

## TOPdesk versie 2020

### Voorbeeld SLA, procedure meldingen en routingstabellen

#### Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Voorbeeld Service Level Agreement (SLA) .....	2
1 Dienstverlening .....	2
2 Doorlooptijden .....	3
3 Privacy en wetgeving.....	4
4 Looptijd en opzegging .....	4
5 Bekrachtigen contract .....	4
Procedure meldingen .....	5
Routingstabellen .....	7
Specialisten .....	7
Standaard changes .....	7
Opdrachten .....	8

Laatst bijgewerkt op 25 november 2020

# 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 meldingen op ICT-gebied.

De volgende onderdelen vallen onder het onderhoudscontract:

#### Werkplek hardware:

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

#### Besturingssystemen:

- Android
- Linux
- Mac OS
- Unix
- Windows

#### Kantoorapplicaties:

- Microsoft Office: Access, Excel, PowerPoint, Word
- Libre Office: Writer, Calc
- Browsers Firefox, Chrome, Edge
- Outlook
- Visio
- Gimp

- Hulpprogramma's zoals 7-zip. Acrobat Reader
- Cloudopslag
- Microsoft Teams

**Specifieke applicaties:**

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

**Netwerk hardware:**

- Bekabeling
- Server
- Netwerkprinters
- Router
- Switch
- Wall outlet

**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.

Impact Alle klanten	
<i>Urgentie</i>	<i>Prioriteit</i>
Kan niet werken	1
Kan deels werken	2
Kan werken	3
Impact Klant	
<i>Urgentie</i>	<i>Prioriteit</i>
Kan niet werken	1
Kan deels werken	2
Kan werken	3
Impact vestiging	
<i>Urgentie</i>	<i>Prioriteit</i>
Kan niet werken	2
Kan deels werken	3

Kan werken	4
Impact afdeling / team	
<i>Urgentie</i>	<i>Prioriteit</i>
Kan niet werken	3
Kan deels werken	4
Kan werken	5
Impact individu	
<i>Urgentie</i>	<i>Prioriteit</i>
Kan niet werken	5
Kan deels werken	6
Kan werken	7

### 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 privé hardware 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 één 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 de 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 Bekrachtigen contract

Betreft :De service level agreement 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 Hendrikx, systeembeheerder bij de IT-afdeling van Topdesk

### 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 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.

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 tabel 1 en 2.
  - a Als je de gebruikersvraag zelf kunt beantwoorden, zie A.
  - 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 tabel 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.

**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 tabellen 1 tot en met 5 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 eerstelijnsmelding 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 **Standaard changes** 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.

## Routingstabellen

### Specialisten

Onderwerp	Specialist
Werkplek hardware	John Hendriks
Besturingssystemen	Benno Richters
Kantoorapplicaties	Martin Beijering
Specifieke applicaties	Inge Meijer
Netwerk hardware	Hajo Kootstra
Specifieke diensten	Paul Middelkoop

### Standaard changes

Onderwerp change	Behandelaar/Coördinator
Aanvraag toetsenbord	Martin Beijering
Aanvraag nieuwe bureaustoel	Facilitair Beheer
Aanvraag extra monitor	John Hendriks

## 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 de bovenstaande SLA, Procedure en Routeringstabellen.

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 het 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.