



Praktijkleren

samen sterk onderwijs

TOPdesk

Voorbeeld SLA, procedure meldingen en
routingstabellen

Inhoudsopgave

Voorbeeld Service Level Agreement (SLA)	3
1. Dienstverlening.....	3
2. Doorlooptijden.....	5
3. Privacy en wetgeving	5
4. Looptijd en opzegging.....	5
5. Bekrachtigen contract.....	6
IT-afdeling TOPdesk	6
TOPdesk.....	6
Procedure meldingen.....	8
Routeringstabellen.....	10
Specialisten.....	10
Standaardchanges	10
Opdrachten.....	11

Inleiding

Als je op een servicedesk gaat werken, krijg je bijvoorbeeld informatie over:

- wat voor meldingen je mag afhandelen en welke je moet afwijzen (SLA);
- hoe je de diverse soorten meldingen moet afhandelen (procedure meldingen);
- naar wie je meldingen moet escaleren (routingstabellen);
- je werktijden.

In deze module staan **voorbeelden** van dit soort informatie. Tijdens toetsen en examens kunnen deze documenten er anders uitzien!

Voorbeeld Service Level Agreement (SLA)

1. Dienstverlening

De afdeling Servicedesk is verantwoordelijk voor het afhandelen van ICT-meldingen.

De volgende onderdelen vallen onder het onderhoudscontract.

Werkplekhardware

- Pc
- Telefoon (mobiel en vast)
- Monitor
- Laptop
- Keyboard
- Muis
- Beamer
- Overige hardware
 - Tablets
 - E-Readers
 - Pc-speakers

Besturingssystemen

- Android
- Linux
- MacOS
- Unix
- Windows

Kantoorapplicaties

- Microsoft Office 365: Access, Excel, PowerPoint, Word
- LibreOffice: Writer, Calc

- Browsers: Firefox, Chrome, Edge
- Microsoft Outlook
- Microsoft Visio
- Gimp
- Hulpprogramma's als 7-zip, Acrobat Reader
- Cloudopslag
- Microsoft Teams

Specifieke applicaties

- Beaufort
- TOPdesk
- SAP (ERP)
- Dreamweaver
- Exact

Netwerkhardware

- Bekabeling
- Server
- Netwerkprinter
- Router
- Switch
- Walloutlet

Specifieke diensten

- Back-up maken of terugzetten
- Website beheren
- Werkplekken verhuizen
- Scripts maken of aanpassen

2. Doorlooptijden

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

Prioriteitenmatrix					
Impact	Alle klanten	Klant	Vestiging	Afdeling / Team	Individu
Urgentie					
Kan niet werken	P1	P1	P2	P3	P5
Kan deels werken	P2	P2	P3	P4	P6
Kan werken	P3	P3	P4	P5	P7

3. Privacy en wetgeving

- Er wordt **geen** privé-informatie van andere medewerkers doorgegeven.
- Er wordt alleen software gebruikt waarvoor voldoende licenties aanwezig zijn.
- Bedrijfssoftware wordt niet geïnstalleerd op privéhardware van medewerkers.
- Er wordt gewerkt volgens de geldende wetgeving.

4. Looptijd en opzegging

De looptijd van deze overeenkomst begint op 15 september van het jaar. De datum van voltooiing is 31 december van het jaar. Mocht een van de partijen (of beide partijen) willen afzien van de overeenkomst, dan geldt een opzegtermijn van drie maanden. Voor 30 september van het jaar zal dus kenbaar gemaakt moeten worden dat het SLA ontbonden dient te worden. De opzegging van deze overeenkomst moet schriftelijk worden gemaakt. Is geen verzoek tot opzegging ontvangen, dan zal de overeenkomst stilzwijgend worden verlengd met 1 jaar.

5. Bekrachten contract

Betreft : Het SLA van TOPdesk
Ingangsdatum : 15-09-2020
Einddatum : 31-12-2020

IT-afdeling TOPdesk

Organisatie : IT-afdeling TOPdesk
Afdeling : Systeembeheer
Contactpersoon : John Hendriks
Datum : 15-09-2020



Handtekening

John Hendriks
Systeembeheerder bij de IT-afdeling van TOPdesk

Organisatie : TOPdesk
Afdeling : Directie
Opdrachtgever : Erik van Ginneken
Datum : 15-09-2020

Handtekening



Erik van Ginneken
Directeur van TOPdesk

Procedure meldingen

Meldingen kunnen op verschillende manieren bij de servicedesk binnenkomen. Bijvoorbeeld via e-mail, telefonisch of mondeling aan de balie.

Wat is de procedure als je een melding ontvangt?

1. Noteer de voornaam of voorletter en de achternaam van de melder.
2. Beoordeel of je de melding mag afhandelen.
 - Valt de melding niet onder het SLA? Dan moet je de melding afwijzen. Je vertelt waarom je niets kunt doen en de melding moet afwijzen. Voer de melding in TOPdesk in met Status Afgewezen. Vermeld in het actieveld de reden van de afwijzing. Categorie en subcategorie hoeven niet ingevuld te worden en de melding wordt niet afgemeld.
3. Bepaal wat voor type melding het is.
 - Een gebruikersvraag
 - Een storing
 - Een wijzigingsverzoek
4. Bepaal voor gebruikersvragen of je ze zelf moet beantwoorden of doorzetten naar de tweede lijn. Gebruik hiervoor de routingstabellen 1 en 2.
 - a Als je de gebruikersvraag zelf kunt beantwoorden, zie A onder Afhandelen meldingen.
 - b Als je de gebruikersvraag doorzet naar de tweede lijn, zie C.
5. Bepaal voor storingen of je ze zelf moet oplossen of doorzetten naar de tweede lijn. Gebruik hiervoor de routingstabellen 1 en 2.
 - a Als je de storing zelf moet oplossen, zie B.
 - b Als je de storing doorzet naar de tweede lijn, zie C.
6. Wijzigingsverzoeken voer je in volgens de werkwijze bij D.
7. Communiceer welke actie je gaat nemen voor alle type meldingen (gebruikersvragen, storingen en wijzigingsverzoeken).
 - Je handelt de melding zelf af.
of
 - Je geeft de melding door aan de tweede lijn.
8. Documenteer wat je gedaan hebt met screenprints.

Afhandelen meldingen

- A. Zelf beantwoorden van de gebruikersvraag (eerste lijn)
 - Beantwoord de gebruikersvraag. Bijvoorbeeld aan de telefoon, mondeling of per e-mail.
 - Maak een melding in het registratiesysteem aan op naam van de melder.
 - Noteer de melding duidelijk en compleet.
 - Noteer de actie die je hebt ondernomen. Vermeld in het actieveld welk antwoord je hebt gegeven.
 - Registreer de bestede tijd.

- Meld de melding af als deze klaar is.
- Breng de melder ervan op de hoogte dat de melding is afgemeld.

B. Zelf oplossen van de storing (eerste lijn)

- Los de storing op.
- Test of de storing verholpen is.
- Maak een melding in het registratiesysteem aan op naam van de melder.
- Noteer de melding duidelijk en compleet.
- Noteer de actie die je hebt ondernomen. Noteer wat je gedaan hebt en hoe je getest hebt.
- Registreer de bestede tijd.
- Meld de melding af als deze klaar is.
- Breng de melder ervan op de hoogte dat de melding is afgemeld.

C. Melding doorzetten naar de tweede lijn

- Maak een tweedelijns melding aan voor de melder.
- Noteer de melding duidelijk en compleet.
- Geef de melding door aan de juiste specialist. Een overzicht van de specialisten vind je in de routingstabellen 1 en 2 hieronder.
- Noteer in het actieveld de gewenste acties.
- Registreer de bestede tijd.
- Breng de melder ervan op de hoogte dat de melding is doorgezet naar een collega.

D. Meldingen met Soort melding wijzigingsverzoek

- Maak een eerstelijns melding aan voor de melder.
- Kies als soort melding Wijzigingsverzoek.
- Escaleer de melding naar de tweede lijn.
- Kies bij Behandelaar de juiste specialist.
- Gebruik de tabel **Standaardchanges** om te bepalen of het een standaardwijziging is. Standaardchanges krijgen de status *In behandeling*, alle overige krijgen de status *On Hold*.
- Noteer de melding duidelijk en compleet.
- Registreer de bestede tijd.
- Breng de melder op de hoogte dat de melding is doorgezet naar een collega.

Routeringstabellen

Specialisten

Onderwerp	Specialist
Werkplekhardware	John Hendrikx
Besturingssystemen	Benno Richters
Kantoorapplicaties	Martin Beijering
Specifieke applicaties	Inge Meijer
Netwerkhardware	Hajo Kootstra
Specifieke diensten	Paul Middelkoop

Standaardchanges

Onderwerp change	Behandelaar/coördinator
Aanvraag toetsenbord	Martin Beijering
Aanvraag nieuwe bureaustoel	Facilitair Beheer
Aanvraag extra monitor	John Hendrikx

Opdrachten

Hieronder staan opdrachten om te controleren of je de stof beheerst.

Indien mogelijk of van toepassing: zorg ervoor dat de volgende velden ingevuld zijn.

- Naam aanmelder
- Korte omschrijving
- Soort binnenkomst
- Soort melding
- Categorie
- Subcategorie
- Object of vestiging
- Prioriteit
- Status
- Bestede tijd
- Uitgebreide omschrijving van de melding (rechterkant scherm)
- Uitgebreide omschrijving van de acties (rechterkant scherm)

Handel de onderstaande meldingen af volgens het bovenstaande SLA, de procedures en de routingstabellen.

1. Hannes Ching belt.
Hij krijgt een foutmelding in Beaufort met code 1701. Hij kan niet verder werken.
2. Erik van Ginneken belt.
Het is nu ingesteld dat medewerkers alleen op de server kunnen aanmelden op weekdagen. Hij wil dat medewerkers ook op zaterdag kunnen aanmelden.
3. Nancy van Elsacker e-mailt het volgende.
"De spatiebalk van mijn toetsenbord blijft steeds hangen. Ik wil graag zo snel mogelijk een nieuw toetsenbord. Ik kan zo niet verder werken."
4. Leo Kalkerman belt.
Hij wil dat in Excel in het bestand met de jaarcijfers automatisch alle cellen met cijfers onder de 100 rood worden. Hij wil weten hoe hij dat moet instellen. Hij kan deels verder werken aan de rest van de spreadsheet.
5. Leontine Dekker komt langs.
Ze wil Gimp ook thuis installeren op de laptop van haar zoon. Ze wil graag de installatiebestanden hebben. Ze heeft een USB-stickje bij zich.