Situatie en Reflectie opdracht

Subtitel: Opdracht voor les 3

Datum: 07-12-2017

Versie 1.0

## Situatie en Reflectie opdracht

Laatst was er bij éen van onze klanten een probleem met de standaardprinters van verschillende gebruikers. Nadat de gebruiker aangegeven had dat iedereen een nieuwe standaardprinter moest hebben heb ik dit netjes ingesteld.

Nadat ik de werkzaamheden uitgevoerd had en dit terugkoppelde aan de klant kreeg ik te horen dat het in orde was. Een dag later belde gebruikers van een andere afdeling op dat ze een nieuwe verkeerde standaardprinter hadden. Uiteindelijk bleek dat alle gebruikers van 1 specifieke afdeling de betreffende standaardprinter nodig hadden.

Om dit de volgende keer te voorkomen moet ik nog uitgebreider uitvragen voor wíe de aanpassing geld. In dit geval had ik al gevraagd of het voor iedereen gold en kreeg hiervoor de bevestiging. Ik had wellicht even naar de IT contactpersoon moeten gaan en het bij hem moeten verifiëren.

Als we kijken naar het KOLB model had het observeren en kritisch nadenken beter gemoeten. Dit heb ik geleerd van deze case.

## POP Leerdoel 1

In mijn POP heb ik als leerdoel: “Helikopterview toepassen en verder ontwikkelen”. Om meetbaar te maken dat ik hiermee aan de slag ben wil ik bovenstaande case direct STARR formuleren.

### Situatie

Bij de betreffende klant is een netwerkvernieuwing gaande die 2 jaar in beslag neemt. Hierdoor komen verschillende zaken op de servicedesk terecht. In dit geval belde een gebruiker dat iedereen een nieuwe standaardprinter nodig had.

### Taak

Mijn taak in deze case was het installeren van de nieuwe printer. Daarnaast moest ik deze printer als standaard instellen bij “alle gebruikers”.

### Actie

Ik heb de nieuwe printer op de printserver geïnstalleerd. Daarna heb ik een security group aangemaakt en alle gebruikers van de betreffende organisatie gekoppeld aan de groep. Daarna heb ik via Group Policy de printer laten koppelen als standaard printer bij alle gebruikers.

### Resultaat

Het resultaat was dat alle gebruikers een nieuwe standaardprinter hadden, terwijl dit alleen voor de gebruikers van de receptie en administratie nodig was. Mensen moesten naar de andere kant van het pand lopen en dit was absoluut niet wenselijk.

### Reflectie

De volgende keer moet ik verder uitvragen aan de betreffende klant wat voor wie de bedoeling is. Ook wanneer het druk is en de klant veel te doen heeft, is het uitvragen van de requirements belangrijk. Dit wil ik de volgende keer verder uit te werken/meer tijd aan besteden. Dit wil ik doen door specifiek bij wijzigingen de vragen wie, wat, waar, wanneer en waarom te vragen.