## **Bijlage 1.2 Procedure meldingen**

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

1. Noteer de voornaam of voorletter en de achternaam van de melder.
2. Bepaal wat voor type melding het is.

* Een gebruikersvraag
* Een storing
* Een wijzigingsverzoek
* Een klacht
* Autorisatieverzoek of autorisatiewijziging

1. Beoordeel of je de melding mag afhandelen.
   * Valt de melding **niet** onder de SLA? Dan moet je de melding afwijzen. Je vertelt waarom je niets kunt doen en de melding moet afwijzen. Voer de melding in het digitale registratiesysteem 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.
2. Bepaal voor gebruikersvragen of je ze zelf moet beantwoorden of doorzetten naar de tweede lijn. Gebruik tabel 1 en 2 voor het juist doorzetten van de melding.
   1. Als je de gebruikersvraag zelf kunt beantwoorden, zie A.
   2. Als je de gebruikersvraag doorzet naar de tweede lijn, zie C.
3. Bepaal voor storingen of je ze zelf moet oplossen of doorzetten naar de tweede lijn. Gebruik hiervoor tabel 1 en 2.
   1. Als je de storing zelf moet oplossen, zie B.
   2. Als je de storing doorzet naar de tweede lijn, zie C.
4. Wijzigingsverzoeken.
   1. Wijzigingen die in TOPdesk aangebracht moeten worden, registreer je als eerstelijnsmelding met Soort Wijzigingsverzoek en je voert de wijzigingen in TOPdesk ook uit. Zie D.
   2. De overige wijzigingsverzoeken registreer je in de module Wijzigingsbeheer, zie E.
5. Klachten escaleer je naar behandelaar Pirka Bool.
6. Bij autorisatieverzoeken controleer je of de aanvrager gerechtigd is om dit aan te vragen. In geval van twijfel neem je contact op met je leidinggevende.
7. Vertel of e-mail 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 je werk.

## **Zelf beantwoorden van de gebruikersvraag (eerste lijn)**

* Beantwoord de gebruikersvraag aan de telefoon, mondeling aan de balie 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 het antwoord op de gebruikersvraag.
* Registreer de bestede tijd.
* Meld de melding af indien gereed.
* Breng de melder op de hoogte via e-mail dat de melding is afgemeld en dat hij opnieuw contact op kan nemen als er nog vragen zijn.

## **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 indien gereed.
* Breng de melder op de hoogte via e-mail dat de melding is afgemeld.

## **Melding doorzetten naar de tweede lijn**

* Maak een tweedelijnsmelding 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 tabellen 1 tot en met 5 hieronder.
* Noteer in het actieveld de gewenste acties.
* Registreer de bestede tijd.
* Breng de melder op de hoogte via e-mail dat de melding is doorgezet naar een collega.

## **TOPdesk onderhouden**

* Maak een melding in het registratiesysteem aan op naam van de melder.
* Noteer de melding duidelijk en compleet.
* Kies als Soort Wijzigingsverzoek.
* Voer de gewenste wijzigingen in TOPdesk uit.
* Noteer in het actieveld dat je de aanpassing aan de TOPdesk gegevens hebt uitgevoerd.
* Registreer de bestede tijd.
* Meld de melding af.
* Breng de melder op de hoogte via e-mail dat de melding is afgemeld.

## **E Wijzigingsverzoek invoeren**

* Maak in de module Wijzigingsbeheer een wijzigingsaanvraag aan voor de melder.
* Bepaal de soort wijziging: eenvoudig of uitgebreid. Gebruik hiervoor tabel 6.
* Voor eenvoudige wijzigingen gebruik je het bijbehorende sjabloon. De status wordt automatisch ingevuld op *Aangevraagd*.
* Uitgebreide wijzigingen krijgen de status *Wacht op goedkeuring*.
* Wijzigingen voor een individu krijgen prioriteit P5; voor een afdeling team P4 en voor de vestiging of organisatie: P3
* Kies bij coördinator de juiste specialist.
* Noteer de aanvraag duidelijk en compleet.
* Breng de melder op de hoogte van de status van de wijzigingsaanvraag via e-mail.

*Tips*

* Ben je vergeten de naam van je klant/collega te noteren tijdens het telefoongesprek en heb je nog wel zijn of haar telefoonnummer? Bel dan even terug voor de naam.
* Alle personeelsleden staan in de database van het digitale registratiesysteem.

### Tabel 1 Specialisten Netwerk Hardware

|  |  |
| --- | --- |
| **Netwerk Hardware** | **Specialist** |
| Servers | Netwerkspecialist Hajo Kootstra |
| Routers, hubs en switches |
| Bekabeling en wall outlets |
| Printers, faxen en scanners |
| Telefooncentrale |

### Tabel 2 Specialisten Werkplek Hardware

|  |  |
| --- | --- |
| **Werkplek Hardware** | **Specialist** |
| Pc’s, laptops, tablets en vm’s | Systeembeheerder John Hendrikx |
| Monitoren, toetsenborden en muizen |
| Telefoons en mobiele telefoons |
| Beamers, Smartboards en televisies |

### Tabel 3 Specialisten Software

| **Software** | **Afhandeling gebruikersvragen en storingen** | **Afhandeling wijzigingsverzoeken** |
| --- | --- | --- |
| Besturingssystemen   * Microsoft Windows Server incl scripts (bijvoorbeeld PowerShell) maken of aanpassen * Windows 10 en nieuwer * Linux desktop operating systems * Cloud Services OneDrive, Dropbox en Google Drive, Microsoft Sharepoint, Zoom, Skype, Microsoft Teams | Eerste lijn | Netwerkspecialist Hajo Kootstra |
| Specifieke applicaties   * Beaufort * Dreamweaver * SAP * Exact | Applicatiebeheerder  Inge Meijer | Applicatiebeheerder Inge Meijer |
| Specifieke applicaties   * Antivirussoftware * TOPdesk onderhouden: instellingen en gegevens   Kantoorapplicaties   * Microsoft Exchange en Outlook, mailprogramma’s voor Linux * Microsoft Office 2013 en nieuwer, Libre Office en Open Office, Visio * Firefox, Chrome en Edge * Fotobewerkingssoftware Gimp, Computer Aided Design software * Hulpprogramma’s zoals 7-zip, Notepad++, Acrobat of andere pdf-reader, VLC-mediaplayer, IrfanView, Lightshot | Eerste lijn | Applicatiebeheerder Inge Meijer |

### Tabel 4 Specialisten Huisvesting

| **Huisvesting** | **Afhandeling gebruikersvragen, storingen, wijzigingsverzoeken en problemen** |
| --- | --- |
| Klimaatbeheersing | Hoofd Technische dienst Martin Beijering |
| Lift installaties | Hoofd Technische dienst Martin Beijering |

### Tabel 4 Specialisten Middelen

| **Middelen** | **Afhandeling gebruikersvragen, storingen, wijzigingsverzoeken en problemen** |
| --- | --- |
| Koffieautomaten en frisdrankautomaten | Hoofd Technische dienst Martin Beijering |

### Tabel 5 Specialisten Diensten

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Diensten** | **Afhandeling gebruikersvragen en storingen** | **Afhandeling wijzigingsverzoeken** |
| Back-ups maken en indien nodig geheel of gedeeltelijk terugzetten  Autorisatie   * Accounts aanmaken/verwijderen/unlocken/locken * Wachtwoord aanmaken/resetten * Rechten toekennen/verwijderen * Overige beveiligingswerkzaamheden van de informatiesystemen | Eerste lijn | Netwerkspecialist Hajo Kootstra |
| Nieuwe werkplekken inrichten en werkplekken verhuizen | Hoofd Technische dienst Martin Beijering | Hoofd Technische dienst Martin Beijering |
| SQL-query's en SQL-scripts maken of aanpassen | Tweede lijn | Applicatiebeheerder Inge Meijer |
| Webserver en website beheren, webpagina’s aanpassen | Tweede lijn | Applicatiebeheerder Arjen Dirks |

### Tabel 6 Eenvoudige wijzigingen

|  |  |
| --- | --- |
| **Aanvraag** | **Behandelaar** |
| Aanvraag ergonomisch toetsenbord | Systeembeheerder John Hendrikx |
| Aanvraag nieuwe muis | Systeembeheerder John Hendrikx |

## **Zelf beantwoorden van de gebruikersvraag (eerste lijn)**

* Beantwoord de gebruikersvraag aan de telefoon, mondeling aan de balie 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 het antwoord op de gebruikersvraag.
* Registreer de bestede tijd.
* Meld de melding af indien gereed.
* Breng de melder op de hoogte via e-mail dat de melding is afgemeld en dat hij opnieuw contact op kan nemen als er nog vragen zijn.

## **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 indien gereed.
* Breng de melder op de hoogte via e-mail dat de melding is afgemeld.

## **Melding doorzetten naar de tweede lijn**

* Maak een tweedelijnsmelding 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 tabellen 1 tot en met 5 hieronder.
* Noteer in het actieveld de gewenste acties.
* Registreer de bestede tijd.
* Breng de melder op de hoogte via e-mail dat de melding is doorgezet naar een collega.

## **TOPdesk onderhouden**

* Maak een melding in het registratiesysteem aan op naam van de melder.
* Noteer de melding duidelijk en compleet.
* Kies als Soort Wijzigingsverzoek.
* Voer de gewenste wijzigingen in TOPdesk uit.
* Noteer in het actieveld dat je de aanpassing aan de TOPdesk gegevens hebt uitgevoerd.
* Registreer de bestede tijd.
* Meld de melding af.
* Breng de melder op de hoogte via e-mail dat de melding is afgemeld.

## **E Wijzigingsverzoek invoeren**

* Maak in de module Wijzigingsbeheer een wijzigingsaanvraag aan voor de melder.
* Bepaal de soort wijziging: eenvoudig of uitgebreid. Gebruik hiervoor tabel 6.
* Voor eenvoudige wijzigingen gebruik je het bijbehorende sjabloon. De status wordt automatisch ingevuld op *Aangevraagd*.
* Uitgebreide wijzigingen krijgen de status *Wacht op goedkeuring*.
* Wijzigingen voor een individu krijgen prioriteit P5; voor een afdeling team P4 en voor de vestiging of organisatie: P3
* Kies bij coördinator de juiste specialist.
* Noteer de aanvraag duidelijk en compleet.
* Breng de melder op de hoogte van de status van de wijzigingsaanvraag via e-mail.

*Tips*

* Ben je vergeten de naam van je klant/collega te noteren tijdens het telefoongesprek en heb je nog wel zijn of haar telefoonnummer? Bel dan even terug voor de naam.
* Alle personeelsleden staan in de database van het digitale registratiesysteem.

### Tabel 1 Specialisten Netwerk Hardware

|  |  |
| --- | --- |
| **Netwerk Hardware** | **Specialist** |
| Servers | Netwerkspecialist Hajo Kootstra |
| Routers, hubs en switches |
| Bekabeling en wall outlets |
| Printers, faxen en scanners |
| Telefooncentrale |

### Tabel 2 Specialisten Werkplek Hardware

|  |  |
| --- | --- |
| **Werkplek Hardware** | **Specialist** |
| Pc’s, laptops, tablets en vm’s | Systeembeheerder John Hendrikx |
| Monitoren, toetsenborden en muizen |
| Telefoons en mobiele telefoons |
| Beamers, Smartboards en televisies |

### Tabel 3 Specialisten Software

| **Software** | **Afhandeling gebruikersvragen en storingen** | **Afhandeling wijzigingsverzoeken** |
| --- | --- | --- |
| Besturingssystemen   * Microsoft Windows Server incl scripts (bijvoorbeeld PowerShell) maken of aanpassen * Windows 10 en nieuwer * Linux desktop operating systems * Cloud Services OneDrive, Dropbox en Google Drive, Microsoft Sharepoint, Zoom, Skype, Microsoft Teams | Eerste lijn | Netwerkspecialist Hajo Kootstra |
| Specifieke applicaties   * Beaufort * Dreamweaver * SAP * Exact | Applicatiebeheerder  Inge Meijer | Applicatiebeheerder Inge Meijer |
| Specifieke applicaties   * Antivirussoftware * TOPdesk onderhouden: instellingen en gegevens   Kantoorapplicaties   * Microsoft Exchange en Outlook, mailprogramma’s voor Linux * Microsoft Office 2013 en nieuwer, Libre Office en Open Office, Visio * Firefox, Chrome en Edge * Fotobewerkingssoftware Gimp, Computer Aided Design software * Hulpprogramma’s zoals 7-zip, Notepad++, Acrobat of andere pdf-reader, VLC-mediaplayer, IrfanView, Lightshot | Eerste lijn | Applicatiebeheerder Inge Meijer |

### Tabel 4 Specialisten Huisvesting

| **Huisvesting** | **Afhandeling gebruikersvragen, storingen, wijzigingsverzoeken en problemen** |
| --- | --- |
| Klimaatbeheersing | Hoofd Technische dienst Martin Beijering |
| Lift installaties | Hoofd Technische dienst Martin Beijering |

### Tabel 4 Specialisten Middelen

| **Middelen** | **Afhandeling gebruikersvragen, storingen, wijzigingsverzoeken en problemen** |
| --- | --- |
| Koffieautomaten en frisdrankautomaten | Hoofd Technische dienst Martin Beijering |

### Tabel 5 Specialisten Diensten

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Diensten** | **Afhandeling gebruikersvragen en storingen** | **Afhandeling wijzigingsverzoeken** |
| Back-ups maken en indien nodig geheel of gedeeltelijk terugzetten  Autorisatie   * Accounts aanmaken/verwijderen/unlocken/locken * Wachtwoord aanmaken/resetten * Rechten toekennen/verwijderen * Overige beveiligingswerkzaamheden van de informatiesystemen | Eerste lijn | Netwerkspecialist Hajo Kootstra |
| Nieuwe werkplekken inrichten en werkplekken verhuizen | Hoofd Technische dienst Martin Beijering | Hoofd Technische dienst Martin Beijering |
| SQL-query's en SQL-scripts maken of aanpassen | Tweede lijn | Applicatiebeheerder Inge Meijer |
| Webserver en website beheren, webpagina’s aanpassen | Tweede lijn | Applicatiebeheerder Arjen Dirks |

### Tabel 6 Eenvoudige wijzigingen

|  |  |
| --- | --- |
| **Aanvraag** | **Behandelaar** |
| Aanvraag ergonomisch toetsenbord | Systeembeheerder John Hendrikx |
| Aanvraag nieuwe muis | Systeembeheerder John Hendrikx |