek kennen we ook het begrip copyright. Software is daar een voorbeeld van. Het verbied dat software zomaar gekopieerd en op een ander systeem gebruikt mag worden.

De volgende video zie je hoe een fotostudio die leeft van het auteursrecht op beeldmateriaal en zichzelf bewust is van het belang van legale software waar copyright op van toepassing is. De fotostudio moet geld verdienen om te bestaan én de softwarebedrijven. Het bedrijf krijgt een audit om te laten zien dat ze alle software licenties binnen de eigen organisatie op orde hebben. Toch zijn er nog verbeterpunten.

[Software-audit bespaart duizenden euro's](#)

UNIZO-vzw



Autorisatie

maandag 26 oktober 2020 08:43



Autorisatie is het geven van toegang tot iets, bijvoorbeeld toegang tot de school.

Binnen de ICT kan autorisatie worden aangevraagd en verkregen zodat er bijvoorbeeld ingelogd kan worden op het netwerk of om bepaalde ICT faciliteiten te kunnen gebruiken zoals applicaties en printers.

Het mag duidelijk zijn dat niet iedereen zomaar geautoriseerd mag worden om bijvoorbeeld toegang te krijgen tot beveiligde niet publieke data of applicaties.

Als een medewerker een gebruikersaccount wil hebben moet die daarvoor geautoriseerd worden. De direct leidinggevende van de medewerker zal een verzoek indienen bij de 1e-lijns support van [de servicedesk](#). Die beoordeeld dan met behulp van het [Service Level Agreement \(SLA\)](#) of de aanvragende persoon bevoegd is om dit te doen. Indien bevoegd wordt door de servicedesk (meestal 2e-lijns support), de [werkinstructie](#) gevolgd om een account aan te maken voor de medewerker.

Configuration-item

maandag 18 mei 2020 13:33



Om apparatuur binnen de ICT makkelijk te kunnen identificeren heeft ieder device een Configuration Item CI-nummer. Dit nummer verwijst naar een specifiek onderdeel binnen de Configuration Management DataBase (CMDB).

Het CI-nummer heeft een logische opbouw van letters en cijfers. Door een lettercombinatie kan bijvoorbeeld worden aangeduid om wat voor type device het gaat. Een vaste lengte van het CI-nummer draagt weer bij tot het logisch zelf kunnen controleren of een nummer volledig is, net zoals ons 10-cijferige telefoonnummer.

In de CMDB staan de meest belangrijke gegevens van devices geregistreerd zoals merk, type/model, serienummer, aankoopdatum, leverancier, instellingen, locatie enzovoorts. Indien bij een incident het CI-nummer wordt vermeld kan eenvoudig worden achterhaald welk device het betreft. Niet alleen de gegevens zoals hierboven vermeld staan komen beschikbaar maar door analyse ook in hoeverre een device veel of weinig incidenten veroorzaakt.

Indien een device defect is kan in het CMDB worden achterhaald wanneer het is aangeschaft en bij welke leverancier. Zo kan ook worden gecontroleerd of een mogelijk defect onder de garantie valt.

Waarom is het nuttig om configuratie-items te registreren?

- Voor het goed doorvoeren van een wijziging
- Om bij hardware storingen de juiste gegevens beschikbaar te hebben
- Omdat dan duidelijk is welke hardware aan vervanging toe is
- Om het oplossen van incidenten te vereenvoudigen

Configuration Management Data Base (CMDB)

woensdag 17 maart 2021 09:51



In de Configuration Management Data Base (CMDB) worden alle IT devices geregistreerd. Naast de registratie worden de devices ook gekoppeld aan bijvoorbeeld een systeem of persoon waar het device toe behoort.

Door alle IT devices goed in de CMDB te registreren wordt het beheer vereenvoudigd. Je kan immers op afstand zien waar een IT devices uit bestaat, het merk, het type, het serienummer, de aanschafdatum, de garantietermijn en de locatie waar het device zich bevindt. Ook kan je op afstand zien, door in de CMDB te kijken, wat de instellingen zijn zoals de netwerkinstellingen.

Meer over het invoeren van IT devices in de Configuration Management Data Base (CMDB) in het ticketsysteem vind je hier [CMDB](#).

Vanuit ITIL 4 zijn de volgende processen bij de CMDB betrokken:

[Wijziging management](#), [Service configuratie management](#), [Incidentmanagement](#).

Eigenaarschap

vrijdag 25 juni 2021 12:06



Op de foto: Faraaz Billar student VEVA-ICT

Als servicedesk medewerker is de melding die je registreert jouw melding. Toch doe je dat niet alleen maar met elkaar als servicedesk team.

De volgende punten zijn belangrijk:

- Neemt iedereen zijn of haar verantwoordelijkheid? Denk aan de 1e en 2e lijns support collega's.
- Wordt er goed samengewerkt en wordt er oplossingsgericht gewerkt ?
- Lukt het om de melding af te ronden binnen de doorlooptijd ?
- Is de huidige manier van oplossen de juiste ?
- Toon je interesse en informeer wat de status is als een melding wordt geëscaleerd.

Als 1ste lijn servicedeskmedewerker ben en blijf je eigenaar en dus verantwoordelijk voor de juiste afhandeling van de melding die je geregistreerd hebt. Ook als een melding wordt geëscaleerd dient de eerstelijns medewerker de doorlooptijd te bewaken en te signaleren als dit niet tijdig gerealiseerd kan worden.

Binnen ITIL 4 maakt eigenaarschap deel uit van het proces:

- [Servicedesk](#)
- [Incidentmanagement](#)

Escaleren

donderdag 3 december 2020 16:02

Als je 1e-lijns medewerker bent dan dien je meldingen die geen standaardoplossing zijn te escaleren naar de juiste collega. Dit omdat je nog geen ervaring hebt, of onvoldoende getraind bent in een bepaalde techniek worden meldingen geëscaleerd naar een 2e-lijns medewerker die hier meer ervaring mee heeft. Bij escaleren zet je de melding door naar een specialist die bekend is met de materie. Binnen het ticket systeem zet je de behandelaar op naam van die specialist waarnaar je escaleert.

Specialisatie	Naam	Behandelaarsgroep
Specialist firewalls	Pop Klein	HC-IT
Linux specialist	Alain Touwslager	HC-IT
Systeembeheerder	Josephine Govers	HC-IT
Specialist storage en back-up	Johan Kok	HC-IT
Printers	Tobi Fleur	HC-IT
Specialist SQL servers	Julian Gors	HC-IT
Specialist IP- en mobiele telefonie	Medha Albertini	HC-IT
Werkplekbeheer	Jan Bakker	HC-IT
Security Officer	Wim Blauw	HC-IT

Hoe escaleer je:

- Wanneer je in binnen het ticket systeem een eerstelijns melding maakt of hebt gemaakt klik je op de knop "escaleren", rechts boven in.
- Bij "Afhandeling" selecteer je bij "Behandelaarsgroep" de juiste behandelaarsgroep of eerst bij "behandelaar" de juiste naam van de behandelaar.

1e-lijn

maandag 18 mei 2020 11:30

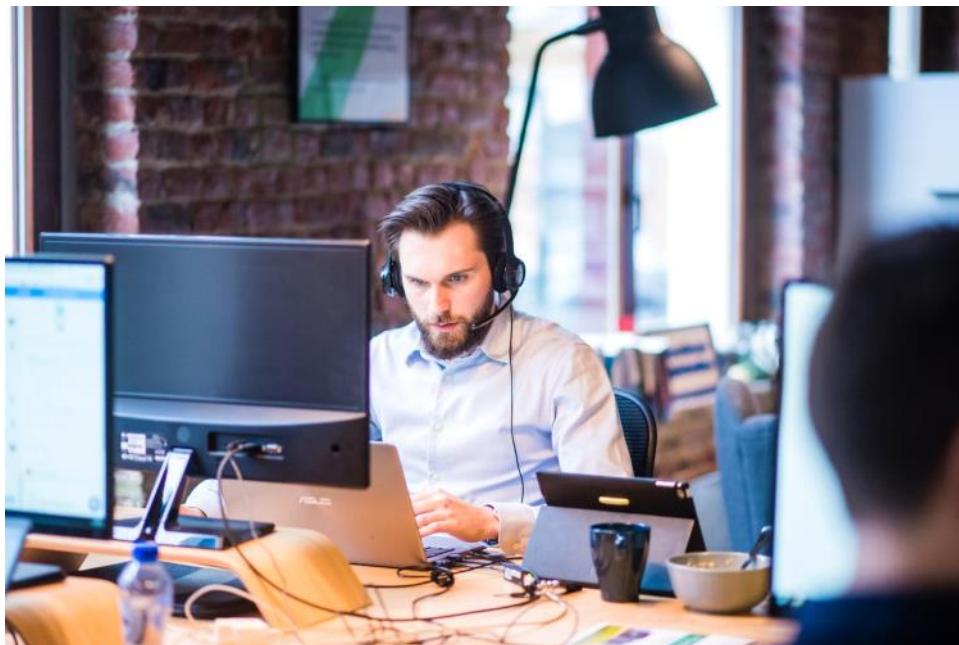


Medewerkers op de 1e-lijn servicedesk hebben meestal algemene kennis van ICT en zijn getraind om de meest voorkomende vragen te beantwoorden. Hiervoor kunnen ze gebruik maken van [werkinstructies](#) en [gebruikersinstructies](#).

De 1e-lijn medewerkers zijn veelal communicatief vaardig en (nog) niet gespecialiseerd en noemen we unskilled. De medewerkers zijn getraind in het vaststellen van het probleem door het stellen van de vragen van het [uitvraagscript](#).

2e-lijn

maandag 18 mei 2020 11:30



De 2e-lijn heeft specifieke kennis over een deel van de ICT. Denk bijvoorbeeld aan netwerken of firewalls. Daarvoor is specifieke kennis noodzakelijk. De medewerkers op een 2e-lijn [servicedesk](#) noemen we ook skilled doordat ze specifieke kennis van (een deel van) de automatisering hebben.

Waar nodig kunnen de medewerkers van de tweede-lijn servicedesk een beroep doen op een [expert](#) of 3e-lijn servicedesk waar nog meer kennis is over een bepaald product of techniek. Denk aan de servicedesk van de fabrikant.

3e-lijn

maandag 18 mei 2020 11:05



Een 3e-lijn of expert servicedesk is veelal een servicedesk van een fabrikant waar medewerkers zitten die veel kennis hebben over een product of productlijn zoals HP servers. Deze experts hebben hiervoor toegang tot specifieke informatie die bijvoorbeeld alleen voor de fabrikant toegankelijk is en de ontwikkelafdelingen van dat bedrijf.

Meestal is een servicecontract noodzakelijk om support te kunnen krijgen van een expert [servicedesk](#).

Event

donderdag 2 september 2021 10:17

Meldingen die afkomstig van geautomatiseerde processen binnen de ICT, zoals die bijvoorbeeld op servers aanwezig zijn, noemen we een event.

Een voorbeeld van zo'n melding waarbij de opslagcapaciteit bijna op raakt op een server is:

```
Write-EventLog -LogName System -Source "DiskAlert" -EntryType Warning -EventID 1 -Message "The disk space on server ProLiant DL380 Gen10 server (ShineIT Media), drive C: is less than 10 percent.
```

The current free space on C: is 8 percent.

Binnen ITIL 4 worden is het proces Monitoring- en eventmanagement verantwoordelijk voor het managen van de events.

Frequently Asked Questions (FAQ)

maandag 6 april 2020 19:56

Hier vind je meer informatie over wat een FAQ is en hoe je die maakt.

Frequently Asked Questions (FAQ)



Frequently Asked Questions (FAQ's) zijn de veel gestelde vragen aan een servicedesk. Om snel antwoord te hebben op deze veel gestelde vragen wordt er een overzicht van deze FAQ's gemaakt zodat de servicedeskmedewerker en de klant snel antwoord kunnen vinden op deze vaak gestelde vragen.

Door voor deze FAQ's korte gebruikersinstructies te maken kunnen systeemgebruikers bijvoorbeeld met behulp van een selfserviceportal 24 uur per dag deze gebruikersinstructies raadplegen om zonder tussenkomst van de servicedeskmedewerker een probleem op te lossen.

Naast uitleg in tekst, door middel van een gebruikersinstructie of stappenplan kan je natuurlijk ook middels een video uitleg geven.

De belangrijkste punten voor het maken van een FAQ zijn:

- De opmaak moet een professionele uitstraling hebben.
- Het taalgebruik is afgestemd op de doelgroep, dus makkelijk leesbaar in een voor de doelgroep begrijpelijke woordkeuze (geen jargon of vaktaal).
- De FAQ heeft een titel bovenaan de pagina.
- Er wordt een duidelijke vraag gesteld met het probleem gevolgd door een kort en bondig antwoord.
- Maak door middel van de opmaak duidelijk onderscheidt tussen een vraag en een antwoord.
- Er wordt middels een instructie antwoord gegeven op de gestelde vraag.
- De instructie is technisch juist.
- Bij een uitgebreidere uitleg is de instructie stapsgewijs opgebouwd (nummers of letters).
- Zorg voor de juiste nazorg (afterservice) binnen je document zoals je dat ook bij de gebruikersinstructie hebt gedaan.

- Het versienummer.
- De datum van uitgifte.
- De contactgegevens van de servicedesk voor eventuele vragen.
Optioneel kan binnen de organisatie waar je werkzaam bent de FAQ worden opgenomen in het kennissysteem van het digitale registratiesysteem.

Een voorbeeld van een FAQ:

HC-IT Frequently Asked Questions of veelgestelde vragen

In deze FAQ vind u antwoord op de meest gestelde vragen aan de servicedesk.

Hoe kan ik mijn wachtwoord onder Windows 10 wijzigen ?

Als u bent ingelogd onder Windows 10 kunt u op de toets combinatie [Alt]+[Control]+[Delete] drukken. U ziet dan de knop Wachtwoord wijzigen. Hier kunt u uw eigen wachtwoord opnieuw instellen.

Wat moet ik doen als ik mijn wachtwoord niet meer weet van mijn webmail ?

Meestal kunt u op de website op de optie "Wachtwoord vergeten" klikken. Als u hier uw e-mail adres invult en bevestigd, ontvangt u een e-mail waarmee u een nieuw wachtwoord voor uw webmail kan instellen.

Indien uw vraag en antwoord niet bij deze FAQ staat of u ondervindt problemen met de geboden oplossing neemt u dan contact op met de servicedesk via een e-mail naar servicedesk@hc-it.nl of belt u ons op 0800-12345678.

Versie 1.1 - 04-05-2020

© Copyright ROC Horizon College 2020-2021

Gebruiker

donderdag 23 april 2020 11:15



Een medewerker die gebruik maakt van een ICT device, zoals de computer noemen we een gebruiker of systeemgebruiker. Degene die de [servicedesk](#) benaderd de aanmelder.

Ieder zijn vak

Als je met ICT werkt houdt het niet meteen in dat je hier alles van af weet. Als je bijvoorbeeld heel goed bent in het besturen van een race-auto, betekent dit nog niet dat je veel verstand hebt van motortechniek.

Om gebruikers met andere talenten goed te kunnen laten werken met ICT is er de servicedesk om ze bij vragen te helpen.

Gebruikersinstructie

donderdag 2 april 2020 12:19

Gebruikersinstructie



Een gebruikersinstructie is een beknopte handleiding (tutorial) voor een gebruiker met basiskennis van de ICT behorende bij de ICT-werkzaamheden. In de gebruikersinstructie wordt de oplossing van een probleem uitgelegd. Hierdoor kan de gebruiker de oplossing in een eigen tempo uitvoeren en heeft de gebruiker gelijk een naslagwerk.

Door de gebruikersinstructie heeft de servicedesk de mogelijkheid om aan de gebruiker extra service te bieden door naast de telefonische ondersteuning ook de gebruikersinstructie aan te bieden. Hierdoor hoeft de servicedeskmedewerker minder tijd te besteden aan een melding.

Denk hierbij ook aan tijdelijke dienstverbanden waar servicedeskmedewerkers per direct ingezet moeten kunnen worden zonder specifieke kennis van de situatie te hebben.

Hieronder een voorbeeld van een gebruikersinstructie:

Hoe kan ik mijn computer met Windows 10 verbinden met het wifi netwerk Eduroam op het ROC Horizon College ?

1. Zorg dat je eerst op een andere computer succesvol hebt ingelogd Office 365 via portal.office.com
2. Start je computer op waarmee je wilt verbinden met Eduroam.
3. Log in.
4. Klik rechtsonder op het wifi-icoon.



5. Selecteer het Eduroam netwerk.



6. Log in met je inlognaam. Je inlognaam is studentnummer@student.horizoncollege.nl en het wachtwoord dat je hebt aangemaakt bij het inloggen op Office 365.
7. Als je hebt ingelogd in Office 365 moet je eenmalig opnieuw inloggen op de wifi.
8. Je hebt je computer nu succesvol verbonden met Eduroam.

Kom je er niet uit? Loop dan even langs bij de Studentenhelpdesk of stuur een e-mail naar studentenhelpdesk@horizoncollege.nl

Versie 1.1 – 02-07-2020

De belangrijkste punten voor het maken van een gebruikersinstructie zijn:

- De opmaak moet een professionele uitstraling hebben.
- De opmaak mag niet te overdadig zijn.
- De opmaak mag ook niet te summier zijn.
- Het document heeft een duidelijke titel waarin het eindresultaat is opgenomen (denk ook aan het besturingssysteem).
- Het taalgebruik is afgestemd op de doelgroep, makkelijk leesbaar in een voor de doelgroep begrijpelijke woordkeuze (geen jargon of vaktaal).
- De instructie is technisch juist.
- De instructie is volledig stapsgewijs opgebouwd (nummers of letters).
- De instructie is waar nodig voorzien van screenshots of afbeeldingen in de standaard grafische instellingen van de applicatie.
- Het eindresultaat is als laatste stap opgenomen.
- De datum van uitgave.
- Het versienummer.
- De contactgegevens van de servicedesk waarbij je de systeemgebruiker uitnodigt om contact op te nemen bij eventuele vragen.

Optioneel kan binnen de organisatie waar je werkzaam bent de gebruikersinstructie worden

opgenomen in het kennissysteem of de knowledgebase van het digitale registratiesysteem.

TIP: Als je werkt onder MS-Windows kan je de toets combinatie [Windows]+[Shift]+[S] indrukken voor een tool om een gedeelte van het scherm uit te knippen en te gebruiken in je gebruikersinstructie.

Geheimhoudingsplicht

donderdag 9 april 2020 14:53



Als ICT medewerker krijg je vaak de beschikking over vertrouwelijke informatie van een bedrijf of systeemgebruikers. Denk bijvoorbeeld alleen al aan logfiles waar je toegang tot kunt krijgen.

Het is van groot belang dat je deze informatie voor je houdt en niet bespreekt met anderen. Je zorgt dat de ICT goed werkt en je gaat niet over de inhoud.

NB De geheimhoudingsplicht dient te zijn vastgelegd in je arbeidsovereenkomst en/of binnen het [huishoudelijk reglement](#). Bij je stage staat dit benoemd binnen de POK.

Hit-in-one

woensdag 14 april 2021 14:17



Met het begrip Hit-in-one bedoelen we dat een storing binnen de ICT binnen één bezoek wordt hersteld. Het is dus niet noodzakelijk om terug te moeten om reserve-onderdelen te halen of terug te komen omdat een eerder herstel niet correct was uitgevoerd en er dus meerdere bezoeken noodzakelijk zijn.

Huishoudelijk reglement

maandag 6 april 2020 20:21

Het is van belang dat je kennis hebt van de regels en procedures die van toepassing zijn binnen de eigen organisatie. Veelal is er sprake van een huishoudelijk reglement. Binnen dit reglement zijn veelal de omgang met vertrouwelijke informatie en het gebruik van ICT in opgenomen. Binnen de arbeidsovereenkomst, ook al is die tijdelijk, dient een clausule te staan over [geheimhoudingsplicht](#).

Voor de student is het huishoudelijk reglement veelal gekoppeld aan de stage-overeenkomst.

Interne en externe informatie

dinsdag 21 september 2021 14:20

Informatie binnen bedrijven kunnen we onderscheiden in **Interne** en **Externe** informatie.

Intern

Interne informatie is informatie die zich binnen een organisatie bevindt. Deze informatie tref je doorgaans aan in digitale bestanden, formulieren, rapporten etc., maar ook in de hoofden van de medewerkers.

Extern

Externe informatie bevindt zich buiten de grenzen van de eigen organisatie. Hierbij kun je denken aan informatie op internet, nationale en internationale regelgeving, vergunningen, normen etc.

Melding

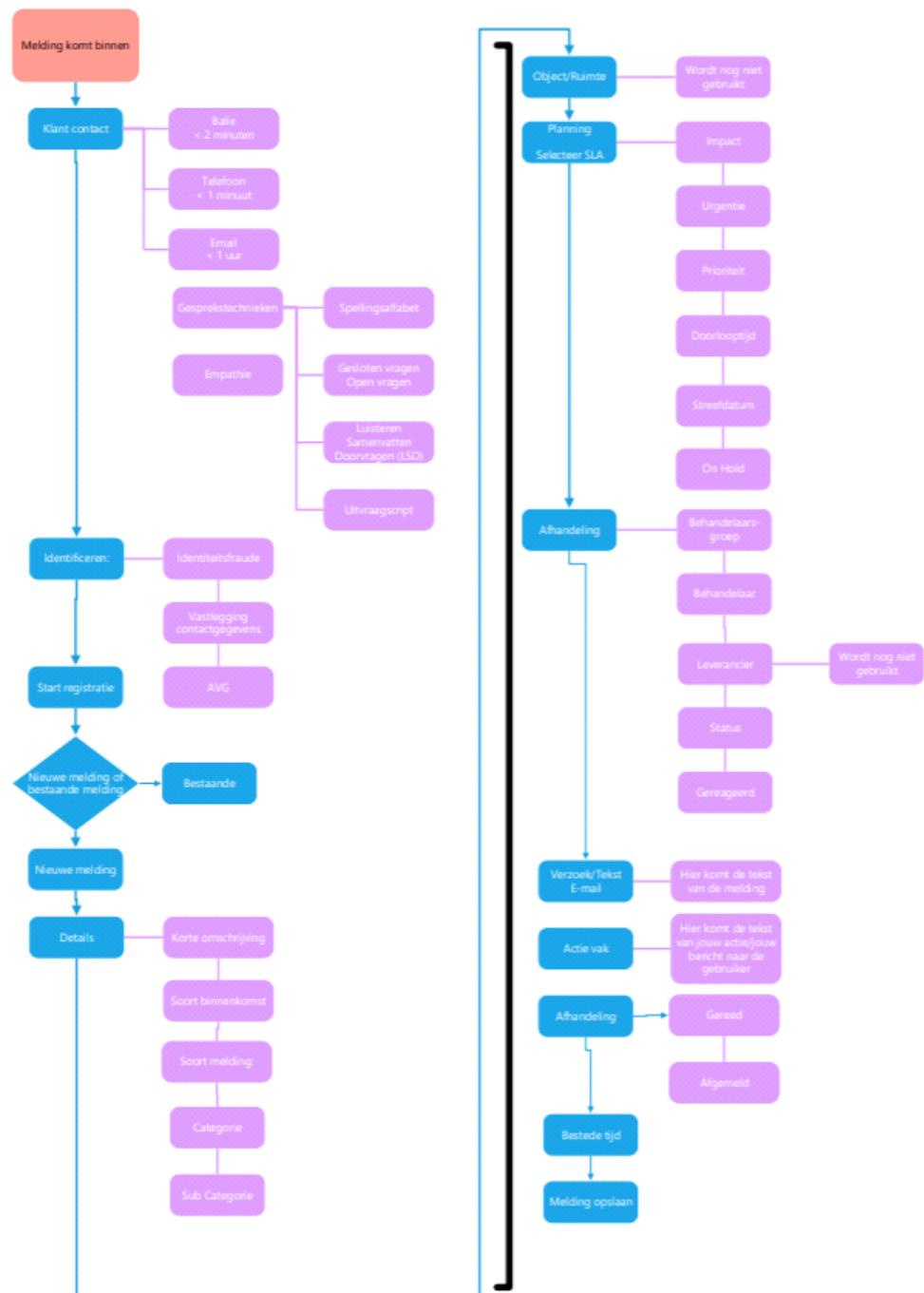
vrijdag 4 december 2020 11:52

Op een servicedesk komen veel meldingen binnen. De afspraak geldt dat de servicedeskmedewerker **eigenaar** van de melding blijft totdat deze is afgesloten.

<!> Een melding wordt ook wel call, ticket of incident genoemd!

Ook als de melding wordt toegewezen aan een andere oplossing, dan nog blijft de servicedeskmedewerker de eigenaar van de melding ervan.

Het verloop van een melding ziet er schematisch als volgt uit.



Incidentcontrole:

Zoals gezegd is de servicedeskmedewerker verantwoordelijk voor de incidenten vanaf het moment van binnenkomst tot en met het moment dat het incident afgesloten wordt. Dit wordt ook wel **incident controle** genoemd.

Hoe doe je een goede incident controle?

De volgende activiteiten moeten door de servicedeskmedewerker worden uitgevoerd:

- Stuur de oplosgroep aan die met het incident bezig is.
Dit houdt in : collega's aansturen, zodat er op tijd gereageerd wordt.
- Informeer de gebruiker op tijd.
Wanneer de verwachte reactie- of oplostijd niet gehaald wordt, moet de gebruiker dit te horen krijgen.
- Registreer alle informatie.
Alle informatie over het incident moet geregistreerd staan
- Houd de status goed bij.
Het moet altijd duidelijk zijn welke status het incident heeft.
- Sluit het incident af.
Als een incident is afgehandeld, moet het op een correcte wijze worden afgesloten

Escaleren:

De servicedeskmedewerker is verantwoordelijk voor de afhandeling van de incidenten, maar het kan altijd gebeuren dat –hoezeer hij ook zijn best doet- het niet lukt om een incident binnen de gestelde tijd op te lossen (of op te laten lossen). In zo'n geval is het belangrijk om dit aan de juiste persoon te melden. Dit wordt escaleren genoemd.

Meestal is er op de servicedesk een escalatiematrix aanwezig zodat duidelijk is van wat, wanneer en naar wie geëscaleerd moet worden.

Voorbeeld:

prioriteit	tijdstip	Manier waarop	Escalatieniveau en acties
Hoog	direct	TOPdesk	Servicedesk informeert de oplosgroep
	45 minuten na melding	mondeling	Servicedesk informeert teamleider
		mondeling	Teamleider en oplosgroep overleg
		mondeling	Teamleider informeert afdelingshoofd
	Elke 2 uur	mondeling	Servicedesk informeert teamleider
		mondeling	Teamleider en oplosgroep overleg
		mondeling	Teamleider informeert afdelingshoofd
Medium	direct	TOPdesk	Servicedesk informeert de oplosgroep
	Na 2 uur	TOPdesk	Servicedesk informeert teamleider
		mondeling	Teamleider en oplosgroep overleg
		mondeling	Teamleider informeert afdelingshoofd
	Einde elke werkdag	TOPdesk	Servicedesk informeert de teamleider
		mondeling	Teamleider en oplosgroep overleg
		mondeling	Teamleider informeert de oplosgroep
Normaal	Binnen 30 minuten	TOPdesk	Servicedesk informeert de oplosgroep
	Einde elke werkdag	TOPdesk	Servicedesk informeert de teamleider

Melding registreren

donderdag 30 september 2021 20:13

Registreer de melding zodra je die ontvangt en laat de melder weten dat de melding is geregistreerd om aan de [reactietijd](#) te voldoen.

Het registreren van een melding gaat als volgt:

1. Noteer je starttijd.
2. Open het ticketsysteem als behandelaar via <https://horizon-college-edu.topdesk.net/>.
3. Bepaal wat voor type melding het is; een [1e-lijn](#), een [2e-lijn melding](#) of een [wijzigingsaanvraag](#). Als je het niet zeker weet kies je in de linker balk: Nieuwe eerstelijnsmelding.
4. Selecteer de naam van de [aanmelder](#).
5. Selecteer de naam van de organisatie van de [aanmelder](#).
6. Kopieer het onderwerp van het bericht en plak dit in het veld [Korte omschrijving](#).
7. Selecteer de [soort binnenkomst](#).
8. Selecteer de [soort melding](#).
9. Selecteer de [categorie](#).
10. Selecteer de [subcategorie](#).
11. Als je een [object/ruimte](#) nummer hebt binnen de [melding](#) registreer die dan hier. Sla anders dit onderdeel over.
12. Selecteer de [impact](#).
13. Selecteer de [urgentie](#).
14. Controleer of er support mag worden verleend aan de hand van het overeengekomen [Service Level Agreement \(SLA\)](#) met de klant.
15. De [prioriteit](#) wordt door het ticketsysteem ingevuld naar aanleiding van het overeengekomen [Service Level Agreement \(SLA\)](#) met de klant. Pas indien noodzakelijk of gewenst de [doorlooptijd](#) zelf aan.
16. Selecteer de behandelaarsgroep. Dit is "Groep -" gevuld door je eigen klascode.
17. De [behandelaar](#) ben jezelf en staat als het goed is al ingevuld.
18. Selecteer de [leverancier](#) indien van toepassing en indien vermeld binnen de opdracht.
19. De status staat bij invoer op "Geregistreerd". Als je de [melding](#) daadwerkelijk in behandeling gaat nemen zet je de [status](#) op "In behandeling".
20. Vermeld het volledige bericht van de melding in het vak [Verzoek](#) rechtsboven waar mogelijk met knippen en plakken.
21. Laat direct weten aan de melder dat de [melding](#) is geregistreerd en beantwoord de [aanmelder](#) in het vak [Actie](#) rechtsonder, zoals je geleerd hebt. Geef aan dat het verzoek in behandeling is genomen en neem het incidentnummer op in je bericht aan de gebruiker. Door direct te reageren dat de melding is geregistreerd voldoen je aan de [reactietijd](#) zoals in het [Service level Agreement \(SLA\)](#) is vastgelegd.
22. Noteer de tijd die je tot nu toe aan het registreren van de melding hebt besteed in uren en minuten 00:00.
23. Handel de [melding](#) zelf verder af zoals gevraagd en op aanwijzingen van de docent.
24. Na afronding van de [melding](#) stuur je de [melding](#) binnen de opdracht in met behulp van [Opdracht insturen](#).

Wijzigingsaanvraag registreren

donderdag 30 september 2021 20:13

Registreer de [wijzigingsaanvraag](#) zodra je die ontvangt en laat de melder weten dat de melding is geregistreerd om aan de [reactietijd](#) te voldoen.

Het registreren van een melding gaat als volgt:

1. Noteer je starttijd.
2. Open het ticketsysteem als behandelaar via <https://horizon-college-edu.topdesk.net/>.
3. Bepaal wat voor type melding het is; een [1e-lijn](#), een [2e-lijn melding](#) of een [wijzigingsaanvraag](#). Als het een [wijzigingsaanvraag](#) betreft kies je Nieuwe wijzigingsaanvraag in de linker balk.
4. Selecteer de naam van de [aanmelder](#).
5. Selecteer de naam van de organisatie van de [aanmelder](#).
6. Kopieer het onderwerp van het bericht en plak dit in het veld [Korte omschrijving](#).
7. Selecteer de [soort binnenkomst](#).
8. Selecteer de [soort melding](#).
9. Selecteer de [categorie](#).
10. Selecteer de [subcategorie](#).
11. Selecteer de [Soort \(w\) wijziging](#).
12. Als je een [object/ruimte nummer](#) hebt binnen de [wijzigingsaanvraag](#) registreer die dan hier. Sla anders dit onderdeel over.
13. Selecteer of de [wijzigingsaanvraag](#) een [noodwijziging](#) betreft.
14. Selecteer de [impact](#).
15. Selecteer de [baten](#).
16. De [prioriteit](#) wordt door het ticketsysteem ingevuld naar aanleiding van het overeengekomen [Service Level Agreement \(SLA\)](#) met de klant. Pas indien noodzakelijk of gewenst de [doorlooptijd](#) zelf aan.
17. Selecteer de coördinator voor deze [wijzigingsaanvraag](#).
18. Stel de autorisatiedatum in.
19. De [behandelaar](#) ben jezelf en staat als het goed is al ingevuld.
20. De status staat bij invoer op "Geregistreerd". Als je de [wijzigingsaanvraag](#) daadwerkelijk in behandeling gaat nemen zet je de [status](#) op "In behandeling".
21. Selecteer hier of de [wijzigingsaanvraag](#) is goedgekeurd.
22. Selecteer hier of de [wijzigingsaanvraag](#) is afgewezen.
23. Vermeld het volledige bericht van de melding in het vak [Verzoek](#) rechtsboven waar mogelijk met knippen en plakken.
24. Laat direct weten aan de melder dat de [melding](#) is geregistreerd en beantwoord de [aanmelder](#) in het vak [Actie](#) rechtsonder, zoals je geleerd hebt. Geef aan dat het verzoek in behandeling is genomen en neem het incidentnummer op in je bericht aan de gebruiker. Door direct te reageren dat de melding is geregistreerd voldoen je aan de [reactietijd](#) zoals in het [Service level Agreement \(SLA\)](#) is vastgelegd.
25. Noteer de tijd die je tot nu toe aan het registreren van de melding hebt besteed in uren en minuten 00:00.
26. Handel de [wijzigingsaanvraag](#) zelf verder af zoals gevraagd en op aanwijzingen van de docent.
27. Na afronding van de [wijzigingsaanvraag](#) stuur je de [wijzigingsaanvraag](#) binnen de opdracht in met behulp van [Opdracht insturen](#).

Klant contact

donderdag 8 juli 2021 15:14



Naast de gebruiker, die gebruik maakt van een ICT device, hebben we ook de aanmelder. De aanmelder is de persoon die, bijvoorbeeld, als enige namens een afdeling een melding mag maken bij de [servicedesk](#).

Hiermee wordt voorkomen dat gebruikers alles gaan vragen aan de [servicedesk](#) zonder na te denken of het even aan een directe collega te vragen.

Bij informatiesystemen wordt gesproken over users (gebruikers). Bij de serviceprovider wordt gesproken over de gebruikers of melder. Gebruikers zijn afnemers van services of producten; als ze contact opnemen met de [servicedesk](#) worden ze melder genoemd.

Melders kunnen verschillen van Servicedesk tot Servicedesk. Zo kun je ondersteuning geven aan fabrieksmedewerkers, collega's, kantoorpersoneel enzovoort.

Iedere melder heeft eigen programma's en apparatuur die belangrijk voor de melder zijn. Voor de ene melder is het Internet belangrijk, terwijl de andere melder niet zonder een bepaald programma kan werken.

Of alle gebruikers of bepaalde gebruikers meldingen mogen maken bij de [servicedesk](#) is vastgelegd in het [Service Level Agreement \(SLA\)](#).

Klanten ontvangen

maandag 8 juni 2020 11:44



Klanten of bezoekers ontvangen is een bijzondere vaardigheid. Of het nu een klant is met een defecte computer, een bezoeker van een bedrijf dat een afspraak heeft om het gehele serverpark te vervangen of een koerier met een levering van bestelde goederen.

Je wilt als gastheer of gastvrouw natuurlijk dat de klant zich welkom voelt bij de organisatie waar jij stage loopt of werkzaam bent. Toch wil je voorkomen dat de bezoeker moet gaan zoeken of de eigen gang gaat binnen het bedrijf, over de gangen gaan lopen of zonder begeleiding ruimtes betreedt die niet voor bezoekers bestemd zijn. Denk bijvoorbeeld aan kantoren, ontwikkel- of serverruimtes.

Klanten of bezoekers ontvangen. Hoe doe je dat ? Een korte introductie waar je op moet letten als je binnen de organisatie of specifiek bij de servicedesk klanten ontvangt.

MIXED: Klanten ontvangen

ThiemeMeulenhoff



Klanten bezoeken

zondag 21 november 2021 19:38



Bij het bezoeken van een klant of melder kan je het gesprek goed voorbereiden door op de volgende zaken te letten:

- Ken de naam van de te bezoeken klant of melder.
- Weet welke meldingen eerder zijn geweest waar de [melder](#) naar kan vragen.
- Maak indien de melding niet urgent is, waar mogelijk of gewenst, een afspraak met de melder dat je graag langs wilt komen. Bij organisaties met veel verschillende gebouwen en ruimtes is het verstandig om vooraf na te gaan in welk [ruimtenummer](#) de melder of het [object](#) (bijvoorbeeld een lift met een telefoon en/of camera) van de melding zich bevindt.
- Zorg ervoor dat je de juiste beroepshouding hanteert.
- Stel je bij het eerste contact voor met je naam, de organisatie die je vertegenwoordigt en dat je van de servicedesk bent.
- Controleer of de melder de juiste persoon is (misschien moet je een collega hebben in dezelfde ruimte).
- Geef aan dat je de melder bezoekt naar aanleiding van een melding en noem het onderwerp van de melding.
- Controleer indien je twijfelt of je de juiste persoon voor je hebt of de persoon meer specifieke informatie over de melding weet of overtuig je van de [identiteit](#) van de melder.
- Vraag of het bezoek gelegen komt indien je geen afspraak hebt gemaakt.
- Bespreek de [melding](#) met de [gebruiker](#).
- Zorg ervoor bij werkzaamheden op locatie dat je veilig werkt, ook op basis van de eisen die de klant hieraan stelt. Denk aan machines, brandbare- of giftige stoffen, steriele ruimtes etc.
- Leg uit aan de melder wat je gedaan hebt voor wat betreft de melding.
- Geef uitleg over de werking indien de gebruiker dit moet toepassen binnen het eigen werk.
- Laat de melder de juiste werking controleren.
- Voer de [afterservice](#) uit.
- Neem afscheid en begroet de melder.
- Leg het resultaat vast bij de ticket in het digitale registratiesysteem.

Reactietijd

maandag 9 november 2020 13:45



De reactietijd is de tijd tussen het ontvangen van een melding bijvoorbeeld via e-mail en het reageren erop door de [servicedesk](#) met een e-mail, telefoontje of ander soort communicatie. Je laat de gebruiker weten dat je de melding hebt ontvangen en ermee aan het werk gaat.

De reactie-, response- en hersteltijden zijn vastgelegd binnen het [Service Level Agreement \(SLA\)](#) met de opdrachtgever.

Responsetijd

maandag 9 november 2020 13:53



Met de responsetijd wordt de tijd tussen de [reactietijd](#), het reageren op de melding van de klant, en het daadwerkelijk in actie komen door bijvoorbeeld een systeembeheerder die de melding in behandeling neemt om het probleem op te gaan lossen.

Informatie is van groot belang. Laat de gebruiker, zeker bij meldingen met een hoge prioriteit, weten dat er is aangevangen met het zoeken naar een oplossing.

Houdt indien de oplossing niet direct gevonden kan worden de gebruiker op de hoogte van de ontwikkelingen. Geef geen garanties dat het probleem voor een bepaalde tijd is verholpen zonder de zekerheid te hebben dat dit ook zo is.

Telefoneren

dinsdag 21 april 2020 15:42

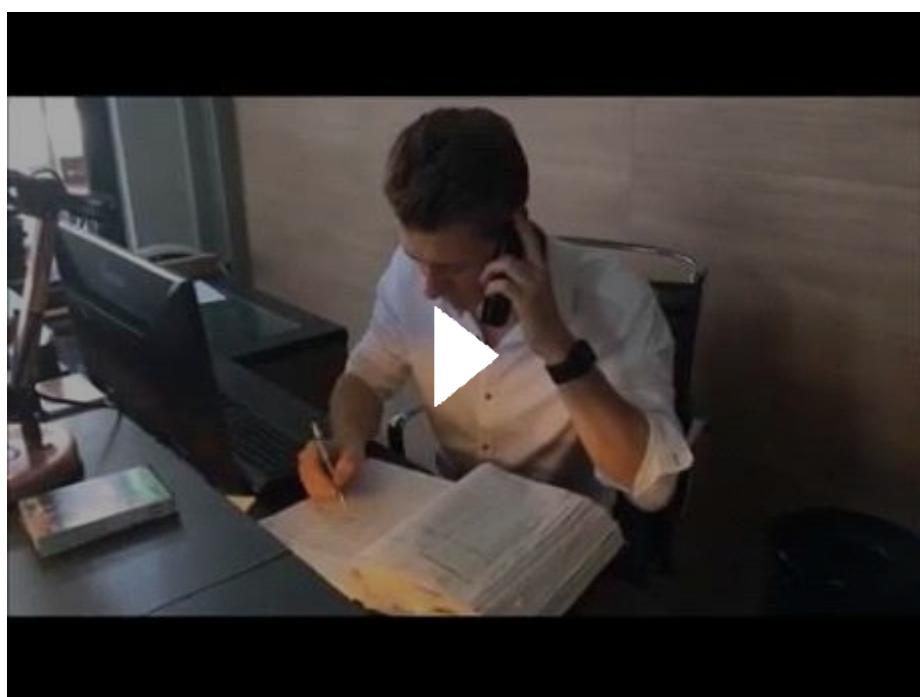


Klantvriendelijk zijn aan de telefoon vereist speciale vaardigheden. Het correct opnemen van de telefoon en het correct begroeten van de klant is de eerste stap in een professioneel gevoerd servicedeskgesprek.

Kijk eens naar de volgende video om het verschil in het opnemen en beantwoorden van de telefoon te ervaren.

[telefoontraining](#)

jacques winnen



Als je gebeld (inbound) wordt dan is er een andere volgorde van jezelf introduceren dan wanneer je zelf belt (outbound).

De volgorde is:

Inbound

- Wacht even kort (1-2 seconden) voordat je begint te praten.
Hierdoor weet de opbeller dat de verbinding tot stand komt en verstoord eventueel gerommel van de hoorn niet jouw boodschap.
- Neem afhankelijk van het tijdstip op met: Goedemorgen, goedemiddag, goedenavond of als je twijfelt goedendag.
De opbeller kan dan even aan je stem wennen en zich concentreren op je naam die je vervolgens gaat noemen.
- Noem de naam van het bedrijf waar je stage loopt of werkt of gebruik hc-it als je nog geen stage loopt.
- "U spreekt met" gevuld door je naam.
- Waarmee kan u van dienst zijn of waar kan ik u mee helpen?

Outbound

- Goedemorgen, middag (afhankelijk natuurlijk van het tijdstip. U spreekt met [eigen naam]
- Van [bedrijfsnaam]
- Graag wil ik [naam klant] spreken of je geeft de reden waarvoor/waarover je belt.

Je blijft natuurlijk altijd beleefd ook al is de klant erg boos.

Bij een klachtgesprek (inbound)

- Je toont begrip voor de situatie. (daarmee krijg je de klant meestal wel rustig)
- Je vraagt nauwkeurig wat er aan de hand is. (L = luisteren)
- Je vat het probleem samen (S = samenvatten)
- Je gaat eventueel doorvragen over het probleem als je nog niet genoeg informatie hebt. (D = doorvragen)
- De LSD-methode
- Daarna ga je uitleggen hoe het probleem opgelost gaat worden of anders zet je het probleem door naar de tweedelijn.
- Je vraagt of je nog met iets anders van dienst kan zijn.
- Je wenst de klant een prettige dag.

Mocht je de klant terug moeten bellen om te vertellen dat het probleem is opgelost (outbound) dan het volgende:

- Na de introductie (zie boven) vraag je naar de klant
- Je legt uit wat er is gebeurd om het probleem op te lossen
- Klant is tevreden en je vraagt wederom of je de klant nog met iets anders van dienst kan zijn.
- Je wenst de klant prettige dag.

Tips:

- Spreek duidelijk in de microfoon.
- Praat rustig
- Pauzeer even kort tussen de genummerde stappen
- Articuleer (spreek de woorden duidelijk en volledig uit)
- Probeer variatie in je stem te brengen

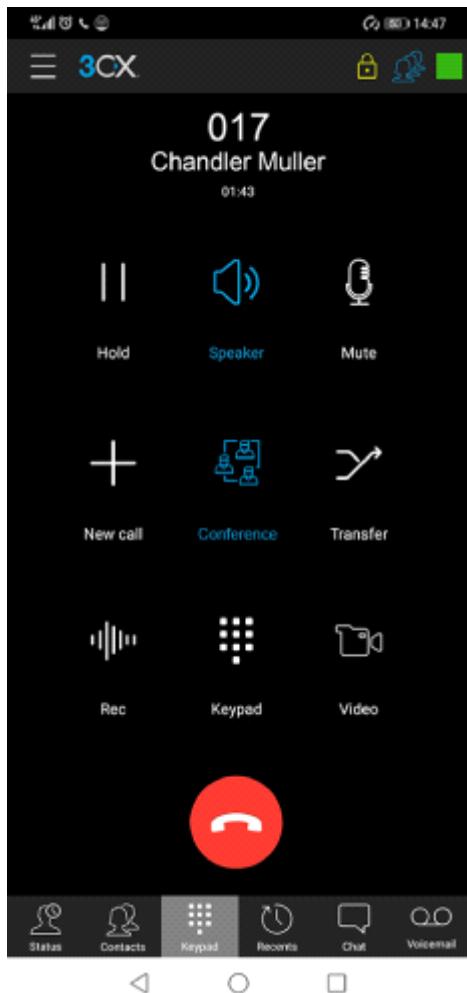


Binnen HC-IT maken we gebruik van de 3CX telefooncentrale om klanten en medewerkers optimaal te bedienen en te laten communiceren.

Het telefoonsysteem is gebaseerd op IP-technologie wat inhoudt dat toestellen zich als netwerk device gedragen.

Hierdoor is het bijvoorbeeld mogelijk om eenvoudig op een andere locatie te werken zonder dat een klant dit merkt. We hebben een aanspreekpunt (SPOC).

Om gebruik te kunnen maken van de telefooncentrale is er een 3CX-telefoon-app.



Binnen de 3CX telefoon-app:

- Kunnen gesprekken worden gestart.
- Kunnen gesprekken worden beantwoord.
- Kunnen meerdere personen worden gekoppeld zodat er een conferentiegesprek ontstaat.
- Kan een gesprek in de wachtstand worden gezet.
- Kan een gesprek worden doorverbonden met vooraankondiging.

- Kan een gesprek worden doorverbonden zonder vooraankondiging.
- Kan een gesprek worden geparkeerd.
- Kan een gesprek vanuit een groep worden opgehaald.

Voordat er gebruik gemaakt kan worden van de centrale dient er een account te worden aangemaakt door de administrator.

Empathie

maandag 4 mei 2020 12:23

Het begrip empathie of inlevingsvermogen is heel persoonlijk en omvat de manier waarop je als mens reageert op een situatie van een ander.

Bijvoorbeeld:



Er komt een systeemgebruiker bij de balie en die meldt dat zijn telefoon op de grond is gevallen en dat het beeldscherm vol met barsten zit. Je kan op twee manieren reageren:

1. U moet ook opletten. Zal ik een nieuw beeldscherm bestellen of wilt u gelijk de telefoon vervangen ?
2. Oh dat is niet zo mooi. Laten we kijken hoe groot de schade is en of het wellicht is te herstellen.

Welk van de twee reacties vind je nu het prettigst om te horen als systeemgebruiker ?

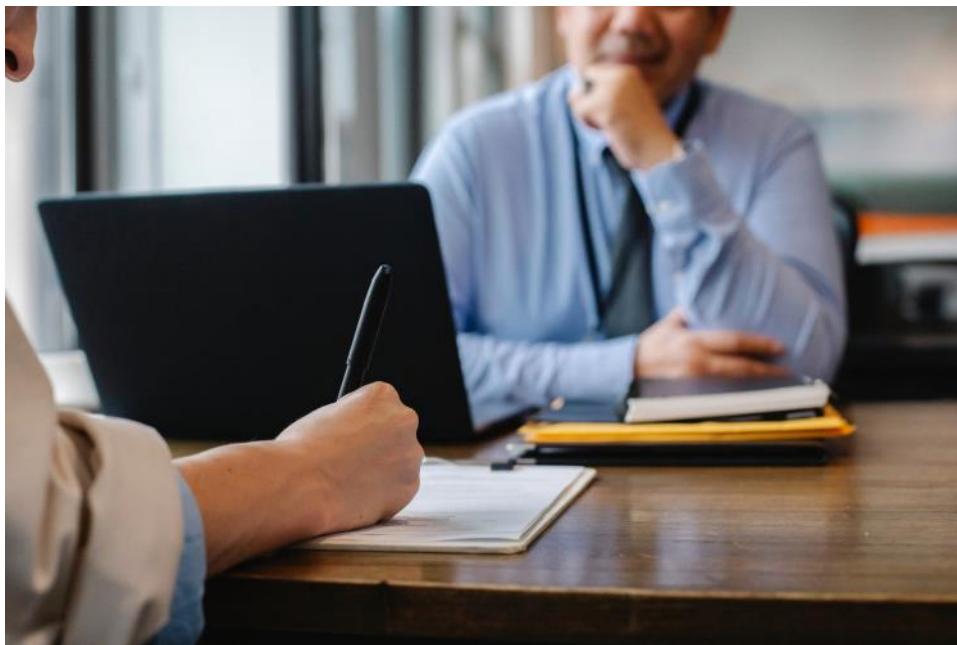
Bij reactie één wordt technisch gereageerd en wordt niet ingegaan op de mogelijke teleurstelling bij de systeemgebruiker.

Bij reactie twee toont de servicedeskmedewerker begrip voor de situatie; dit noemen we empathie.

Ook met communicatie door middel van teksten (e-mail / chat) kan je empathie tonen in je bericht.

Gesprekstechnieken

maandag 18 mei 2020 14:16



Naast een klantvriendelijke en begripvolle houding is het van belang dat je het probleem waar de gebruiker mee zit weet te achterhalen. Hiervoor dien je te beschikken over gesprekstechnieken zoals luisteren, samenvatten en doorvragen (LSD) of het stellen van open en gesloten vragen. Maar hoe doe je dat ?

Open- en gesloten vragen

donderdag 8 juli 2021 15:37



Door goed gebruik te maken van open- en gesloten vragen kan de communicatie met de aanmelder of gebruiker effectiever verlopen. Het levert meer duidelijkheid op omdat er om bevestiging wordt gevraagd.

"Kan ik u ergens mee helpen?"

"Ja"

Dit is een typisch gesloten vraag waar je met Ja of Nee op kan antwoorden. Het levert weinig informatie op maar wel duidelijkheid.

"Waar kan ik u mee van dienst zijn ?

"Mijn computer gaat steeds uit nadat ik heb ingelogd."

Met de open vraag zal de aanmelder direct moeten vertellen waarmee hij geholpen kan worden en wordt de communicatie uitgebreider.

Luisteren, samenvatten en doorvragen

maandag 2 november 2020 09:56

Communicatie is bij werken pure noodzaak. Luisteren, Samenvatten en Doorvragen (LSD) kan plaatsvinden tussen personen die voor elkaar staan, via de telefoon, via chat of mailverkeer. Bij communicatie is er een zender en een ontvanger.

Bij goede communicatie is het van groot belang dat de informatie wordt gecheckt. Denk maar aan het TCP of UDP netwerk protocol waarbij TCP de juiste ontvangst wordt bevestigd en bij UDP niet.

Door goed te luisteren naar de opdrachtgever en hetgeen de opdrachtgever aan je heeft verteld goed samen te vatten en dat weer aan de opdrachtgever verteld, weet je dat er goed wordt gecommuniceerd.

Dit kan je iedere keer nadat er nieuwe informatie wordt uitgewisseld herhalen. Zo weet je dat je elkaar begrijpt en kan je doorvragen.

Gesprekstechnieken LSD

Bastiaan Sipp



Uitvraagscript

maandag 18 mei 2020 13:23



Vaak is een melding aan de [servicedesk](#) snel gedaan. "Hij doet het niet kunnen jullie dit zo snel mogelijk verhelpen ?".

Welke informatie missen we nu om als servicedesk dit verzoek of request goed te kunnen registreren ?

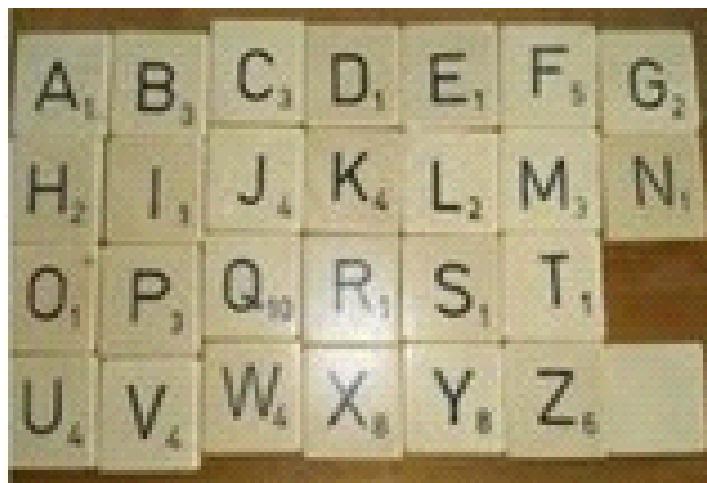
Het uitvraagscript is een controlelijst waarmee wordt gecontroleerd of er niets wordt vergeten om te vragen aan de [systeemgebruiker](#). Zeker als een request wordt overgedragen of doorgezet naar een collega of de 2e-lijns servicedesk kan die alleen afgaan van de informatie die bij de registratie is vastgelegd.

Denk bij de communicatie met de [systeemgebruiker](#) aan de volgende gegevens:

- Wat is de aanmelddatum en het tijdstip van de melding ?
- Namens welke organisatie meldt de [systeemgebruiker](#) het request ?
- Contactgegevens om de [systeemgebruiker](#) te bereiken.
- Beschikbaarheid van de systeemgebruiker (tijdens kantooruren, in het weekend, 's-nachts).
- Locatie van het incident.
- Wat is het [configuration-item](#) van het device waar het probleem mee wordt ondervonden ?
- Wanneer het probleem is opgetreden.
- Zijn er andere [systeemgebruikers](#) die dezelfde problemen ondervinden om de [impact](#) te bepalen ?
- Hoe ernstig is het probleem voor de [systeemgebruiker](#) om de [urgentie](#) te kunnen bepalen ?

Spellingsalfabet

woensdag 3 februari 2021 17:03



Als je straks op stage bent en veel aan de telefoon bent kan het wel eens voorkomen dat je de naam van iemand moet noteren maar dat je niet weet hoe je dit moet schrijven. Je kunt de persoon dan zijn/haar naam laten spellen. Het komt ook met regelmaat voor dat er informatie uitgewisseld wordt via de telefoon, waarbij er gespeld moet worden. Om het spellen zo duidelijk mogelijk te maken via de telefoon is er een telefonisch alfabet opgesteld. Er bestaan verschillende telefoonalfabetten.

Wij richten ons tot het Navo-alfabet en het Nederlandse telefoonalfabet en dat ziet er als volgt uit:

Te spellen letter	Navo-alfabet	Nederlandse-alfabet
A	Alfa	Anna Anton
B	Bravo	Bernard
C	Charlie	Cornelis
D	Delta	Dirk
E	Echo	Eduard
F	Foxtrot	Ferdinand
G	Golf	Gerard
H	Hotel	Hendrik
I	Inda	Isaak Izaak
J	Juliett	Jan Johannes
K	Kilo	Karel
L	Lima	Lodewijk
M	Mike	Maria Marie
N	November	Nico
O	Oscar	Otto
P	Papa	Pieter
Q	Quebec	Quotiënt

		Quirinus
R	Romeo	Rudolf
S	Sierra	Simon
T	Tango	Teunis Theodoor Tinus
U	Uniform	Utrecht
V	Victor	Victor
W	Whiskey	Willem
X	X-Ray	Xantippe
Y	Yankee	Ypsilon
IJ		IJsbrand
Z	Zulu	Zaandam Zacharias

Identificeren

maandag 8 juni 2020 11:28

Identificeren van de gebruiker hoe doe je dat ?

Voordat je werkzaamheden namens een gebruiker gaat uitvoeren is het ontzettend belangrijk dat je weet of de [aanmelder](#) waarmee je e-mailt, aan de telefoon hebt, Whatsappt of fysiek spreekt wel de juiste persoon is.

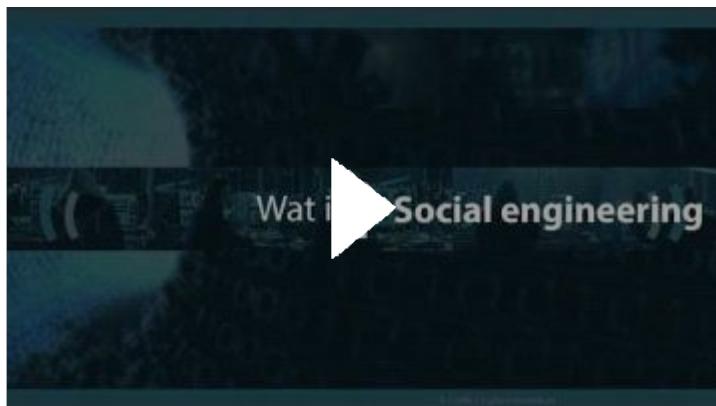
Het wordt lastig als je de persoon niet kan zien. Je moet dan maar af gaan op de tekst of de stem om te bepalen of je die persoon kent. In een organisatie met meer dan 40 personen wordt het sowieso al lastig om iedereen te kennen.

Je kan een gebruiker terugbellen dan weet je dat het nummer klopt. Ook kan je door informatie te vragen die (meestal) alleen de gebruiker kan weten meer zekerheid krijgen. Ook kan je een videoverbinding maken zodat je de gebruiker kan zien; dan moet je wel de persoon kennen of een afbeelding hebben uit bijvoorbeeld een personeelsbestand.

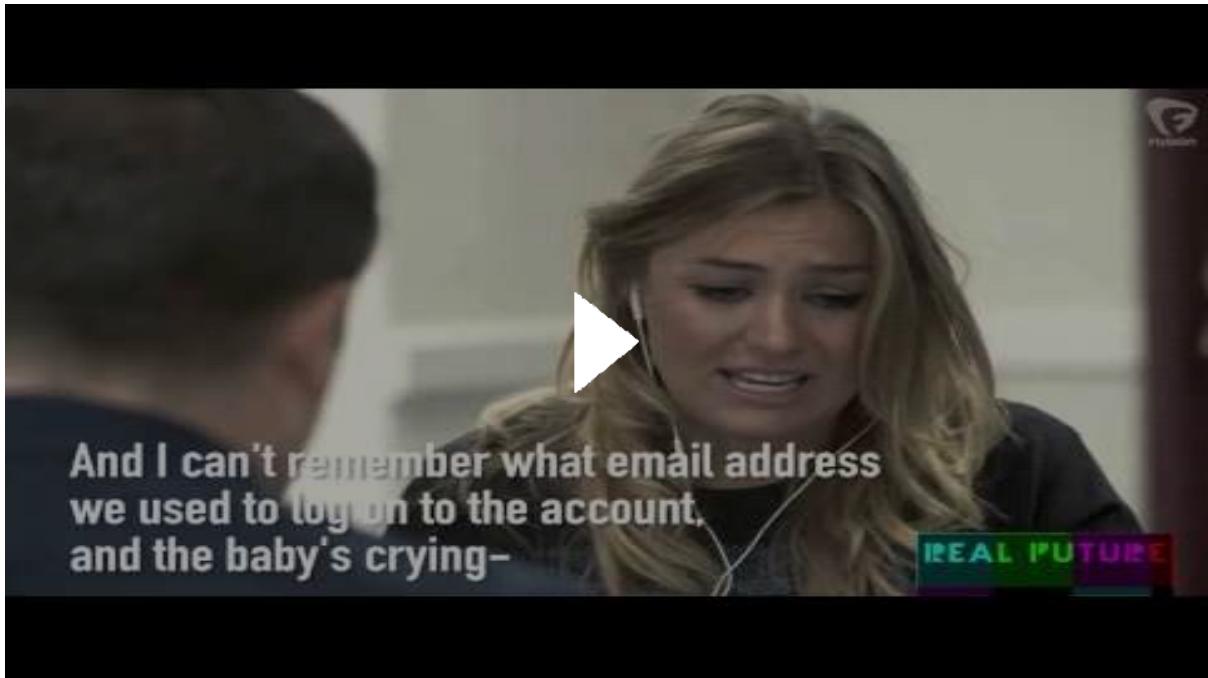
Dat het identificeren van gebruikers belangrijk is mag duidelijk zijn. Kijk eens naar de volgende video en verbaas je hoe jij als servicedeskmedewerker kan worden misleid.

[Social engineering - © CCINL | Cybercrimeinfo.nl](#)

Cybercrime info



[This is how hackers hack you using simple social engineering](#)



Binnen ITIL 4 maakt identificeren deel uit van het proces:

- [Informatiebeveiliging management](#)

Aanmelder

maandag 8 november 2021 19:30



De aanmelder is de [gebruiker](#) die namens een organisatie contact opneemt met een vraag aan de [servicedesk](#). Of deze [gebruiker](#) rechtstreeks contact mag opnemen met de [servicedesk](#) hangt af van de afspraken die zijn gemaakt met de organisatie welke zijn vastgelegd in het [Service Level Agreement \(SLA\)](#).

Om te voorkomen dat er voor iedere vraag contact wordt opgenomen met de [servicedesk](#) zijn er vaak personen die binnen de eigen organisatie de vragen proberen te beantwoorden en te bundelen voordat deze worden gesteld aan de [servicedesk](#).

Vastlegging contactgegevens

woensdag 1 september 2021 14:22



Stel je bent in contact met een gebruiker en plots valt de verbinding weg...weet jij dan met wie je aan het bellen was en hoe je die persoon weer kan bereiken ?

Bij aanvang van een gesprek is het dus belangrijk om te weten met wie je in gesprek bent en hoe je die persoon weer kan bereiken. Weet dus de naam, juist gespeld, en de contactgegevens om elkaar weer te kunnen bereiken.

Identiteitsfraude

maandag 30 maart 2020 09:11

Is diegene die zegt wie hij is wel diegene ?

Kijk en verbaas je waar je als [servicedeskmedewerker](#) rekening mee moet houden::

[This is how hackers hack you using simple social engineering](#)
oracle mind



Wat is identiteitsfraude ?

Kijk nu naar de volgende video:

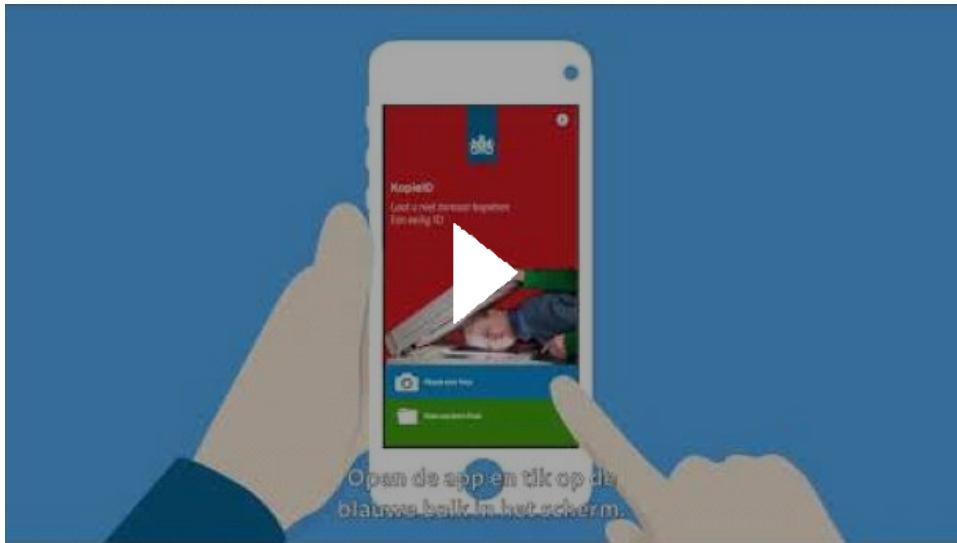
[Identiteitsfraude voorlichting](#)
fraudehelpdesk



Hoe voorkom ik fraude met een kopie van mijn identiteitsbewijs?

Kijk nu naar de volgende video:

[Instructiefilm kopieID-app 2019](#)
MinBZK



Geef nooit zomaar uw identiteitsbewijs af. Ook niet als een organisatie vraagt om een kopie voor het afsluiten van een huurcontract of telefoonabonnement. Laat u toch een kopie van uw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs maken? Maak dan een veilige kopie en dek overbodige gegevens af zoals bijvoorbeeld uw burgerservicenummer (BSN) en pasfoto. Of maak een kopie met de KopieID.

Fraude met identiteitsgegevens

Bij identiteitsfraude maakt iemand anders dan uzelf gebruik van uw identiteitsgegevens. Dit gebeurt vaak met een kopie van uw identiteitsbewijs. Met uw naam, geboortedatum en burgerservicenummer kunnen fraudeurs bijvoorbeeld een lening aanvragen of een telefoonabonnement afsluiten. Het gevolg is dat u rekeningen ontvangt voor zaken die u niet heeft gekocht. Laat uw ID-kaart niet zomaar kopiëren. Voorkom identiteitsfraude met een kopie van uw identiteitsbewijs.

Fraude identiteitsbewijs voorkomen

Vraagt een organisatie om een kopie van uw paspoort, ID-kaart of rijbewijs? Ga dan eerst na of dit nodig is. Vaak is de registratie van het soort identiteitsbewijs en het documentnummer al voldoende. Bijvoorbeeld: 'Paspoort, NWLFR3706.' Zie ook: Welke organisaties mogen een kopie van mijn identiteitsbewijs maken?

De organisatie die om de kopie vraagt, is verplicht om toe te lichten waarom de kopie noodzakelijk is. Of op basis van welke wettelijke verplichting zij een volledige kopie moeten maken.

Veilige kopie identiteitsbewijs

Geeft u toch een kopie af? Help dan misbruik van uw identiteitsgegevens voorkomen. U moet bijvoorbeeld uw burgerservicenummer afdekken of doorstrepen. Een veilige kopie van uw identiteitsbewijs maakt u zo:

1. Maak in de kopie uw burgerservicenummer onleesbaar, ook in de cijferreeks onderaan.
2. Schrijf op de kopie dat het een kopie is.
3. Schrijf op de kopie voor welke instantie of welk product de kopie is bedoeld.
4. Schrijf op de kopie de datum waarop u de kopie afgeeft.
5. Veilige kopie maken met KopieID app
6. Een kopie van uw legitimatiebewijs kunt u met behulp van de KopieID app beveiligen. Zo staat u niet meer persoonlijke informatie af dan strikt nodig.

U kunt de KopieID app downloaden in de Apple App Store of Google Play Store.

De app is een uitgave van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens, onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Bron: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identiteitsfraude/vraag-en-antwoord/fraude-voorkomen-met-kopie-id-bewijs>"

AVG

maandag 8 juni 2020 11:38

Sinds 25 mei 2018 geldt in de hele EU dezelfde privacywetgeving: de **Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)**. De wet biedt meer rechten en organisaties meer verantwoordelijkheid om zorgvuldig met (digitale) persoonsgegevens om te gaan.

Functionaris gegevensbescherming (FG)

Organisaties zijn in bepaalde situaties verplicht een functionaris gegevensbescherming (FG) aan te stellen. Dit is iemand die binnen de organisatie toezicht houdt op de toepassing en naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Bron: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

[Straatvraag: Wet bescherming persoonsgegevens - SecureTV](#)



Een andere informatieve site is <https://www.aboutprivacy.nl/wat-is-privacy-de-betekenis-van-privacy/>

Meer over de AVG met antwoorden op de meest gestelde vragen vind je hier:
<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/algemene-informatie-avg/rechten-van-betrokkenen>

Organisaties die gegevens van anderen vastleggen in bijvoorbeeld een website met database zijn verplicht om een privacyverklaring af te kunnen geven. Hierin is vastgelegd hoe de organisatie met de informatie omgaat.

Voor het opstellen van een privacyverklaring is een handige [privacyverklaring tool](#) beschikbaar.

Details

donderdag 3 september 2020 12:43

Details van een melding

Verzoeken of requests aan de [servicedesk](#) worden geregistreerd in het [ticketsysteem](#). Hierdoor is altijd de informatie over een request te achterhalen en te bewaken welke requests nog open staan.

Iedere request die wordt geregistreerd krijgt een meldingsnummer. Dit nummer dient als referentie binnen alle correspondentie; zelfs bij de factuur waar de rapportage van alle requests aan de [servicedesk](#) worden vermeld.

De volgende velden worden automatisch ingevuld bij het aanmaken van een melding:

- Het nummer van de melding
- Hoe de melding is binnengekomen
- De aanmaakdatum: de datum waarop de melding is aangemaakt
- De aanmaaktijd: het tijdstip waarop de melding is aangemaakt
- Door wie de melding is aangemaakt
- de wijzigingsdatum
- De wijzigingstijd
- Door wie is de melding gemuteerd
- De datum en tijd waarop de melding gereed is
- De datum en tijd waarop de melding is afgemeld

Configuratie Item

Om apparatuur binnen de ICT makkelijk te kunnen identificeren heeft ieder device een Configuration Item (CI) nummer. Dit nummer verwijst naar een specifiek onderdeel binnen de CMDB. Hierbij staan de meest belangrijke gegevens van het devices geregistreerd zoals merk, type/model, serienummer, aankoopdatum, leverancier, instellingen, locatie enzovoorts.

Door alle gegevens die beschikbaar zijn van devices in het CMDB te registreren kan ook worden achterhaald in hoeverre een device veel of weinig incidenten veroorzaakt. Dit komt dan weer tot uiting bij de [[Key Performance Indicators]] KPI.

Uitvraagscript

Vaak is een melding aan de [servicedesk](#) snel gedaan. "Hij doet het niet kunnen jullie dit zo snel mogelijk verhelpen ?".

Welke informatie missen we nu om als servicedesk dit verzoek of request goed te kunnen registreren ?

Het uitvraagscript is een controlelijst waarmee wordt gecontroleerd of er niets wordt vergeten om te vragen aan de systeemgebruiker. Zeker als een request wordt overgedragen of doorgezet naar een collega of de 2e-lijns servicedesk kan die alleen afgaan van de informatie die bij de registratie is vastgelegd.

Denk bij de communicatie met de systeemgebruiker aan de volgende gegevens:

- Wat is de aanmelddatum en het tijdstip van de melding ?
- Wat is het probleem?
- Namens welke organisatie meldt de systeemgebruiker de melding ?
- De contactgegevens om de systeemgebruiker te bereiken.
- Beschikbaarheid van de systeemgebruiker (tijdens kantooruren, in het weekend, 's-nachts).
- Locatie van het incident.
- Wat is het [configuration-item](#) van het device waar het probleem mee wordt ondervonden ?
- Wanneer het probleem is opgetreden.
- Zijn er andere systeemgebruikers die dezelfde problemen ondervinden om de [impact](#) te bepalen ?
- Hoe ernstig is het probleem voor de systeemgebruiker om de [urgente](#) te kunnen bepalen ?

Prioriteit

Niet elke melding aan de service desk heeft evenveel spoed en of impact op de dienst verlening. Bijvoorbeeld de website van een bank welke niet meer werkt heeft veel meer impact dan een gebruiker waarvan het wachtwoord niet meer werkt. Hier zit dus een groot verschil in daarom passen we prioriteiten toe op een melding zodat iedereen weet hoe urgent (belangrijk) een melding is.

Dus bij prioriteiten moet er gekeken worden naar het aantal gebruikers welke niet meer gebruik kunnen maken van een dienst, hoe groter het aantal gebruikers last hebben van de melding hoe groter de impact van het probleem.

Kleine aanvulling er is ook nog een verschil in urgentie als bijvoorbeeld de website van de bank niet meer werkt dan heeft dat een grotere urgentie dan dezelfde intranet portal van de bank waar al het nieuws van de medewerkers van de bank op staat.

Dus de prioriteit wordt mede bepaald door de urgentie en impact van het probleem.

Wat is het nut van prioriteit meegeven aan incidenten (problemen)

Ten eerste geeft deze aan welk probleem als eerste opgepakt moet worden, een prioriteit 1 melding gaat voor een prioriteit 3 melding.

Ook worden er SLA afspraken gemaakt met de klant aan de hand van de prioriteitstelling binnen een organisatie. Waarin afgesproken word binnen welke tijd een probleem word opgepakt en opgelost.

Hoe vul je de prioriteit in?

Dit is afhankelijk van het soort registratie systeem welke word gebruikt. Bij de meeste systemen is er een bepaald veld waar je de prioriteit kan selecteren. Waarbij prioriteit 1 het hoogste is en prioriteit 5 het laagste.

Impact

Impact is vaak het aantal gebruikers dat last heeft van een incident. Soms kan een uitval van een service voor één gebruiker een hoge impact hebben. Aantallen alleen zeggen dus niet alles om de juiste impact te bepalen. Andere factoren die bij kunnen dragen om de impact te bepalen zijn:

- Risicodreiging voor de gehele service of alleen een deel ervan
- Aantal getroffen services
- Mogelijke financiële schade
- Mogelijke reputatie schade
- Wet- en regelgeving

Het schema van de behandeltijden (incidentreactie en hersteltijd) van incidenten is afhankelijk van het prioriteitenlevel van het incident. De overeengekomen tijden worden opgenomen in het Service Level Agreement (SLA). Alle ondersteunende teams dienen op de hoogte te zijn van deze tijdschema's.

Urgentie

Binnen het [Service Level Agreement \(SLA\)](#) is vastgelegd wat voor de organisatie urgent is.

Wanneer bijvoorbeeld alle pinautomaten zijn uitgevallen is dit heel urgent voor een supermarkt maar minder urgent voor een tandarts; die kan nog een rekening sturen.

De organisatie bepaalt met behulp van de [impact](#) en de urgentie, de [prioriteit](#) waardoor een [melding](#) voorrang kan krijgen op andere meldingen.

Het toewijzen van een incident aan een oplossgroep

Het zal inmiddels duidelijk zijn: niet elke melding is direct telefonisch op te lossen,

De servicedesk heeft niet alle kennis en ook niet alle rechten op het netwerk om alle incidenten op

te lossen. Een aanvraag tot wijziging wordt bijvoorbeeld vaak niet door de servicedesk uitgevoerd, omdat dit veel tijd en kennis vergt. Deze aanvragen worden dan doorgestuurd naar andere medewerkers, die gespecialiseerd zijn in specifieke werkzaamheden.

Deze medewerkers zijn gegroepeerd op basis van hun specialisatie. Dit worden ook wel **oplosgroepen** genoemd.

Voorbeelden van oplosgroepen zijn:

- Windows servers
- Mainframe
- Werkpleksupport
- Ontwikkelafdeling
- UNIX
- Servicedesk
- Expertteams

Afwijzen

Als servicedeskmedewerker wil je de systeemgebruiker graag helpen. Toch is NEE zeggen ook een mogelijkheid; we noemen dit afwijzen.

Binnen het Service Level Agreement (SLA) staat vermeld welke ondersteuning vanuit de servicedesk aan de systeemgebruiker wordt verleent. Op alle overige zaken wordt dus geen ondersteuning verleent en wordt dus afgewezen. Vanzelfsprekend doe je dit met empathie.

Meldingen aan de servicedesk waar je extra op moet letten:

- Support op privé-apparatuur.
- Support bij het gebruik van illegale software.
- Wachtwoord resets.
- Het verkrijgen van extra rechten.
- Personen die namens iemand anders bellen.
- Gebruik van beeld-, muziek- of geluidsopnames met copyright waarvoor toestemming voor moet worden verkregen en/of rechten moet worden afgedragen.

Korte omschrijving

woensdag 1 september 2021 14:24

Een melding bestaat veelal uit een heel verhaal; wat er is gebeurd, hoe het is gebeurd, wie er allemaal bij betrokken waren en welke problemen er nu zijn.

De korte omschrijving vat met een aantal woorden samen waar vanuit ICT oogpunt bekeken de melding over gaat.

Voorbeelden zijn:

- Toner printer P023 is op
- Toetsenbord defect
- Wachtwoord vergeten
- Laptop start niet meer op

Soort (w)

donderdag 18 november 2021 11:46

Bij het registreren van een [wijzigingsaanvraag](#) dient te worden aangegeven wat voor soort wijziging het betreft:

Standaard

Hierbij wordt of een wijziging doorgevoerd waarvan vooraf is bepaald dat het een standaard is zoals een nieuwe werkplek of het wijzigen van een standaard keyboard in een advanced keyboard.

Niet standaard

Een wijziging die niet standaard is vraagt veelal meer vooronderzoek of zelfs een projectmatige aanpak.

Niet standaard met CAB

Hierbij zal ook de wijziging worden voorgelegd aan het Change Advisory Board (CAB) om te bepalen of en wanneer de wijziging doorgevoerd mag worden.

Soort binnenkomst

woensdag 1 september 2021 14:24

Meldingen aan de servicedesk kunnen op diverse manieren binnen komen.

Een gebruiker kan aan de balie komen bij de servicedesk, een e-mail sturen, opbellen, een chat sturen of een vraag stellen op het moment dat je bij de gebruiker staat.

Een melding kan ook geautomatiseerd bij de servicedesk binnen komen. Dit noemen we een [Event](#), bijvoorbeeld omdat een proces zoals een back-up is gestopt of een verbinding is uitgevallen.

Soort melding

vrijdag 25 juni 2021 11:56



Voor de selectie en analyse van alle meldingen binnen het ticketsysteem is het belangrijk om het soort melding aan te geven.

1e of 2e-lijns melding

Een 1e- of 2e-lijns melding kan bijvoorbeeld een storing zijn, een aanvraag, een gebruikersvraag, een klacht of een instructie.

Categorie

donderdag 8 oktober 2020 10:24

Door ICT apparatuur in verschillende categorieën onder te verdelen krijg je inzicht om wat voor soort apparaat het gaat. Zo heb je o.a. autorisatie, communicatie, netwerk en werkplek als categorie.

De categorisering zorgt ervoor dat medewerkers met een specialisatie direct de juiste meldingen kunnen aannemen. Ook is zo beter te ontdekken dat bepaalde categorieën meer tijd vragen of technische problemen opleveren. Naast de categorie is er ook de subcategorie waarmee een verfijning wordt aangebracht.

Om meldingen goed te kunnen beheren en om straks een goede rapportage te kunnen maken is het goed categoriseren van een melding van groot belang.

Categorie	Subcategorie	Categorie	Subcategorie
Besturingssystemen	Android Linux Mac OS Unix Windows	Huisvesting	Gebouw & vaste voorzieningen Liftinstallaties Sanitair Verlichting Klimaatbeheersing Nutsvoorzieningen Terrein en groenvoorzieningen
Kantoor applicaties	Acces Excel Internet Explorer Outlook Powerpoint Visio Word	Middelen	Airco Audiovisuele middelen Kantoorartikelen Kleding & linnen Koffieapparaten Kopieerapparaten Medisch instrumentarium Meubilair en inventaris Telecommunicatie Vervoersmiddelen Productiemiddelen
Specifieke applicaties	Beaufort TOPdesk SAP Dreamweaver Exact	FM Diensten	Catering Schoonmaak Bewaking en beveiliging Receptie Repro Verhuizingen Onderhoud
Netwerk hardware	Telefoon centrale Bekabeling Server Hub Printer Router Switch Werkplek hardware	HR Personeelsadministratie	Arbeidsvoorwaarden Beoordelen & Functioneren Persoonlijke ontwikkeling Recreatie Regelingen & Vergoedingen
Werkplek hardware	Personal computer Telefoon Monitor Laptop Keyboard Muis Beamer Overige hardware	HR Werving en Selectie	Instroom Doorstroom Outplacement
Diensten	Autorisatie Backup retrieval E-mail Nieuwe gebruiker Nieuwe werkplek Voorraad en Logistiek Verhuizing	HR Salarisadministratie	Mutaties Overmaken salaris Procedures Salarisstrook
Operationeel ICT	Updaten CMDB Controleren Logfiles Opschonen netwerkschijven	HR ARBO en Verzuim	Aangepaste werkplekken Herstelmeldingen Langdurig ziek Reïntegratie Ziektemeldingen
		Marketing	Online Print
		R&D	Productgroep 1 Productgroep 2 Overig

Autorisatiedatum (w)

donderdag 18 november 2021 14:03

Stel hier de datum en tijd in waarop de [wijzigingsaanvraag](#) is geautoriseerd

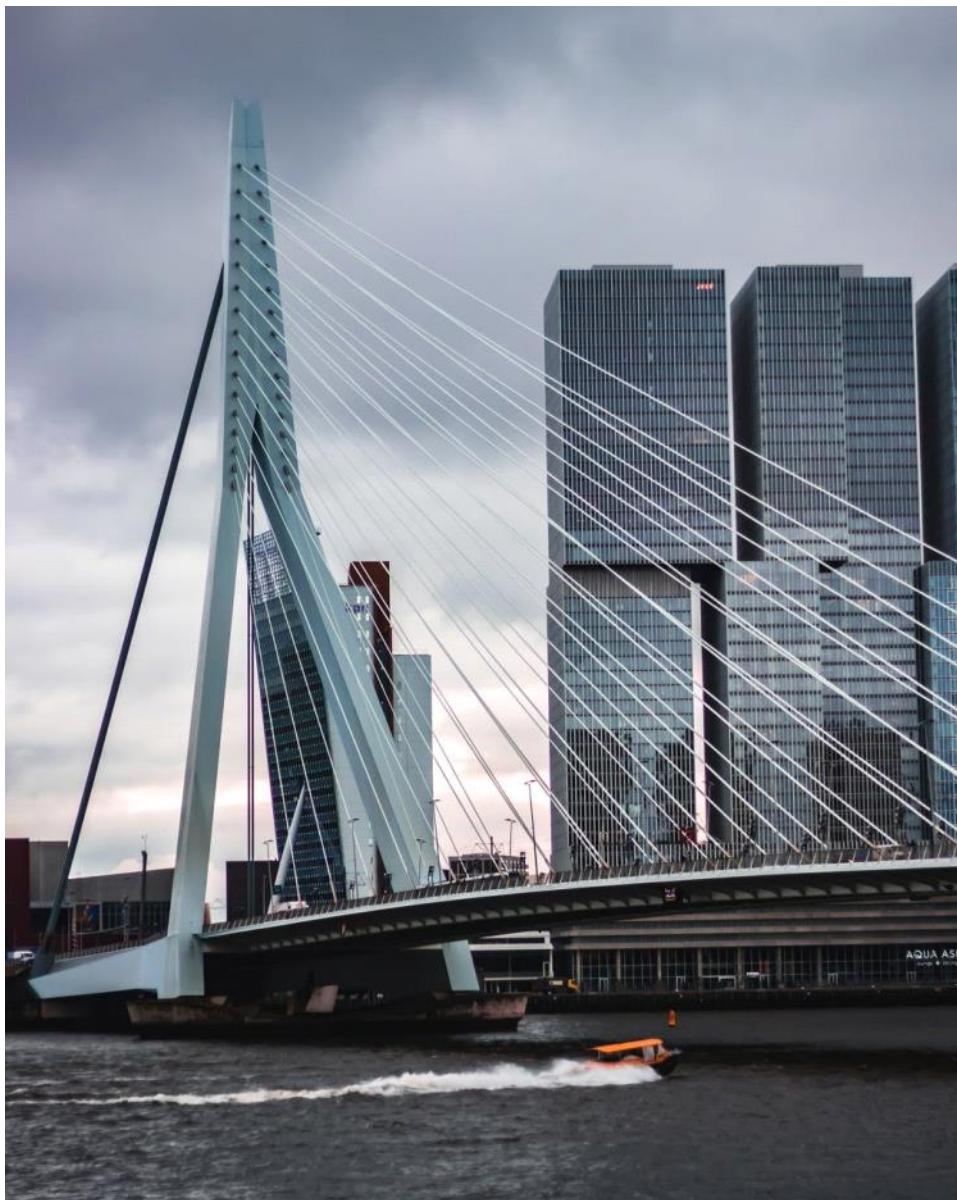
Subcategorie

woensdag 1 september 2021 14:25

De subcategorie verfijnt de registratie van de melding binnen de hoofdcategorie. Hierdoor is een nog nauwkeurige rapportage mogelijk waardoor het aantal meldingen per [categorie](#) en subcategorie inzichtelijk wordt.

Object/ruimte

woensdag 1 september 2021 14:25



Als je de opdracht krijgt om op locatie van de klant een PC te vervangen is het wel zo fijn dat je weet wat het [Configuration-item](#) is van de PC en waar die PC staat. Zeker bij grotere organisaties hebben ruimtes zoals kantoorruimtes, zalen en serviceruimtes een logisch nummer. Met dit nummer kan je makkelijk achterhalen waar de PC staat die je moet vervangen.

<!> Binnen onze Topdesk omgeving maken we nog geen gebruik van de ruimte waar het ICT-object zich bevindt.

Planning

woensdag 1 september 2021 14:26

Bij de registratie van de melding wordt de planning bepaald door de instelling van de [prioriteit](#). Hierdoor kan doorlopend worden bepaald welke melding als eerste dient te worden behandeld.

Service Level Agreement (SLA)

vrijdag 22 mei 2020 11:03



Een service-level agreement (SLA) is een overeenkomst tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product. Het is duidelijkheid: Er wordt afgesproken wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren dienst of product, om deze later middels Key Performance Indicators (KPI) te kunnen toetsen. In een SLA worden de rechten en plichten van beide partijen omschreven.

Het document is feitelijk een contract waarin staat beschreven wanneer, hoelang en waar de dienstverlening op van toepassing is. Een goed gedefinieerd SLA voorkomt misverstanden, teleurstellingen en dus ontevreden klanten.

SLA's kunnen worden aangeboden op verschillende Service Levels. Het Service niveau management bepaalt welke levels beschikbaar zijn. Zo kunnen SLA's met verschillende reactie-, response- en hersteltijden worden aangeboden. Dit kan bijvoorbeeld worden aangeduid als goud, zilver en brons. Hierbij zullen de kosten per maand verschillen.

Kijk eens naar de volgende video van ROC van Amsterdam | Flevoland waarin het SLA wordt uitgelegd:



https://xerte.talnet.nl/play.php?template_id=1229#page1

Impact en urgentie

Doordat niet ieder incident hetzelfde is doordat het verschillende impact en urgentie heeft wordt dit in het SLA gespecificeerd. Het uitvallen van één PC kan voor de dienstverlener niet zo belangrijk zijn maar voor de klant grote gevolgen hebben. Een goed voorbeeld is het uitvallen van kassa PC's, ook al zijn het er maar vijf binnen de onderneming, als het in één filiaal gebeurd heeft het grote gevolgen voor de business (en voor jou als klant doordat je de producten niet meer mee krijgt).

Contract

Het SLA is feitelijk een contract waar de aanbieder, het ICT bedrijf, en de afnemer, de klant, een overeenkomst aangaan. Een overeenkomst die een minimale looptijd kent en mogelijk automatisch met één of meerdere periodes (maand of jaar) wordt verlengd. Dit biedt voor beide partijen continuïteit.

Opbouw van het SLA

Het SLA is als volgt opgebouwd:

- Het voorblad met:
 - De titel
 - De naam van de ICT aanbieder of opdrachtnemer.
 - De naam van de klant of opdrachtgever.
 - Het SLA (volg)nummer
 - De naam van degene die het heeft opgesteld.
 - De status van het document zoals concept of definitief.
 - De datum van de versie
 - Het versienummer
- Het volgblad met:
 - Het versiebeheer waarbij in een tabel de voorgaande en huidige versies staan beschreven
 - Daarin vermeld:
 - De versie.
 - De omschrijving of aanpassing.
 - Het akkoord van de aanbieder.
 - Het akkoord van de afnemer.
- De inhoudsopgave
- De alinea "Afbakening" waar wordt aangegeven op welke systemen, onderdelen, infrastructuur, software, documentatie en procedures de support wordt verleend.
- De alinea "Meldingen" waar wordt vermeld:
 - Hoe de klant melding kan maken van een incident aan de servicedesk.
 - De contactgegevens (Het is mogelijk dat de gebruiker buiten het service window een ander nummer moet bellen om met de servicedesk in contact te komen).
 - Welke gebruikers bevoegd zijn tot het melden van een incident.
 - Hoe een melding wordt gedaan. (Denk aan het identificeren van de gebruiker of de vermelding van het Configuration Item (CI) nummer) vermeld of bij de hand heeft ?
- De alinea "Service levels" met daarin de sub alinea's "Belangrijke prestatie indicatoren", "Prioriteit" en "Doorlooptijden". Dienst of services die worden geleverd worden met behulp van Key Performance Indicators (KPI) gemeten.

Belangrijke prestatie indicatoren

Vermeld onder de sub alinea "Belangrijke prestatie indicatoren" in tabelvorm de volgende

Prestatie indicatoren:

- Service window helpdesk (Openingstijden)
- Service window uitvoering (Openingstijden)
- Bereikbaarheid servicedesk (Percentage van de gesprekken met daarbij de gegarandeerde

reactietijd voor het opnemen en de responsetijden).

- Bereikbaarheid servicedesk buiten Service Window (Bereikbaarheid buiten de openingstijden en de manier waarop met daarbij de gegarandeerde reactietijd voor het opnemen en de responsetijden).

- Beschikbaarheid IT-infrastructuur (Buiten de openingstijden van de servicedesk is de IT-infrastructuur in principe wel beschikbaar, maar vindt geen bewaking en incidentafhandeling plaats.

- Oplosgarantie (Het ICT bedrijf garandeert dat XX% van het maandelijkse aantal van de meldingen (dat is overeengekomen) binnen de daartoe vastgestelde tijden wordt afgehandeld.)

- Hit-in-one (Het ICT bedrijf garandeert dat XX% van het maandelijkse totaal van de naar hen gerouteerde meldingen meteen wordt afgehandeld (bijvoorbeeld per telefoon of met remote beheer met de gebruiker), dan wel dat slechts één bezoek nodig is.

Prioriteit

De prioriteit wordt bepaald door de impact en de urgentie van een incident.

Weergave is mogelijk door middel van een tabel met op de Y-as de urgentie met de indicatie of er nog gewerkt kan worden (Kan niet werken - Kan werken) en op de X-as de impact (Hele organisatie - afdeling - individu).

Kan niet werken	HOOG	P1	P2	P3	P4	P5
Kan gedeeltelijk werken	MIDDEL	P2	P3	P4	P5	P6
Kan werken	LAAG	P3	P4	P5	P6	P7
		HOOG		MIDDEL	LAAG	
			HELE ORGANISATIE	AFDELING	INDIVIDU	

Door van ieder incident de impact en de urgentie te bepalen wordt de prioriteit bepaald wat resulteert in een prioriteit code van P1 tot en met P7. Deze codes bepalen de R3-tijden (Reactie-Response-Repair) en verwijzen naar het ticketsysteem en de mogelijke rapportages hieruit.

- Doorlooptijden

De doorlooptijden vanaf het maken van de melding tot het oplossen van het probleem voor de gebruiker, zijn onderverdeeld in drie tijden. De reactietijd is de tijd waarbij de aanbieder voor de klant waarneembaar reageert op een binnengekomen melding. Dit wordt veelal onderverdeeld in een melding gedaan per telefoon, e-mail of balie. Natuurlijk kan hier optioneel aan worden toegevoegd Whatsapp, Twitter of Facebook naar gelang hier behoefte aan is.

Onderstaand een matrix van de doorlooptijden wat zich standaard in TOPdesk bevindt.

	Reactietijd telefoon	Reactietijd balie	Responsetijd E-mail	Responsetijd	Hersteltijd
P1	< 1 minuut	< 2 minuten	15-minuten	30-minuten	2 uur
P2	< 1 minuut	< 2 minuten	15-minuten	1 uur	4 uur

P3	< 1 minuut	< 2 minuten	15-minuten	2 uur	1 dag
P4	< 1 minuut	< 2 minuten	15-minuten	4 uur	2 dagen
P5	< 1 minuut	< 2 minuten	15-minuten	1 dag	1 week
P6	< 1 minuut	< 2 minuten	15-minuten	2 dagen	2 weken
P7	< 1 minuut	< 2 minuten	15-minuten	2 dagen	3 weken

Aanvullend kan een maximale reactietijd voor de telefonische beantwoording worden vastgelegd. Bijvoorbeeld 80% van de telefonische oproepen worden binnen 1 minuut beantwoord. 10% binnen maximaal 2 minuten en de overige 10% binnen 5 minuten.

- De alinea "Kosten".

- De vaste kosten.

De vaste (maandelijkse kosten) van de dienstverlening van Horizon College ICT bedraagt EU 1.000,- per maand. Dit bedrag geldt voor de periode zoals staat vermeld in de paragraaf looptijd en is gebaseerd op de dienstverlening zoals die in deze SLA is beschreven.

- Indexering.

Indien noodzakelijk zal dit bedrag door middel van indexering en naar aanleiding van ontwikkelingen in de ICT-markt jaarlijks worden aangepast. Indien de klant de indexering onacceptabel vindt heeft hij het recht het contract, met een opzegtermijn van drie maanden, op te zeggen.

- Uitzonderingen

Onder de kop kosten worden bij de uitzonderingen zaken die niet onder het SLA vallen vermeld: Grote wijzigingen, vervanging of uitbreidingen. Diensten die niet in deze SLA zijn opgenomen.

- Werkzaamheden die niet onder deze SLA vallen

Geef aan hoe de klant om moet gaan indien hij werkzaamheden verlangt die niet onder het SLA vallen.

- Tekenbevoegd

Geef aan wie tekenbevoegd is tot het geven van (aanvullende) opdrachten.

- Uurtarief

Vermeld het geldende uurtarief voor werkzaamheden die niet onder het SLA vallen. Benoem de beschikbare specialisten in tabelvorm met de kolommen "Functie" en 'Tarief'.

- Voorwaarden

Vermeld dat de vermelde bedragen inclusief of exclusief BTW zijn en of er aanvullende verkoop- en leveringsvoorwaarden van toepassing zijn.

- De alinea "Looptijd en opzegging"

Hierin wordt vermeld:

- De ingangsdatum van de overeenkomst.
 - De minimale looptijd van de overeenkomst.
 - Wanneer en hoe de overeenkomst kan worden beëindigd.
 - Wat er gebeurd indien de klant de overeenkomst niet tijdig beëindigt.
- De alinea "Bekrachtigen overeenkomst"

Hierin wordt vermeld:

- Dat het betreft "De overeenkomst".
 - De datum van ingang.
 - De eerstvolgende einddatum.
-
- De eigen bedrijfsnaam
 - Het organisatie-onderdeel van de opdrachtnemer.
 - De afdeling
 - De naam van de contactpersoon (die tekenbevoegd is)
 - De datum van ondertekening
 - Het woord "Handtekening" met daarboven enkele regels ruimte voor de handtekening.
 - De naam van de contactpersoon (die tekenbevoegd is en de functie)
-
- De bedrijfsnaam van de klant.
 - Het organisatie-onderdeel van de klant.
 - De afdeling
 - De naam van de contactpersoon (die tekenbevoegd is)
 - De datum van ondertekening
 - Het woord "Handtekening" met daarboven enkele regels ruimte voor de handtekening.
 - De naam van de contactpersoon (die tekenbevoegd is en de functie)

Indien het document de status concept heeft wordt het iedere keer voorgelegd aan de eigen organisatie gevuld door de klant. Bij iedere aanpassing wordt de versie verhoogd en het overzicht versiebeheer bijgewerkt. Indien er geen aanpassingen noodzakelijk zijn wordt de status gewijzigd in definitief, de versie verhoogd en het overzicht versiebeheer weer bijgewerkt. Vervolgens kan door ondertekening de overeenkomst door beide partijen worden bekrachtigd.

Impact

donderdag 3 september 2020 11:59

Impact is vaak het aantal gebruikers dat last heeft van een incident. Soms kan een uitval van een service voor één gebruiker een hoge impact hebben. Aantallen alleen zeggen dus niet alles om de juiste impact te bepalen. Andere factoren die bij kunnen dragen om de impact te bepalen zijn:

- Risicodreiging voor de gehele service of alleen een deel ervan
- Aantal getroffen services
- Mogelijke financiële schade
- Mogelijke reputatie schade
- Wet- en regelgeving

Het schema van de behandeltijden (incident reactie en hersteltijd) van incidenten is afhankelijk van het prioriteitenlevel van het incident. De overeengekomen tijden worden opgenomen in het Service Level Agreement (SLA).

Alle ondersteunende teams dienen op de hoogte te zijn van deze tijdschema's.

Urgentie

maandag 18 mei 2020 13:36



Binnen het [Service Level Agreement \(SLA\)](#) is vastgelegd wat voor de organisatie urgent is.

Wanneer bijvoorbeeld alle pinautomaten zijn uitgevallen is dit heel urgent voor een supermarkt maar minder urgent voor een tandarts; die kan nog een rekening sturen.

De organisatie bepaalt met behulp van de [impact](#) en de [prioriteit](#) de urgentie waardoor een [melding](#) voorrang kan krijgen op andere meldingen.

Prioriteit

maandag 25 mei 2020 14:31



Prioriteit

Niet elke melding aan de servicedesk heeft evenveel spoed en of impact op de dienstverlening. Bijvoorbeeld de website van een bank welke niet meer werkt heeft veel meer impact dan een gebruiker waarvan het wachtwoord niet meer werkt. Hier zit dus een groot verschil in. Daarom passen we prioriteiten toe op een melding zodat iedereen weet hoe urgent (belangrijk) een melding is.

Dus bij prioriteiten moet er gekeken worden naar het aantal gebruikers welke niet meer gebruik kunnen maken van een dienst. Des te groter het aantal gebruikers is die last hebben van de melding hoe groter de impact is van het probleem.

Kleine aanvulling; er is ook nog een verschil in urgentie als bijvoorbeeld de website van de bank niet meer werkt dan heeft dat een grotere urgentie dan dezelfde intranet portal van de bank waar al het nieuws van de medewerkers van de bank op staat.

Dus de prioriteit wordt mede bepaald door de urgentie en impact van het probleem.

Wat is het nut van prioriteit meegeven aan incidenten (problemen)

Ten eerste geeft deze aan welk probleem als eerste opgepakt moet worden, een prioriteit 1 melding (P1) gaat voor een prioriteit 3 (P3) melding.

Ook worden er SLA afspraken gemaakt met de klant aan de hand van de prioriteitstelling binnen een organisatie. Waarin afgesproken wordt binnen welke tijd een probleem wordt opgepakt en opgelost.

Hoe vul je de prioriteit in?

Dit is afhankelijk van het soort registratie systeem welke wordt gebruikt. Bij de meeste systemen is er een bepaald veld waar je de prioriteit kan selecteren. Waarbij prioriteit 1 het hoogste is en prioriteit 5 het laagste.

De prioriteit wordt bepaald door de impact en de urgentie van een incident.

Weergave is mogelijk door middel van een tabel met op de Y-as de urgentie met de indicatie of er nog gewerkt kan worden (Kan niet werken - Kan werken) en op de X-as de impact (Hele organisatie - afdeling - individu).

Kan niet werken	HOOG	P1	P2	P3	P4	P5
Kan gedeeltelijk werken	MIDDEL	P2	P3	P4	P5	P6
Kan werken	LAAG	P3	P4	P5	P6	P7
		HOOG	MIDDEL	LAAG		
		HELE ORGANISATIE	AFDELING	INDIVIDU		

Door van ieder incident de impact en de urgentie te bepalen wordt de prioriteit bepaald wat resulteert in een prioriteit-code van P1 tot en met P7. Deze codes bepalen de R3-tijden (Reactie-Response-Repair) en verwijzen naar het ticketsysteem en de mogelijke rapportages hieruit.

Doorlooptijd

woensdag 1 september 2021 14:27

De doorlooptijd bepaalt de tijd tussen de reactie en het moment dat de [melding](#) daadwerkelijk is verholpen.

Noodwijziging (w)

donderdag 18 november 2021 11:54



Bij een [wijzigingsaanvraag](#) kan worden aangeven of de aanvraag een noodoplossing is voor een groot probleem zoals bij een datalek.

Binnen ITIL 4 maakt de noodwijziging deel uit van het proces:

- [Servicedesk](#)
- [Probleem management](#)
- [Incidentmanagement](#)

Baten (w)

donderdag 18 november 2021 12:09

Bij een wijzigingsaanvraag dient te worden aangegeven wat de baten (meerwaarde) van de [wijzigingsaanvraag](#) betreft.

Er dient een selectie te worden gemaakt uit de volgende opties:

- Verbeterde beveiliging
- Voldoen aan wetgeving
- Procesoptimalisatie
- Kostenbesparing
- Meer of betere functionaliteit
- Betere gebruikerservaring

Coördinator (w)

donderdag 18 november 2021 12:22

Bij een [wijzigingsaanvraag](#) dient te worden aangegeven wie de coördinator is van de wijziging.

Streefdatum

woensdag 1 september 2021 14:27

Met behulp van de prioriteit wordt bepaald wanneer de melding in behandeling wordt genomen. De streefdatum bepaald waarop de melding succesvol zal zijn afgehandeld.

On hold

woensdag 1 september 2021 14:27



Een melding kan ON HOLD worden gezet indien er is besloten om bijvoorbeeld het werk (tijdelijk) te staken. Dit kan voorkomen uit het feit dat een klant bijvoorbeeld niet heeft betaald.

Afhandeling

woensdag 1 september 2021 14:27

Hier wordt aangegeven welke medewerker of groep medewerkers de melding verder behandelen.

Behandelaarsgroep

woensdag 1 september 2021 14:28



Hier wordt aangegeven welke groep medewerkers de melding krijgt toegewezen. Dit kunnen 1e-, 2e- of 3e-lijn medewerkers zijn of medewerkers die gespecialiseerd zijn in bijvoorbeeld printers, access points of servers etc.

Behandelaar

woensdag 1 september 2021 14:28

Dit is de collega die deel uitmaakt van de behandelaarsgroep en de melding krijgt toegewezen.

Leverancier

woensdag 1 september 2021 14:28



Betreft het een afhandeling zoals een RMA of DOA in samenwerking met de leverancier. De naam van de leverancier wordt hier vermeld.

Status

woensdag 1 september 2021 14:28

Een melding heeft een status waarop kan worden geselecteerd.

We hebben de volgende statussen:

- Geregistreerd
- In behandeling
- Wacht op aanmelder
- Wacht op leverancier
- Gereed
- Afgemeld
- Reactie ontvangen
- Afgewezen

Goedkeuren (w)

donderdag 18 november 2021 14:05

Geef hier aan of de [wijzigingsaanvraag](#) is goedgekeurd.

Afwijzen (w)

donderdag 18 november 2021 14:05

Geef hier aan of de [wijzigingsaanvraag](#) is afgewezen.

Gereageerd

woensdag 1 september 2021 14:28

Dit kan worden aangevinkt om op te kunnen selecteren zodat meldingen, waarop nog niet is gereageerd naar de melder toe, met voorrang kunnen worden behandeld. Dit kan bijvoorbeeld plaatsvinden bij [event](#) meldingen die zonder tussenkomst van [de servicedeskmedewerker](#) in het ticketsysteem als melding worden geregistreerd.

Verzoek

woensdag 1 september 2021 14:29

In het vak verzoek rechtsboven binnen het venster van de melding wordt de melding genoteerd. Dit kan het e-mail of chatbericht van een melder zijn of een vastlegging van een bezoek aan de melder of melder aan de balie.

Actievak

woensdag 15 september 2021 08:04



Klantvriendelijk zijn aan zowel de telefoon als via het ticketsysteem, de e-mail of chat vereist speciale vaardigheden. Zo is het van belang om goed de cultuur van de eigen organisatie te kennen. Is die formeel of informeel. Is het een interne aanmelder of een externe. Hoe communiceer je namens de servicedesk op professionele wijze ?

In het actievak, het tweede vak rechts op het scherm van de melding, wordt gecommuniceerd met de melder.

Na de reactie volgt de response waarin de melding wordt behandeld. De planning die is gemaakt of de stappen die zijn gezet worden in het actievak beschreven en onzichtbaar voor aanmelder gemarkeerd. De voortgang of het herstel wordt aan de aanmelder doorgegeven in een volgend bericht.

Reactie bericht

woensdag 20 april 2022 14:45

Met de reactie wordt aan de aanmelder bevestigd dat de melding is ontvangen en is geregistreerd. Een reactie dient zoals overeengekomen binnen het SLA binnen de gestelde reactietijd (15-minuten) plaats te vinden.

Een reactie voldoet aan de volgende punten:

1. De juiste aanhef.
2. Bedank de aanmelder.
3. Geef aan waarover melding is gemaakt.
4. Toont empathie of inlevingsvermogen indien dit van toepassing is.
5. Geef aan wanneer de aanmelder antwoord kan verwachten zoals gepland is en in het SLA is afgesproken
6. Vermeld het meldingsnummer zoals linksboven in het ticketsysteem staat aangegeven, bijvoorbeeld M2203 1234.
7. Nodig de melder om bij onduidelijkheden of vragen contact op te nemen met de servicedesk onder vermelding van het meldingsnummer. Dit noemen we ook de afterservice.
8. Vervolgens sluit je af met de begroeting, je naam en functie en je contactgegevens (of die van de service desk)

Een voorbeeld van een reactie naar de melder:

De reactie wordt door het ticketsysteem automatisch voor de melder zichtbaar in de self-service-portal van het ticketsysteem.

Ondanks dat ticketsystemen vaak intern gebruik maken van een template waarop de aanhef en de handtekening staat gebruiken we binnen de opleiding voor de opmaak dit format.

Beste heer / mevrouw Pietersen,

Hartelijk dank voor uw melding aan de servicedesk.

U geeft aan dat de drukknop op uw draadloze muis niet meer werkt.

Dat is vervelend maar wij gaan u hiermee helpen.

De melding is doorgezet naar onze werkplekbeheerder en er wordt binnen 2 uur contact met u opgenomen.

Uw verzoek aan de servicedesk is geregistreerd onder meldingsnummer M2203 12341.

Indien u nog vragen heeft, neemt u dan contact met ons op onder vermelding van het meldingsnummer.

Met vriendelijke groet,

Pim Groot
Servicedeskmedewerker HC-IT

HC-IT
Telefoon 0800-271234
E-mail hc-ict@horizoncollege.nl
Website hc-it.nl

Bestede tijd

woensdag 1 september 2021 14:29

Hier wordt de tijd die aan de melding is besteed geregistreerd. De tijd start al bij het aannemen van de telefoon, het lezen van de e-mail of het gesprek bij de balie.

Klanten met een [Service Level Agreement \(SLA\)](#) hebben over het algemeen een vast aantal uren service per maand. Indien een klant over het vaste aantal uren service per maand gaat wordt dit aanvullend berekend.

Indien de tijd niet wordt geregistreerd kan er dus niet worden gefactureerd en gaat er geld verloren.

<!> Je kan de bestede tijd kan worden aangepast door middel van de tab Tijdregistratie binnen de melding.

Maak onzichtbaar voor aanmelder

vrijdag 17 september 2021 15:28

ding

Opslaan



Escaleren

Aanmaken ▾

AGEN

GESCHIEDENIS

TIJDREGISTRATIE

The screenshot shows a software interface with a large redacted text area. Below this area is a checkbox labeled "Maak onzichtbaar voor aanmelder". This checkbox is circled in blue. To the right of the checkbox are several icons: bold, italic, underline, horizontal line, list, image, file, and a trash can.

Als je informatie bij de melding wilt opnemen dat niet geschikt is voor de melder kan je hier het vinkje aanzetten. Denk aan een instructie bestemd voor je collega. Door het vinkje aan te zetten wordt de tekst in het huidige actievak niet getoond aan de melder via e-mail of de selfservice portal.

Voorbeelden van interne informatie zijn:

- De dagcode van de poort is 2256.
- Vergeet niet om je VCA certificaat mee te nemen.
- Willen jullie niet op de parkeerplaats voor de bezoekers parkeren !
- Tom gaf aan dat de UPS staat te piepen. Kijk daar ook even naar als jullie deze melding oppakken.

Standaardoplossing

vrijdag 29 mei 2020 16:08



Veel meldingen van problemen met bestaande ICT-apparatuur kunnen zonder toestemming van anderen direct opgelost worden. Meestal betreft het vervanging van apparatuur tot 50 euro zoals muizen en toetsenborden.

Een standaardoplossing is dus altijd een [incident](#).

Incidenten waarbij bijvoorbeeld het herstel minder kost dan het vragen van de toestemming worden afgehandeld met een standaardoplossing. Kijk maar eens naar de volgende video en denk eens na wat het kost om de gehele procedure te volgen om de krokodil terug te krijgen.

[Paarse krokodil - commercial OHRA](#)

OHRA



Response bericht

woensdag 20 april 2022 15:01

Met de response wordt aan de aanmelder het verloop of het herstel bevestigd van dat de melding. Het herstel van een storing of het beantwoorden van een vraag dient zoals overeengekomen binnen het SLA binnen de gestelde Hersteltijd plaats te vinden.

Een response bericht voldoet aan de volgende punten:

1. De juiste aanhef.
2. Geef aan waarover het bericht gaat.
3. Vermeld het meldingsnummer zoals linksboven in het ticketsysteem staat aangegeven, bijvoorbeeld M2203 1234.
4. Geef aan wat de status of het resultaat is van de afhandeling.
5. Nodig de melder om bij onduidelijkheden of vragen contact op te nemen met de servicedesk onder vermelding van het meldingsnummer.
6. Vraag om terugkoppeling of de melding naar tevredenheid is afgehandeld.
7. Vervolgens sluit je af met de begroeting, je naam en functie en je contactgegevens (of die van de service desk)

Een voorbeeld van een reactie naar de melder:

Beste heer / mevrouw Pietersen,

Eerder heeft u aangegeven dat de drukknop op uw draadloze muis niet meer werkt.

Dit betreft uw verzoek aan de servicedesk zoals is geregistreerd onder meldingsnummer M2203 12341.

Onze werkplekbeheerder heeft het probleem onderzocht en geconstateerd dat de batterijen in de muis leeg zijn. De batterijen zijn vervolgens vervangen en de muis werkt weer.

Hiermee is het probleem verholpen.

Indien u nog vragen heeft, neemt u dan contact met ons op onder vermelding van het meldingsnummer. Wilt u laten weten of het ook daadwerkelijk gelukt is ?

Met vriendelijke groet,

Pim Groot
Servicedeskmedewerker HC-IT

HC-IT
Telefoon 0800-271234
E-mail hc-ict@horizoncollege.nl
Website hc-it.nl

De response wordt door het ticketsysteem automatisch voor de melder zichtbaar in de self-service-portal van het ticketsysteem.

Ondanks dat ticketsystemen vaak intern gebruik maken van een template waarop de aanhef en de handtekening staat gebruiken we binnen de opleiding voor de opmaak dit format.

Testrapportage

vrijdag 30 juni 2023 15:10

Om aan te tonen dat de gevraagde functionaliteit ook daadwerkelijk is gerealiseerd en getest dient er een testscript met een testrapport te worden aangeleverd. Binnen het testrapport staat de gevraagde functionaliteit, waar mogelijk onderverdeeld volgens [de MoSCoW-methode](#), hoe er getest dient te worden en wat het resultaat is.

Een voorbeeld van een testrapport dat binnen de melding kan worden opgenomen ziet er als volgt uit:

 Testrapport							
Projectnaam							
Functionaliteit		MustHave	ShouldHave	CouldHave	WontHave	Hoe te testen	Resultaat test
<i>Functionaliteit 1</i>							
<i>Functionaliteit 1</i>							
<i>Functionaliteit 1</i>							
<i>Functionaliteit 1</i>							
Conclusie							
Zijn alle testen geslaagd	JA/NEE						
Datum conclusie							
Naam tester							
Handtekening							

ITIL

vrijdag 22 mei 2020 11:53

De informatie over ITIL is verhuist naar de hoofdtab **ITIL 4** binnen deze wiki.

Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

zaterdag 21 november 2020 21:49



De kwaliteit van de dienstverlening van de [servicedesk](#) wordt gemeten met behulp van de Kritieke Prestatie Indicatoren / Key Performance Indicators (KPI).

De KPI's laten zien:

- Het aantal meldingen die op de servicedesk binnen komen.
- Het aantal meldingen die worden afgehandeld.
- Het aantal meldingen die nog open staan.
- Het soort meldingen.
- Of meldingen aan de servicedesk binnen de gestelde termijn van het SLA worden afgehandeld.

Om bijvoorbeeld het aantal meldingen die op de servicedesk binnen komen te beheersen bestaat er een mogelijk om de zelfredzaamheid van gebruikers te verbeteren door het beschikbaar stellen van [gebruikersinstructies](#), [Frequently Asked Questions \(FAQ\)](#) of een [Selfservice-portal](#).

Binnen ITIL 4 maken de Key Performance Indicators (KPI) deel uit van het proces:

- [Meting en rapportage](#)

Knowledgebase

vrijdag 29 mei 2020 16:24

De knowledgebase is een kennisbank waarin de oplossing van eerdere meldingen in wordt opgenomen. Door de knowledgebase goed op te bouwen bouw je als servicedesk een eigen wiki. Deze knowledgebase wordt alleen gebruikt door ICT medewerkers om snel de oplossing voor een mogelijk bekend technisch probleem te vinden. Gebruikers hebben tenslotte het FAQ overzicht.

Binnen ITIL 4 maakt de knowledgebase deel uit van het proces:

- [Kennismanagement](#)

Known error

dinsdag 7 april 2020 14:27



De Known error of bekende fout zijn storingen waarvan bekend is dat die kunnen optreden. Veelal is er al een oplossing beschikbaar.

Binnen ITIL 4 maakt de known error deel uit van het proces:

- [Kennismanagement](#)

Meldingsnummer

maandag 18 mei 2020 16:16

Meldingen of requests aan de [servicedesk](#) worden geregistreerd in het [ticketsysteem](#). Hierdoor is altijd de informatie over een request te achterhalen en te bewaken welke requests nog open staan.

Iedere [request](#) die wordt geregistreerd krijgt een meldingsnummer. Dit nummer dient als referentie binnen alle correspondentie; zelfs bij de factuur waar de rapportage van alle requests aan de [servicedesk](#) worden vermeld.

Oplosgroep

donderdag 3 september 2020 12:16

Het toewijzen van een incident aan een oplosgroep

Het zal inmiddels duidelijk zijn: niet elke melding is direct telefonisch op te lossen, De servicedesk heeft niet alle kennis en ook niet alle rechten op het netwerk om alle incidenten op te lossen. Een aanvraag tot wijziging wordt bijvoorbeeld vaak niet door de servicedesk uitgevoerd, omdat dit veel tijd en kennis vergt.

Deze aanvragen worden dan doorgestuurd naar andere medewerkers, die gespecialiseerd zijn in specifieke werkzaamheden. Deze medewerkers zijn gegroepeerd op basis van hun specialisatie. Dit worden ook wel **oplosgroepen** genoemd.

Voorbeelden van oplosgroepen zijn:

- Windows servers
- Mainframe
- Werkpleksupport
- Ontwikkelafdeling
- UNIX
- Servicedesk
- Expertteams

Organigram

dinsdag 5 mei 2020 12:32



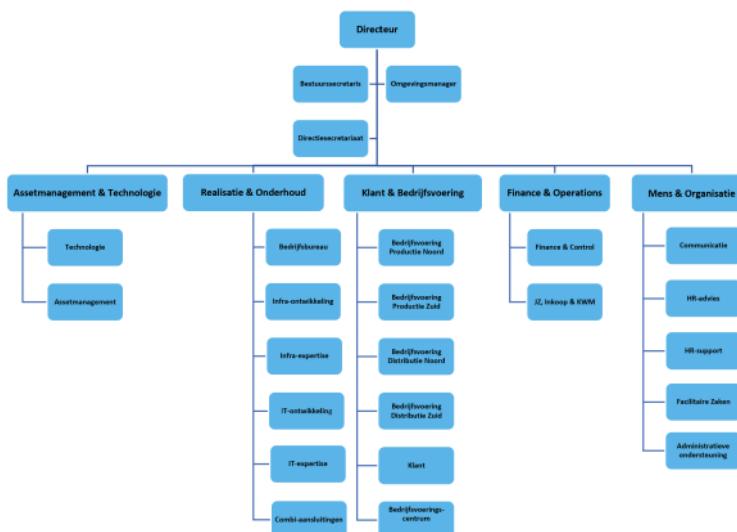
Als werknemer, dus ook als [servicedeskmedewerker](#), is het belangrijk dat je een goed beeld hebt van de organisatie waar je werkt of voor werkt. Ook als stagiaire is het goed om zoveel mogelijk te weten van de plek waar je ervaring opdoet. Wie zijn je collega's, wie heeft de kennis, is bevoegd en is waar verantwoordelijk voor enzovoorts.

Binnen het Service Level Agreement (SLA) staat bijvoorbeeld beschreven wie waarvoor verantwoordelijk is en keuzes mag maken. Denk maar eens aan het bestellen van nieuwe apparatuur of het vervangen van defecte apparatuur. Doordat daar vaak veel geld mee gemoeid is moet worden onderzocht wie daar verantwoordelijk voor is en toestemming kan geven.

Binnen [ITIL](#) wordt gekeken welke personen en processen binnen een verandering of change moeten worden betrokken. Inzicht in de structuur van de organisatie is dan van belang.

Het organigram van een organisatie helpt je om de verantwoordelijke afdelingen en personen te vinden.

Hieronder vind je een voorbeeld van een organigram van een waterleidingbedrijf.



Om zelf een organigram grafisch weer te kunnen geven kan je gebruik maken van een open source applicatie yEd graph editor.

High-quality diagrams made easy



yEd graph editor

yEd is a powerful desktop application that can be used to quickly and effectively generate high-quality diagrams. Create



Je vindt de download op [yEd graph editor](#)

Releases

donderdag 8 oktober 2020 16:46



Bij change management worden releases vanuit de transition fase in de operation fase geplaatst. Software control & distribution voorziet in het uitrollen van software waarbij gebruik wordt gemaakt van versies. Zodra een nieuwe versie gereed is krijgt de versie een nieuw versienummer.

Releases hebben versienummers waarbij de opmaak bestaat uit een cijferreeks. Het eerste getal voor de punt geeft het major release nummer aan. Het getal na de punt de minor release en het getal achter de twee punten is de rework versie. Doordat releases met een nummer worden aangegeven weet je exact welke versie het betreft.

NB. Versienummers worden soms misbruikt om te suggereren dat er al vele versies aan de huidige voorafgegaan zijn. Een voorbeeld hiervan is de versienummering die [Microsoft](#) heeft toegepast op de [tekstverwerker Word](#). De opvolger van versie 2.0 werd 6.0 genoemd. Dit werd vermoedelijk gedaan omdat de tekstverwerker van concurrent [WordPerfect](#) als versienummer 6 had. (Bron Wikipedia)

Binnen ITIL 4 maakt de knowledgebase deel uit van het proces:

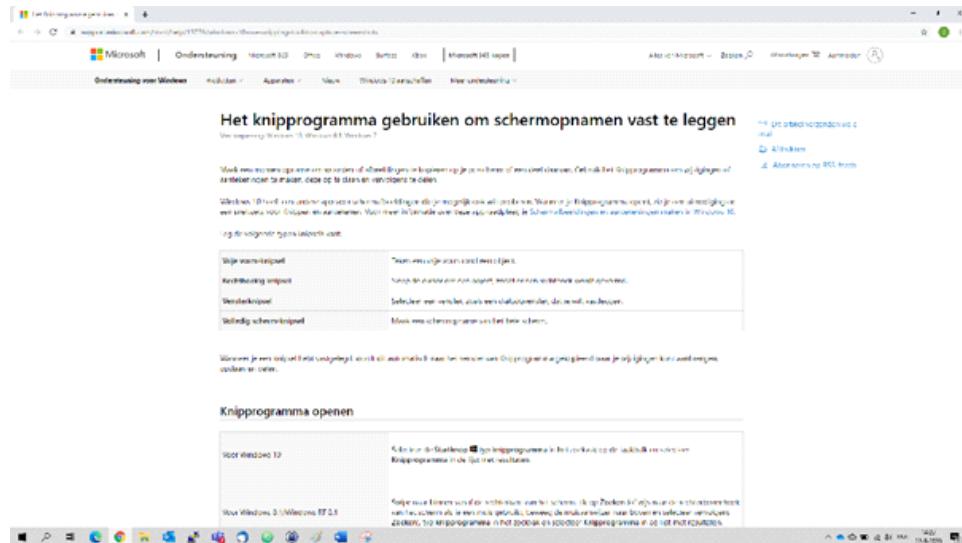
- [Release management](#)

Selectie kopiëren

dinsdag 22 september 2020 14:32

Deel van het Computerscherm selecteren

Een gedeelte van uw bureaublad kopiëren kan met het programma knipprogramma. Ga naar het zoek icon op de taakbalk en tik in knipprogramma en klik op het knipprogramma. Er wordt een Snip & Ketch scherm geopend.



Print screen

Druk de toetsen [Windows] en [Shift] en [S] tegelijk in, nu kan je het gedeelte selecteren wat je wilt kopiëren. Klik op de rechtermuisknop en de selectie wordt gekopieerd naar het klembord, als je op de melding dat er iets gekopieerd is naar het klembord klikt dan word het knipprogramma geopend met het gedeelte wat je net hebt geselecteerd.

Vrije vorm-knipsel	Teken een vrije vorm rond een object.
Rechthoekig knipsel	Sleep de cursor om een object, zodat er een rechthoek wordt gevormd.
Vensterknipsel	Selecteer een venster, zoals een dialoogvenster, dat je wilt vastleggen.
Volledig scherm-knipsel	Mak een schermopname van het hele scherm.

Selectie met Windows toets, shift en S

Als je de selectie wilt opslaan klik dan op het floppy icon en geef de naam van het bestand op. Je kan ook nog tekst bij je selectie zetten in verschillende kleuren en in verschillende vormen.

Hersteltijd

maandag 9 november 2020 14:01



De hersteltijd is de tijd tussen de [reactietijd](#) en het moment waarop het probleem dat gemeld is ook daadwerkelijk is verholpen en de onderbroken services weer volledig beschikbaar zijn.

Servicerapportage

maandag 7 december 2020 11:32

Het proces servicerapportage is verantwoordelijk voor de produktie van de rapportages. De Servicedesk is verantwoordelijk voor de uitvoer van (de resultaten) van de metingen. Het gaat er daarbij om dat rapportage's op het juiste moment beschikbaar zijn voor de juiste personen.

Voorbeeld:

Te leveren rapportages	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
Openstaande incidenten	17.00	17.00	17.00	17.00	17.00	17.00	17.00
Incidenten niet afgerond en buiten de SLA	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00
SLA-resultaten per service						9.00 naar SD manager	
SLA-resultaten per afdeling	9.00 naar afdelingshoofd					9.00 naar SD manager	

Het management kan aan de hand van de ingeleverde cijfers beslissingen nemen om bijvoorbeeld meer personeel op drukkere dagen te plaatsen.

Standaardisatie

maandag 25 mei 2020 12:16



Wat is standaardisatie ?

Binnen de ICT zijn er heel veel verschillende onderdelen en devices. Denk maar eens aan computers, monitoren, toetsenborden, muizen, routers, switches, accesspoints, laptops en accessoires. Door zoveel mogelijk hetzelfde merk, type/model, techniek en softwareversie te gebruiken ontstaat er een standaard binnen de eigen ICT.

Wat zijn de voordelen van standaardisatie ?

Door ervoor te zorgen dat er min mogelijk verschillende onderdelen en devices binnen een organisatie zijn wordt het beheer ervan vereenvoudigd. Ook is er minder kennis, training en opleiding nodig.

Al deze devices hebben onderhoud nodig en kunnen defect raken. Door minder verschillende devices in beheer te hebben zijn er ook minder verschillende reserve-onderdelen nodig. Ook is het mogelijk om grotere hoeveelheden van één type device af te nemen wat een lagere inkoopprijs kan opleveren.

Vanuit ITIL 4 is het proces [IT-Assetmanagement \(ITAM\)](#) Continuïteitsmangement en Leveranciersmanagement betrokken bij standaardisatie.

Ticketsysteem

maandag 18 mei 2020 16:21

Wat is een ticket systeem?

Een ticket systeem is een programma waarin gebruikers via verschillende kanalen vragen, opmerkingen of meldingen kunnen insturen en bijhouden wat er gebeurd met een melding en wat de status is van een melding.

Een ticket systeem moet er ook voor zorgen dat meldingen niet dubbel worden verwerkt en of worden behandeld.

Een ticket systeem maakt het ook mogelijk om eenvoudig terugkoppeling te geven aan de melder door bijvoorbeeld het ticket nummer als referentie te gebruiken of zelfs de klant inzicht te geven in de communicatie van het desbetreffende ticket.

Wat zijn de voordelen van het gebruik van een Ticket systeem?

Een ticket systeem is doeltreffender dan e-mails, het systeem helpt bij organiseren, automatisch rangschikken en prioriteren en de urgentie bepalen.

Als bij elke melding de oplossing wordt vermeld dan zal bij een tweede of derde keer de oplostijd enorm vervroegd wordt.

Voorkomen dat meerdere medewerkers werken aan hetzelfde ticket.

Doeltreffend communiceren met de melder.

Binnen het ticketsysteem worden alle meldingen of [requests](#) aan de [servicedesk](#) geregistreerd.



Binnen het ROC Horizon College wordt gebruik gemaakt van Topdesk maar er zijn meerdere (open source) ticket systemen op de markt beschikbaar.

Inloggen

Om te kunnen werken als behandelaar in het Topdesk ticket systeem dien je eerst een account te hebben en in te loggen. Van je docent heb je een account gekregen om te kunnen inloggen als behandelaar in Topdesk.

Onze Topdesk omgeving staat hier : <https://horizon-college-edu.topdesk.net/>

[TOPdesk EDU-ICT \(Student\) inloggen](#)

In de volgende video wordt uitgelegd hoe je als behandelaar kan inloggen in onze Topdesk omgeving.

TOPdesk EDU-ICT

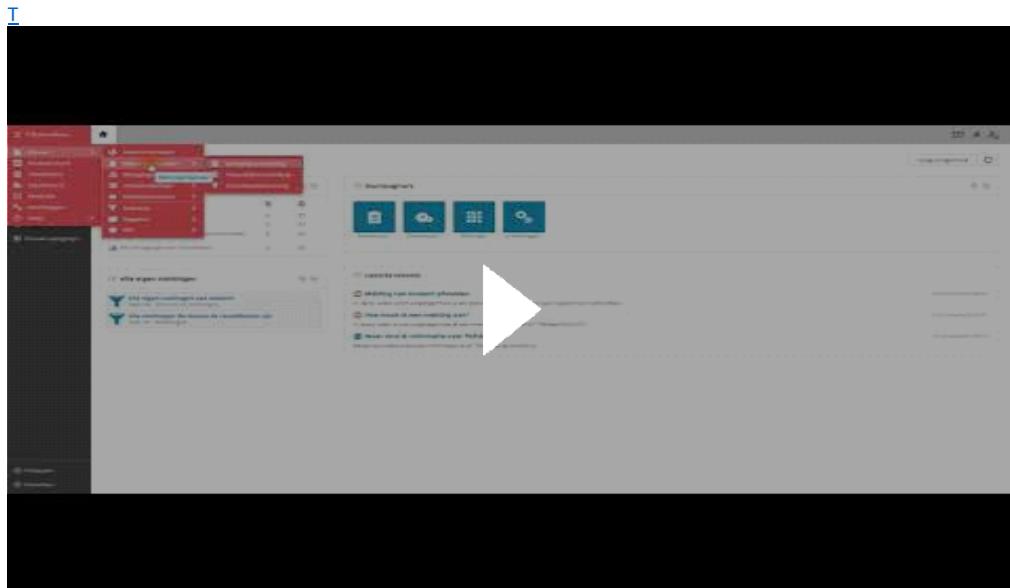


Aanmaken nieuwe melding

[TOPdesk EDU ICT \(Student\) Aanmaken nieuwe melding](#)

In de video hieronder wordt uitgelegd hoe je als behandelaar een eerstelijns melding aanmaakt in onze TOPdesk omgeving.

TOPdesk EDU-ICT



In deze PDF wordt uitgelegd hoe je een Nieuwe eerstelijns melding aanmaakt.



Instructie
Nieuwe e...

Instructie “Nieuwe eerstelijns melding aanmaken”

In deze instructie laat ik je zien hoe een nieuwe melding aanmaakt. Als je een nieuwe melding gaat aanmaken moet je ook weten waar je de melding/opdracht vandaan haalt. Deze opdrachten kun je vinden in Teams bij “IT Systems and devices 23244” – “Opdrachten” en klik op “Vorige laden” totdat je “#063: SD: Melding: Defecte muis” ziet. Dit is de melding die je gaat invoeren in TOPdesk (zie afb. 1).

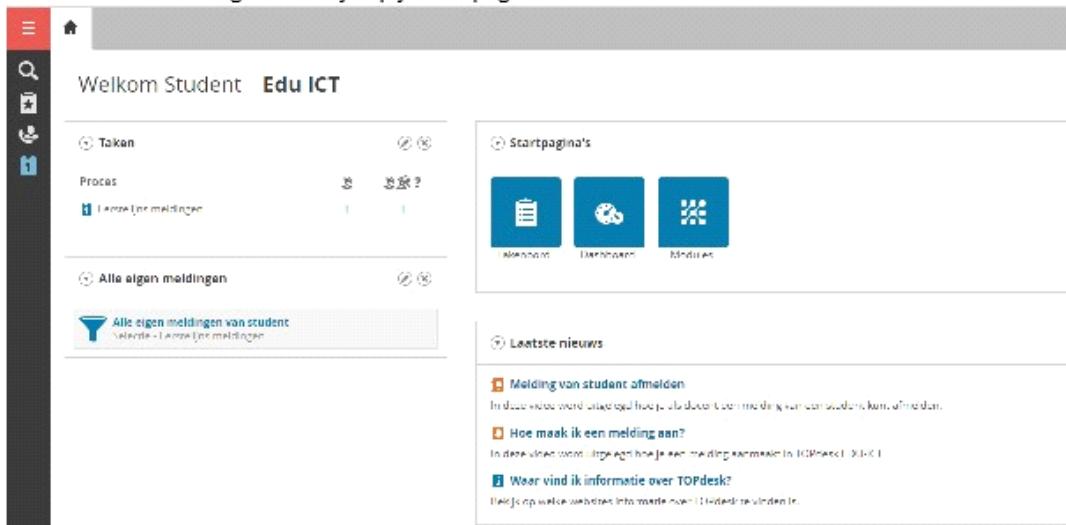
The screenshot on the left shows the Microsoft Teams application. On the left is a sidebar with icons for Home, Chat, Calls, and More. The main area shows a channel named "IT Systems and devices 23244". Below the channel name, there's a list of items under "Algemeen". The item "#063: SD: Melding: Defecte muis" is highlighted with a green box. To its left, there's a red box containing the letters "IS".

The screenshot on the right shows the TOPdesk service desk software. At the top, there's a navigation bar with links for Algemeen, Posts, Bestanden, Class Notebook, Opdrachten, Gifbox, Wiki, Bewerken, Tools, and Servic... . Below the navigation bar, the ticket details are shown:
- Titel: #063: AS: Defecte muis
- Validatiedatum: 27 november 2020 23:59
- Instructies:
 - Beste servicedesk,
 - Sinds vanmorgen heb ik problemen met het bedienen van mijn muis. Het lijkt erop dat de schakelaar soms uit raakt en ik niet meer kan klikken.
 - Dit is dus heel lastig; probeer het nu niet als laatste op te lossen want dat mag geen dag gaan duren!
 - Kunnen jullie mij helpen ???
 - Graag,
 - Ambro van Veen
 - Directrice



Afb. 1

Natuurlijk ga je eerst inloggen in TOPdesk EDU-ICT als behandelaar met je gebruikersnaam en wachtwoord. Als het goed is zit je op je startpagina zoals in afb. 2 te zien is.

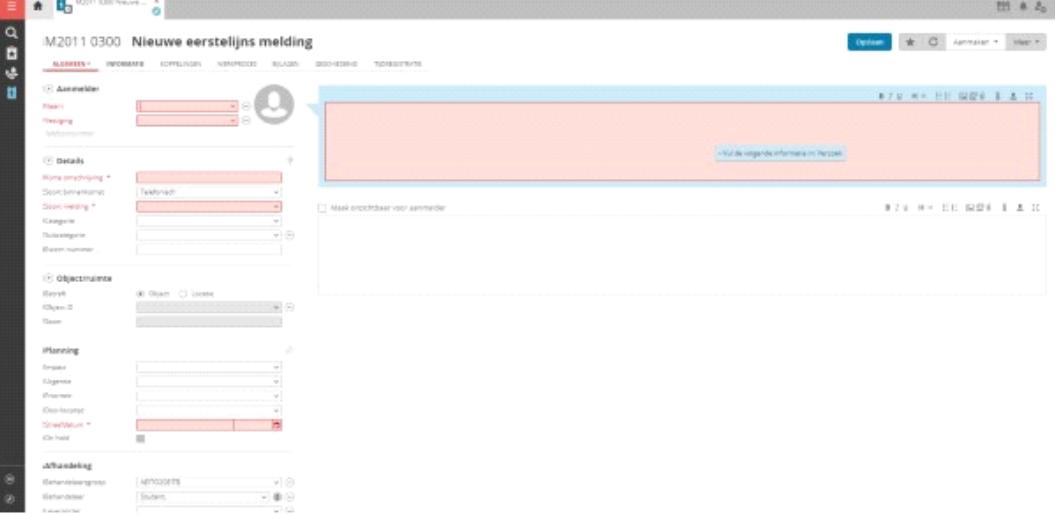


Afb. 2

Instructie

“Nieuwe eerstelijns melding aanmaken”

Klik op  om een nieuwe eerstelijns melding te openen. Je zal dan de volgende pagina zien (zie afb. 3).



Afb. 3

Zoals je ziet in afb. 3 zijn er een aantal velden die rood gekleurd zijn. Deze velden moeten ingevuld zijn. Als je de melding wilt opslaan met nog rode velden krijg je de volgende melding (zie afb. 4). Klik op “Annuleren” om alle velden verder in te vullen.



Bij “Aanmelder” komt de naam te staan wie de melding doet. In afb. 5 zie je de ondertekening van de email. Dus de aanmelder is “Ankie van Veen”



Instructie

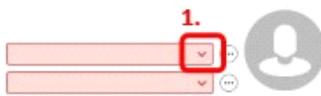
"Nieuwe eerstelijns melding aanmaken"

Nu zijn er een paar manieren om de juiste persoon op te zoeken. Als je op het pijltje klikt (1.) komen daar alle personen te staan (zie afb. 6). Scroll dan naar beneden totdat je "Ankie Veen" ziet (zie afb. 7). Of je geeft van eerst bij "Vestiging" aan "Shine-IT Media" want dan zie je alleen de personen die bij "Shine-IT Media" werken en krijg je dus een kleinere lijst te zien (zie Afb. 8). Zeker als er honderden personen in staan.

Aanmelder

Naam
Vestiging
Telefoonnummer

Afb. 6



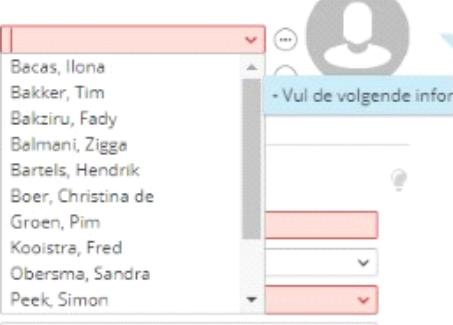
Aanmelder

Naam
Vestiging
Telefoonnummer

Details

Korte omschrijving *
Soort binnenkomst
Soort melding *
Categorie

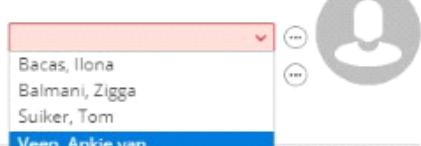
Afb. 7



Aanmelder

Naam
Vestiging
Telefoonnummer

Afb. 8



Wanneer je dit goed ingevuld hebt dan ziet het er zo uit (zie afb. 9).

Aanmelder

Naam
Vestiging
Telefoonnummer

Afb. 9



Instructie

“Nieuwe eerstelijns melding aanmaken”

De volgende gegevens wat ingevuld moet worden zijn de “Details” en we beginnen bij de “Korte omschrijving” (zie 1. in afb. 10). Deze “Korte omschrijving” halen we uit de opdracht. De tekst die we gebruiken is “#063: AS: Defecte muis” (zie bij 1. in afb. 11).

Afb. 10

Details	
Korte omschrijving *	1.
Soort binnenkomst	Telefonisch 2.
Soort melding *	3.
Categorie	4.
Subcategorie	5.
Extern nummer	6.

Afb. 11

#063: AS: Defecte muis 1.
Servicedesk

Vervaldatum: 27 november 2020 23:59

Instructies
Beste servicedesk,

Sinds vanmorgen heb ik problemen met het bedienen van mijn muis. Het lijkt erop dat de schakelaar vast zit waardoor ik niet meer kan klikken.

Dit is dus knap lastig; ik probeer het nu met de tabtoets op te lossen maar dat mag geen dag gaan duren !

Kunnen jullie mij helpen ???

Groet

Ankie van Veen
Directrice

Shine-IT Media

Spinnekop 2-3
1444 GN Purmerend

Afb. 11

Nu gaan we de “Soort binnenkomst” invullen (zie 2. in afb. 10). Deze staat standaard op “Telefonisch” maar die gaan we wijzigen in “E-mail”. Bij “Soort melding” (zie 3. in afb. 10) heb je 4 mogelijkheden (zie afb. 12). Het gaat hier om een “Storing”.

Afb. 12

Storing
Aanvraag
Gebruikersvraag
Klacht

Instructie

"Nieuwe eerstelijns melding aanmaken"

Dan is nu "Categorie" (zie 4. in afb. 10) aan de beurt. Hier zijn meerdere keuzes mogelijk maar hier geven we "Werkplek" aan (zie afb. 13) omdat het om een deel van een werkplek gaat.

Categorie	<input type="text"/>
Subcategorie	<input type="text"/>
Extern nummer	<input type="text"/>
Object/ruimte	
Betreft	<input type="text"/>
Object ID	<input type="text"/>
Soort	<input type="text"/>

Huisvesting
Middelen
Diensten
Autorisatie
Communicatie
Netwerk
Werkplek
ARBO
Opleidingen
Salaris

Afb. 13

Omdat je bij "Categorie" werkplek hebt aangegeven zul je bij "Subcategorie" een ander lijstje krijgen dan wanneer je b.v. "Communicatie" aangeeft (zie afb. 14). Hier geef je nu "Apparatuur werkplek" aan.

Subcategorie	<input type="text"/>
Extern nummer	<input type="text"/>

Apparatuur werkplek
Applicaties
Bestandsbeheer

Afb. 14

Bij "Extern nummer" (zie 6. in afb. 10) typen we niets in. Dit veld wordt vaak gebruikt als de melder niet op eigen werkplek zit en alleen via mobiel te bereiken is.

Wanneer je de "Details" hebt ingevuld ziet dat er zo uit (zie afb. 15).

Details	
Korte omschrijving	<input type="text"/> #063: AS: Defecte muis
Soort binnenkomst	<input type="text"/> Telefonisch
Soort melding	<input type="text"/> Storing
Categorie	<input type="text"/> Werkplek
Subcategorie	<input type="text"/> Apparatuur werkplek
Extern nummer	<input type="text"/>

Afb. 15

Bij "Object/ruimte" kunnen we nu niets invullen. Ankie van Veen heeft nog geen objecten of ruimtes toegeewezen gekregen. Objecten zijn b.v. computers of telefoons.

Object/ruimte	
Betreft	<input checked="" type="radio"/> Object <input type="radio"/> Locatie
Object ID	<input type="text"/>
Soort	<input type="text"/>

Afb. 16

Instructie

"Nieuwe eerstelijns melding aanmaken"

We gaan nu de "Planning" doornemen (zie afb. 17). Eerder is aangegeven dat alle velden die rood zijn moeten ingevuld zijn, in dit geval de "Streefdatum" (zie 6. in afb. 17). Toch moeten we eerst 1. en 2. invullen zodat 3. t/m 5. vanzelf ingevuld worden.

Planning

Impact	<input type="text"/>	1.	
Urgentie	<input type="text"/>	2.	
Prioriteit	<input type="text"/>	3.	
Doorlooptijd	<input type="text"/>	4.	
Streefdatum *	<input type="text"/> 15 december 2020	<input type="button" value=""/>	5.
On hold	<input checked="" type="checkbox"/>	6.	

Afb. 17

Bij "Impact" (zie 1. in afb. 17) geven we aan hoe erg de melding is voor het bedrijf. Omdat het maar om één persoon gaat geven we hier "Individu" aan.

Individu
Team
Afdeling
Organisatie

Afb. 18

Bij "Urgentie" (zie 2. in afb. 17) moet worden aangegeven of er gewoon verder gewerkt kan worden of helemaal niet. In deze opdracht geven we aan dat de persoon "Kan werken" (zie afb. 19).

Kan werken
Kan deels werken
Kan niet werken

Afb. 19

Nu zijn "Prioriteit", "Doorlooptijd" en "Streefdatum" ingevuld (zie afb. 20).

Planning

Impact	<input type="text"/> Individu
Urgentie	<input type="text"/> Kan werken
Prioriteit	<input type="text"/> P6
Doorlooptijd	<input type="text"/> 2 weken
Streefdatum	<input type="text"/> 15 december 2020
On hold	<input checked="" type="checkbox"/>

Afb. 20

"On hold" kan nog niet ingevuld worden. Dit kan alleen als de melding is opgeslagen en als je wacht op informatie van melder of leverancier.

Instructie

"Nieuwe eerstelijns melding aanmaken"

In "Afhandeling" (zie afb. 21) hoef je niet veel aan te passen. Controleer of bij "Behandelaarsgroep" (zie 1. in afb. 21) je eigen groep staat en bij "Behandelaar" (zie 2. in afb. 21) je naam. Bij "Leverancier" (zie 3. in afb. 21) vullen we niets in. Dit wordt alleen gebruikt als er b.v. een merk van een printer bekend is en het onderhoud bij de leverancier ligt. Nu gaan we de "Status" (zie 4. in afb. 21) behandelen. In afb. 22 kun je zien welke opties er zijn. Standaard staat de status op "Geregistreerd" en gaan we wijzigen naar "In behandeling". Bij "Gereageerd", "Gereed", "Afgemeld" en "Bestede tijd" (zie 5. in afb. 21) gaan we niets invullen. Dit zal automatisch gebeuren.

Afhandeling

Behandelaarsgroep	1. AEITO20EITB	...
Behandelaar	2. Student,	...
Leverancier	3.	...
Status	4. Geregistreerd	...
Gereageerd	<input type="checkbox"/>	
Gereed	<input type="checkbox"/>	
Afgemeld	<input type="checkbox"/>	
Bestede tijd	0:00	0:00

5.

Afb. 21



Afb. 22

In de volgende afbeelding kun je zien hoe "Afhandeling" (zie afb. 23) ingevuld zou moeten zijn.

Afhandeling

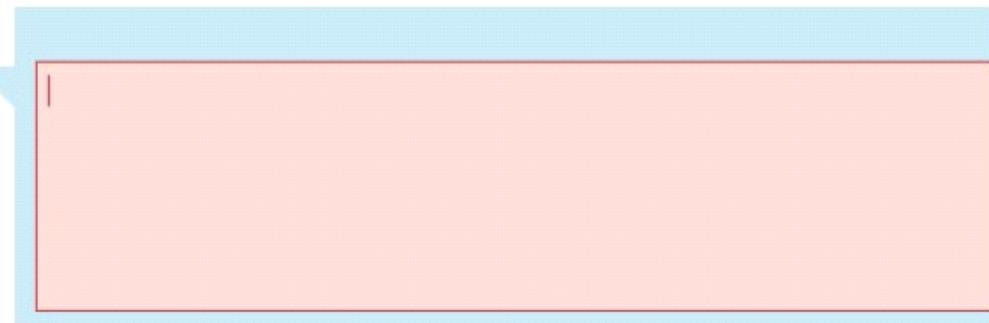
Behandelaarsgroep	AEITO20EITB	...
Behandelaar	Student,	...
Leverancier		...
Status	In behandeling	...
Gereageerd	<input checked="" type="checkbox"/>	1 december 2020
Gereed	<input type="checkbox"/>	14:01
Afgemeld	<input type="checkbox"/>	
Bestede tijd	0:00	0:00

Afb. 23

Instructie

"Nieuwe eerstelijns melding aanmaken"

Nu gaan we het laatste veld invoeren. Dit is het verzoek veld (zie afb. 25) waar het "Verzoek", de "Vraag" of het "incident/probleem" komt te staan. Dit halen we weer uit de opdracht in Teams (zie afb. 25). De e-mail die Ankie heeft verstuurd komt in het "Verzoek" veld te staan.



Afb. 24

#063: AS: Defecte muis Servicedesk
Vervaldatum: 27 november 2020 23:59

Instructies

Beste servicedesk,

Sinds vanmorgen heb ik problemen met het bedienen van mijn muis. Het lijkt erop dat de schakelaar vast zit waardoor ik niet meer kan klikken.

Dit is dus knap lastig; ik probeer het nu met de tabtoets op te lossen maar dat mag geen dag gaan duren !

Kunnen jullie mij helpen ???

Groet,

Ankie van Veen
Directrice

Shine-IT Media

Spinnekop 2-3
1444 GN Purmerend

Wie gaat dit doen : Je maakt deze opdracht (in) Zelfstandig.
Wat ga je doen : Je gaat een melding registreren binnen het ticketsysteem.

Afb. 25

Instructie

“Nieuwe eerstelijns melding aanmaken”

Nu kun je de melding opslaan door op “Opslaan” te klikken (zie 1. in afb. 26)



Afb. 26

De eerste stap is nu gedaan en de melding ziet er nu zo uit (zie afb. 27).

Afb. 27

In een andere instructie zal uitgelegd worden hoe je de melding gereed meldt.

Het verloop van de ticket (Ticketflow)

Een nieuwe 1^e lijns melding:

Net zoals bij zogenaamde “web formulieren” dienen alle vlakken met een * sterretje te zijn ingevuld.

Als dit niet wordt gedaan zal het vlak rood kleuren en kan de melding dus nog niet worden aangemaakt.

Gegevens van de aanmelder

De volgende gegevens dienen te worden ingevuld:

- Volledige naam
- Vestiging

Zoeken kan op verschillende manieren, Wanneer je de 1^e letters van de naam of bedrijf invult verschijnen er al een aantal “suggesties” Nadat je een persoon of bedrijf geselecteerd heb zal in het andere vlak alleen nog de opties verschijnen welke gekoppeld zijn aan deze persoon of bedrijf.

Details

De volgende gegevens dienen te worden ingevuld:

- Korte omschrijving
- Soort binnenkomst
- Soort melding
- Categorie
- Subcategorie

Bij **Korte omschrijving** wordt er geen gebruik gemaakt van een pop-down menu. Hier dien je het meldingsnummer en titel vanuit de opdracht in te vullen. (Het meldingsnummer is te herkennen aan de # Hashtag)

Soort binnenkomst is de wijze waarop de call bij jou is binnengekomen, je heb de keuze uit; Mondeling, Zelf geregistreerd, Telefonisch, E-mail of Self Service Portal

Soort Melding, hier kan je aangeven waar de call onder valt dit kan zijn; Storing, Aanvraag, Gebruikersvraag, Klacht of Instructie

Categorie

- Besturingssysteem
- Kantoor applicaties
- Specifieke applicaties
- Netwerk hardware
- Werkplek hardware
- Diensten
- Operationeel ICT
- Huisvesting
- Middelen
- FM Diensten
- HR Personeelsadministratie
- HR Werving en selectie
- HR Salarisadministratie
- HR Arbo en verzuim
- Marketing
- R&D

Nadat je een categorie heb gekozen is het ook mogelijk om een **subcategorie** te kiezen. Kies bij de subcategorie de categorie uit welke vanuit jouw oogpunt het beste past bij de inhoud van de melding.

Extern nummer, deze gebruiken wij in principe niet maar in het bedrijfsleven kan hier een telefoonnummer worden ingevuld van de melder indien deze niet via de normale manier bereikbaar is.

Object/ruimte

Op dit moment is deze categorie nog niet in gebruik en vullen wij hier dus niets in. In het bedrijfsleven kan hier gedetailleerd worden aangegeven waar in een bepaald gebouw de melding zich plaatsvindt.

Planning

Hieronder vallen:

- Impact
- Urgentie
- Prioriteit
- Doorlooptijd
- Streefdatum

Na het selecteren van de juiste Impact en Urgentie categorie zullen de overige velden automatisch worden ingevuld door het systeem. Je hoeft hier dus niets aan te wijzigen.

Afhandeling

Bij de afhandeling worden indien de bovenstaande zaken zijn afgewikkeld de categorieën

Behandelaarsgroep en **Behandelaar** automatisch ingevuld.

De **Leverancier** gebruiken wij hier niet. In het bedrijfsleven kan hier de leverancier worden ingevuld welke verantwoordelijk kan zijn voor de melding.

Status staat standaard op “geregistreerd”

Controleer of dit inderdaad correct is of dat dit moet worden aangepast naar de huidige situatie.

De controle ziet er als volgt uit:

- geregistreerd

Is als alle velden zijn ingevuld en de melding is opgeslagen

- In behandeling

Is als je met de melding aan de slag gaat

- Wacht op aanmelder

Je heb een reactie verstuurd naar de aanmelder, wanneer je dit heb gedaan kan je deze keuze selecteren.

- Wacht op leverancier

Kies deze optie wanneer de vraag is doorgezet naar een leverancier van bijvoorbeeld de hard/software.

- Gereed

Kies deze optie wanneer de melding is uitgevoerd en dit is gemeld aan de melder.

- Reactie ontvangen

Kies deze optie wanneer er na de gereed melding ook een reactie is ontvangen van de melder.

Het kan namelijk zijn dat er nog opmerkingen en/of nog vragen zijn welke over deze melding gaan.

- Afgewezen

Kies deze optie als je de melding volgens de SLA dient te worden afgewezen.

Het hokje bij “**Gereageerd**” komt pas beschikbaar op het moment dat er een reactie is verstuurd naar de melder.

Het hokje “**Gereed**” komt pas beschikbaar op het moment dat de Bovenstaande “**Status**” op “**Gereed**” staat in het pop-down menu.

Het hokje “**Afgemeld**” kan alleen worden aangepast door de docent (in het bedrijfsleven de leidinggevende) Er kan namelijk nog een kwaliteitscontrole worden uitgevoerd.

Bij **Bestede tijd** vul je de tijd in hoelang je met deze melding bent bezig geweest. Houdt dus vanaf het begin goed bij hoe lang je met een melding bezig bent. Elke keer dat je aandacht besteed aan deze melding kan je deze bestede tijd toevoegen door de tijd in te voeren en op het “+ Plusje” te klikken.

In het **tekstvlak rechtsboven** kopieer je de tekst van aanmelding tot sluiting welke is binnengekomen via de melding. (in het bedrijfsleven type je dus letterlijk over wat de melder heeft verstuurd en/of heeft verteld)

Het vakje “**Maak onzichtbaar voor aanmelder**” kan worden gebruikt indien je intern wil communiceren zonder dat de melder hiervan op de hoogte wordt gesteld.

(Dit om bijvoorbeeld escalaties te voorkomen wanneer de melder en de organisatie niet op 1 lijn zitten)

In het “**tekstvlak rechtsonder**” kan je de reactie invoeren welke betrekking heeft tot de afwikkeling van de melding. Daarnaast kan je hier ook de correspondentie invoeren welke je heb verstuurd naar de andere partij (dit kan zijn de melder, leverancier, 2^e lijn enzovoorts)

Wanneer alle zaken zijn ingevuld, aangepast en/of zijn geüpdatet dien je de melding op te slaan.

Dit kan door op het knopje “**Opslaan**” te klikken rechtsboven het scherm. Deze zal blauw oplichten zodra er een aanpassing is gedaan in 1 of meerdere velden. LET OP! Wanneer je een aanpassing doet

zonder op opslaan te klikken zal deze aanpassing NIET worden verwerkt.

Er kan een moment zijn dat de melding ge-escalateert moet worden. Zie hiervoor de escalatiematrix in de Wiki.

Managementrapportage

dinsdag 22 juni 2021 12:15

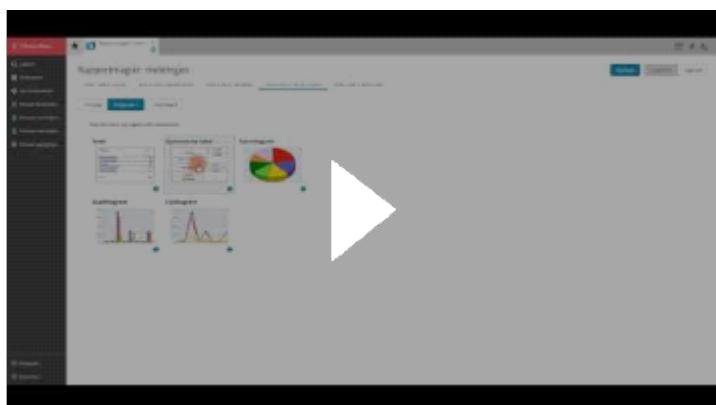
Als je afspraken maakt moet je die nakomen; ook de opdrachtgever die de factuur van jou moet betalen. Door dagelijks de voortgang te bewaken en wekelijks de voortgang te rapporteren ontstaat een goed beeld hoe de prioriteiten worden gesteld en of aanpassing van de werkwijze noodzakelijk is. Vaak wordt de rapportage ook met de opdrachtgever besproken.

1. Open het ticket systeem.
2. Klik op het Topdesk menu.
3. Ga naar Nieuw.
4. Ga naar Rapport.
5. Klik op Meldingen.
6. De rapportmagiër start nu.
7. Selecteer bij de absolute periode de afgelopen maand.
8. Klik op volgende.
9. Selecteer in de kolom Totaal:
 - Aangemeld
 - Aangemeld en niet behaald
 - Aangemeld en gehaald
 - Aangemeld en afgerond

Kijk naar de volgende video om te zien hoe een managementrapportage wordt gemaakt:

[TOPdesk EDU-ICT \(Student\) Rapporten](#)

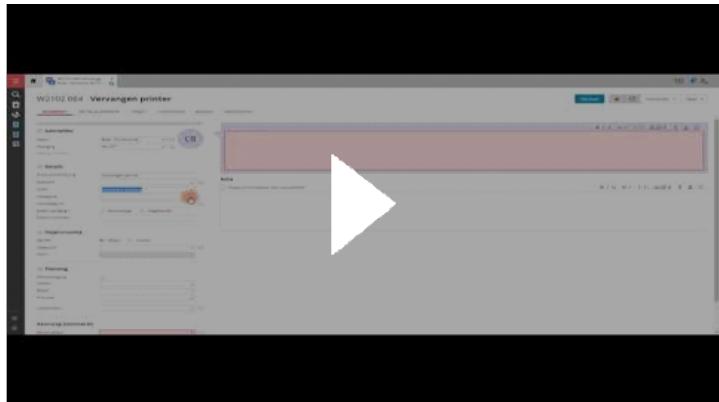
TOPdesk EDU-ICT



Nieuwe wijzigingsaanvraag

woensdag 17 februari 2021 09:35

TOPdesk EDU-ICT (student) Aanmaken wijzigingsaanvraag

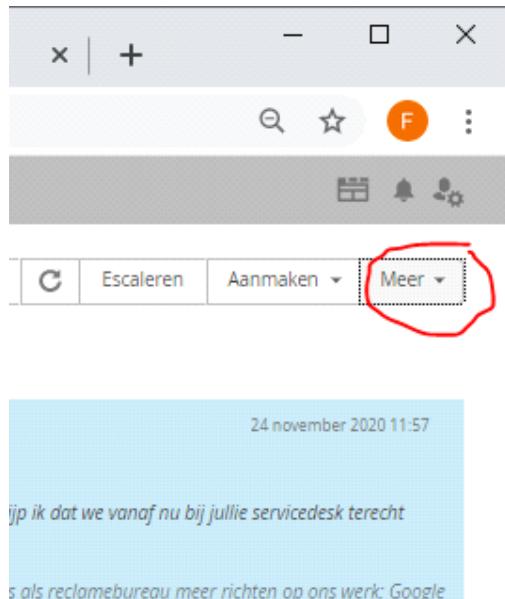


Opdracht insturen

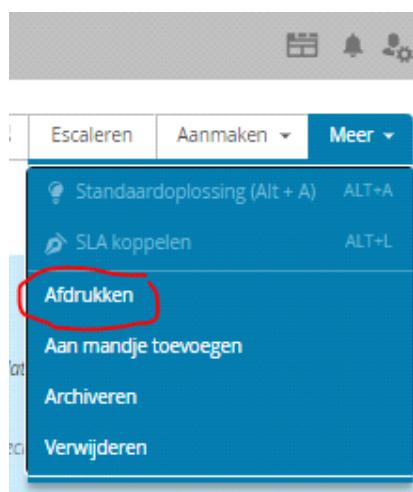
donderdag 17 december 2020 12:08

Om je registratie in het ticketsysteem binnen MS-Teams in te kunnen sturen binnen de opdracht ga je als volgt te werk:

- Registreer de melding in het ticketsysteem.
- Beantwoord de gebruiker zoals je geleerd hebt, geef de oplossing en neem het incidentnummer op in je bericht.
- Selecteer binnen het ticketsysteem, met de melding op je scherm, rechtsboven **Meer**.

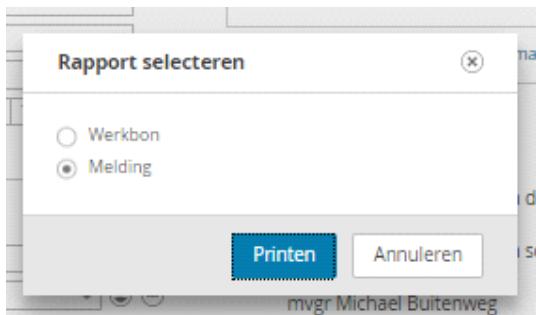


- Selecteer **Afdrukken**.



- Selecteer het type rapport waar je de PDF van wilt hebben. Je kan kiezen uit Werkbon waarbij je onderaan het rapport ruimte hebt om handtekeningen te plaatsen voor akkoord of Melding met een volledige rapportage van de gehele melding.

Kies voor dit voorbeeld: **Melding**.



- Selecteer **Printen** waarna de PDF wordt getoond.

M2011 0236 sd formatteren 
Balmani, Zigga (Shine-IT Media)

Aanmelder	Details
Naam Vestiging Afdeling	Balmani, Zigga Shine-IT Media Shine-IT Media - Grafisch Designer
	Korte omschrijving Soort melding Categorie Subcategorie Extern nummer
	sd formatteren Gebruikersvraag Middelen Inventaris & apparatuur 001

Planning	Afhandeling
Impact Urgentie Prioriteit Streefdatum Doorlooptijd On hold	Individu Kan werken P6 8 december 2020 11:34 2 weken Nee
	Behandelaarsgroep Behandelaar Status Gereed Afgemeld Geregistreerde tijd
	Groep - AEITO20EITA Groep - AEITO20EITA Geregistreerd Nee Nee 00:00

Verzoek

Dag servicedesk,

Van mijn directeur Ankie van Veen begrijp ik dat we vanaf nu bij jullie servicedesk terecht kunnen voor onze ICT vragen. Zo kunnen wij ons als reclamebureau meer richten op ons werk: Google analytics laten werken en mooie banners maken !

Ik heb gelijk een vraag.

Van mijn collega heb ik een SD kaart terug gekregen. Mijn probleem is dat ik die kaart op geen enkele manier meer kan formatteren. Toen ik de kaart aan hem gaf was er geen enkel probleem mee. Ik had hem juist geformateeerd aan hem gegeven.

Op dit moment is mijn collega niet bereikbaar anders had ik het aan hem gevraagd.

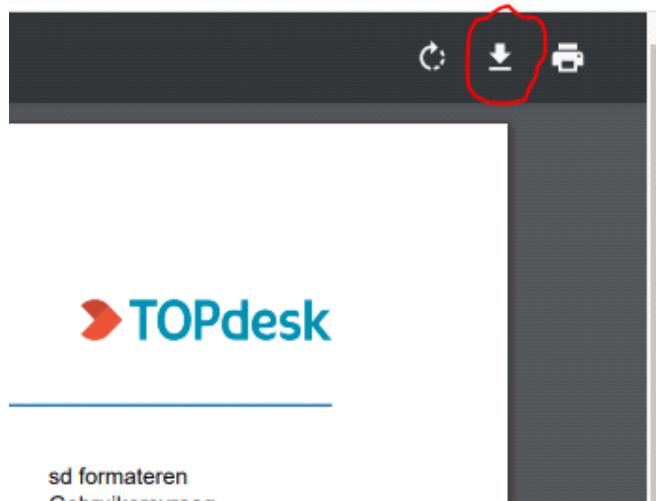
Het is zo'n micro-SD die in een mini-SD kaart zit. Hebben jullie daar een oplossing voor ?

Groet,

Zigga Balmani

Actie

- Download vervolgens de PDF.



- Stuur de PDF als bijgevoegd werk in binnen de opdracht in MS-Teams.
- Voeg eventuele bijlagen (afzonderlijk dus niet als ZIP-bestand) toe bij het insturen.
- De opdracht is nu met de registratie als PDF ingestuurd.

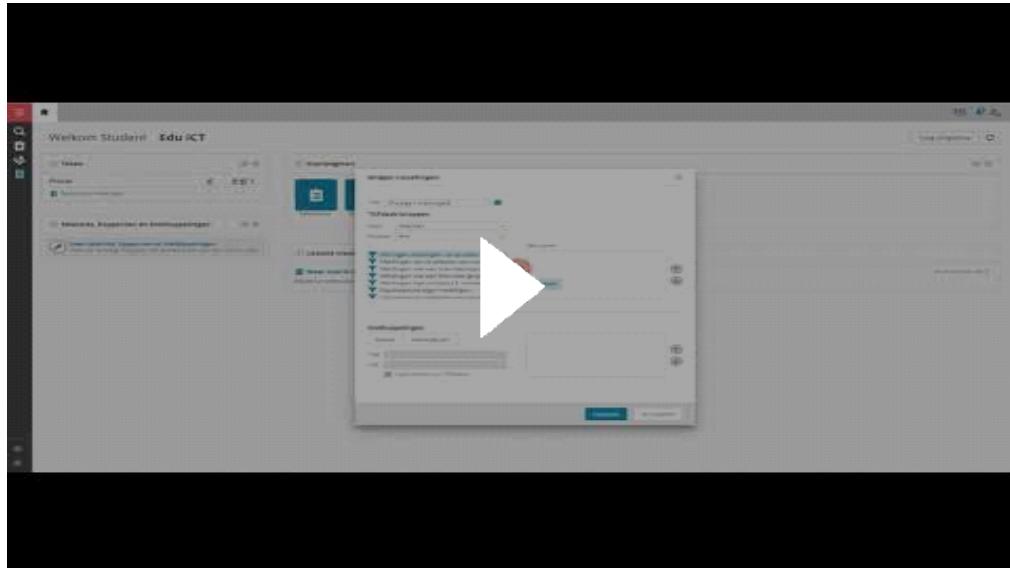
Selectie toevoegen aan startpagina

woensdag 18 november 2020 15:15

[TOPdesk EDU-ICT \(Student\) Selecties toevoegen](#)

In deze video wordt uitgelegd hoe je de selectie "alle eigen meldingen" toevoegt aan je startpagina.

TOPdesk EDU-ICT

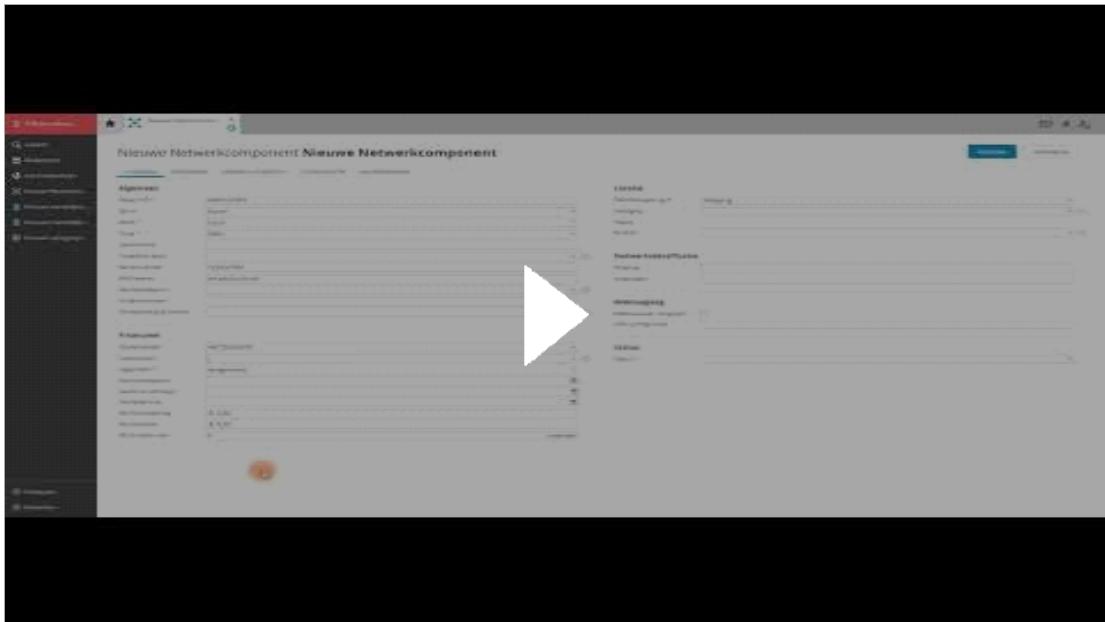


CMDB

woensdag 10 maart 2021 12:27

Nieuw netwerkcomponent toevoegen

In deze video wordt uitgelegd hoe je een nieuw netwerkcomponent binnen de [Configuration Management Data Base \(CMDB\)](#) in TOPdesk kunt invoeren.



Zoeken

zaterdag 11 september 2021 13:45

Als je iets wilt weten over een melding kan je die opzoeken in het ticketsysteem.

Om te zoeken in Topdesk dient je als behandelaar te zijn ingelogd.

Klik linksboven op het vergrootglas. Er verschijnt dan een zoekveld waarin je de zoekterm kan zetten.

Vul in het zoekveld de term waar je op wilt zoeken, bijvoorbeeld een stukje tekst van een melding.

Als je meer geavanceerd wilt zoeken dan klik je op uitgebreid zoeken.

Versie

dinsdag 21 april 2020 15:48

Het versienummer



Niet alleen bij documentatie maar ook bij smartphones is het belangrijk dat je weet over welke versie het gaat als je support verleend. Het is nogal een verschil als je het hebt over een iPhone 11 Pro IV of een iPhone 6. Toch zijn het allebei iPhones.

Het versienummer is dus een belangrijk onderdeel om er zeker van te zijn dat zowel jij als de systeemgebruiker het over dezelfde versie van een document of een iPhone hebben.

Als je bijvoorbeeld een werkstuk maakt voor school zal je zien dat de eerste versie wanneer je net begonnen bent er anders uitziet en andere informatie bevat dan de definitieve versie die je instuurt. Door bij wijzigingen binnen je werkstuk het versienummer te verhogen kan je eenvoudig controleren of je de laatste versie (meestal de beste) instuurt.

Bij documenten binnen de ICT zoals een [gebruikersinstructie](#), [werkinstructie](#) of [Service Level Agreement \(SLA\)](#) worden versienummers gebruikt.

Naast documenten wordt ook hard- en software voorzien van versienummers, bijvoorbeeld versie 1.10. We spreken hier dan over major en minor releases. Hierbij geeft het eerste getal een major of grote wijziging en het tweede getal achter de punt een kleinere wijziging in de functionaliteit aan.

Binnen ITIL worden wijzigingsverzoeken of [Request For Changes \(RFC\)](#) verzameld, door het [Release- en Deploymentmanagement](#).

Werkinstructie

maandag 23 maart 2020 17:03

Werkinstructie



Een werkinstructie geeft beknopt weer hoe een bepaalde procedure verloopt. Denk aan het configureren en plaatsen van apparatuur, het registreren van een melding aan de helpdesk of het aannemen van een reparatie. De werkinstructie is een beknopte handleiding voor een medewerker met voldoende kennis behorende bij de werkzaamheden.

Een werkinstructie zorgt ervoor dat de informatie goed overdraagbaar wordt. Hierdoor wordt de manier van werken identiek. Het resultaat is goed voorspelbaar. Zo kunnen desgewenst eerstelijns support medewerkers tweedelijns taken uitvoeren.

Door de werkinstructie kan een medewerker zelfstandig een opdracht uitvoeren en hoeft er minder een beroep te worden gedaan op collegae. Denk hierbij ook aan tijdelijke dienstverbanden waar medewerkers dus vaktaal of jargon is vanzelfsprekend.

De belangrijkste punten voor het opmaken van een werkinstructie zijn:

- De opmaak moet een zakelijke uitspraak hebben.
- De opmaak dient doelmatig te zijn.
- Het document heeft een duidelijke titel waarin het eindresultaat is opgenomen.
- Het taalgebruik is afgestemd op de doelgroep; eigen medewerkers dus vaktaal of jargon is vanzelfsprekend.
- De instructie is technisch juist.
- De instructie is volledig stapsgewijs opgebouwd (nummers of letters).
- Het eindresultaat is als laatste stap opgenomen.
- De datum van uitgave.
- Het **versienummer**.
- Eventueel de contactgegevens van bijvoorbeeld een leverancier van het product voor eventuele vragen.

Optioneel kan binnen de organisatie waar je werkzaam bent de werkinstructie worden opgenomen in het kennissysteem van het digitale registratiesysteem.

Wijzigingen

vrijdag 29 mei 2020 16:08

Binnen ITIL 4 kennen we drie soorten wijzigingen of changes:

- Standaardwijzigingen
- Normale wijzigingen
- Urgente wijzigingen

Standaardwijzigingen

Standaardwijzigingen kunnen zonder toestemming van de persoon, die binnen het [Service Level Agreement \(SLA\)](#) als tekenbevoegd vermeld staat, direct geregeld worden. Meestal betreft het vervanging van apparatuur tot 50 euro zoals muizen en toetsenborden.

Kijk maar eens naar de volgende video en denk eens na wat het kost om de gehele procedure te volgen om de krokodil terug te krijgen.

[Paarse krokodil - commercial OHRA](#)



Incidenten waarbij bijvoorbeeld het herstel minder kost dan het doorlopen van procedure [Wijzigingsverzoek of Request For Change \(RFC\)](#) procedure met onder andere het vragen van de toestemming worden afgehandeld met een standaardwijziging.

Binnen ITIL 4 wordt de standaardwijziging **Standard change** genoemd.

Normale wijzigingen

De wat meer uitgebreidere wijzigingen of wijzigingsverzoeken zoals aanpassing van een werkplek of serverruimte worden doorgedragen naar de verantwoordelijke persoon van de 2e lijns support.

Binnen ITIL 4 wordt een normale wijziging een **Normal change** genoemd.

Urgente wijzigingen

Bij problemen wordt met behulp van een urgente wijziging een versnelde procedure gevolgd om de wijziging zo snel mogelijk door te kunnen voeren. Denk aan een security probleem of een fatale error waardoor er niet meer gewerkt kan worden.

Binnen ITIL 4 wordt een urgente wijziging een **Emergency change** genoemd.

Standard-, normal- en emergency changes maken deel uit van het ITIL 4 proces: [Wijziging management](#)

Wijzigingsaanvraag

vrijdag 27 november 2020 11:10



Als een gebruiker een aanvraag indient voor een nieuwe configuratie zoals een computer of monitor dient de bestaande configuratie gewijzigd te worden. Hierbij dient de bijbehorende procedure te worden doorlopen met onder andere het verkrijgen van toestemming voor de aanschaf of wijziging.

Een melding of incident is een wijzigingsaanvraag indien:

- Een nieuwe configuratie wordt aangevraagd.
- Configuraties dienen te worden gewijzigd of verplaatst.
- De aanvraag geen [standaardwijziging of Standardchange](#) betreft.

Er zijn drie soorten wijzigingsaanvragen:

- Een standaard wijzigingsaanvraag die zonder goedkeuring vooraf kan worden uitgevoerd.
- Een nieuwe wijzigingsaanvraag
- Een nieuwe voorlopige wijzigingsaanvraag. Hierbij moet de aanvraag eerst worden goedgekeurd.

Binnen ITIL 4 wordt een wijzigingsaanvraag een **Request For Change (RFC)** genoemd en maakt deel uit van het proces:

- [Wijziging management](#)

Workaround

maandag 4 mei 2020 16:36



Sommige problemen kan je niet meteen oplossen. Middels een workaround kan de oorzaak van een [incident](#) of [problem](#) tijdelijk worden omzeild. Vaak is de [systeemgebruiker](#) hier al direct mee geholpen en geeft het de [servicedesk](#) de mogelijkheid om in de tussentijd het echte probleem op te lossen.

Enkele voorbeelden van een workaround:

- **Ik sta op de camping en wil op mijn laptop werken maar ik heb geen wifi. Hebben jullie daar een oplossing voor ?**
Een mogelijke oplossing is een hotspot op de mobiele telefoon te activeren en daarmee te verbinden.
- **Help ! Mijn outlook loopt steeds vast en ik moet nu een mail versturen.**
Open de webbrowser en login op de webmail.

LET OP! Je mag van een [systeemgebruiker](#) niet verwachten dat ze over dezelfde ICT vaardigheden beschikken als jou. Een workaround moet voor een systeemgebruiker dus wel uitvoerbaar blijven.

Vanzelfsprekend is een workaround geen blijvende oplossing en kan het de indruk wekken dat er zo minder [incidenten](#) zijn.