

Naam: Arda Ceylan

Klas: 2SNEa

Bedrijf: Group Jansen

---

Geef 1 à 2 problemen uit je werksituatie die je recent hebt meegemaakt

Voor elk probleem geef je aan:

**1. Welk soort probleem en geef een omschrijving**

*Geef het soort probleem aan en omschrijf je probleem*

*Soorten problemen kunnen divers zijn, bijvoorbeeld*

*technisch probleem,*

*probleem met benodigde kennis*

*organisatorisch : algemeen, i.v.m. thuiswerk of Corona maatregelen*

*samenwerking met werkplekcoach of collega's*

*verwachtingen van de werkplekcoach*

*de kansen om te leren, opleidingsnoden*

*afstand naar de werkplek*

*ter beschikking stellen van materiaal*

*plannings-, ontwikkelingsgesprekken*

*het takenpakket*

*...*

**2. Wat heb je al geprobeerd om het probleem op te lossen?**

*Noteer deze punten, laad het op in BB en breng ze mee op de volgende intervisie*

*Tijdens deze intervisie zal hierover gesproken worden samen met de andere junior-collega's.*

**Probleem 1 – Technisch probleem**

Een recent probleem waarmee ik te maken kreeg, is het resetten van oudere iPads, Samsung-tablets en smartphones die nog gekoppeld zijn aan accounts of niet meer geregistreerd staan in Intune. Sommige toestellen tonen een "Activeringsslot", waardoor ze niet gewist kunnen worden zonder de gekoppelde Apple-ID of inloggegevens. Hierdoor kan ik deze toestellen niet klaarmaken voor donatie of verzending. Ik heb al geprobeerd om de toestellen via Intune te wipen, via iTunes te resetten en via de recovery-modus een geforceerde reset uit te voeren. Wanneer dit allemaal niet werkt, meld ik het aan Ilker en leg ik het toestel apart, omdat verdere actie zonder de juiste gegevens onmogelijk is.

## **Probleem 2 – Probleem met benodigde kennis / Autopilot & foutmeldingen**

Een ander probleem dat ik recent heb meegemaakt, is het klaarmaken van nieuwe laptops voor Autopilot. Tijdens de installatie kreeg ik foutmeldingen waarvan ik niet meteen wist wat de oorzaak was. Bij één laptop moest ik via *Shift + F10* en PowerShell handmatig de hardware hash ophalen, omdat het toestel niet automatisch werd geregistreerd. Een tweede laptop bleef tijdens de installatie dezelfde foutmelding geven, zelfs na meerdere herstarts.

Uiteindelijk bleek dat deze gebruiker nog geen licentie had, waardoor het Autopilot-proces niet kon doorgaan. Dit soort situaties tonen aan dat ik soms nog onvoldoende kennis heb om direct te begrijpen waar de fout vandaan komt, wat de juiste volgorde van stappen is en wanneer het probleem te maken heeft met licenties, hardware, policies of configuratiefouten. Ik probeer dit op te lossen door eerst zelf onderzoek te doen en bij blijvende twijfel hulp te vragen aan mijn werkplekbegeleider.