

# **De Servicedesk**

**C.A. van der Eem e.a.**

# VOORWOORD

Dit boek is een bewerking van de uitgave Service en gebruikers; een boek dat geruime tijd een prima kennisbron is geweest voor vele ICT-leerlingen in het mbo. Hoewel de uitgave in grote lijnen herkenbaar is gebleven, zijn er belangrijke wijzigingen doorgevoerd. De terminologie is aangepast aan wat op dit moment gangbaar is. Zo is nu volgens ITIL sprake van een servicedesk die een onderdeel is van de serviceprovider. Met serviceprovider wordt de gehele ICT-beheerafdeling bedoeld die verantwoordelijk is voor alle geleverde ICT-diensten. De servicedesk is het contactpunt tussen de gebruikers van de ICT en de beheerafdeling. Soms is de servicedesk ook het contactpunt voor andere stafafdelingen zoals de facilitaire dienst. Verder zijn de voorbeelden geactualiseerd en de beschrijvingen aangepast aan de laatste versie van TOPdesk.

Dit boek gaat vooral in op het werken op de servicedesk en de omgang met de gebruiker (de klant). Het boek ITIL V3 een kennismaking gaat in op de methodiek van beheer. Samen geven deze twee boeken een prima beeld van de organisatie van een serviceprovider en de werkzaamheden van de servicedeskmedewerker.

Instruct



# INHOUDSOPGAVE

<b>Hoofdstuk 1 De rol van de servicedesk</b>	<b>10</b>
1.1 De taak van een servicedesk	10
1.2 Diensten van de servicedesk	10
1.3 Skilled, unskilled en expert	11
1.4 De plaats van een servicedesk	12
1.4.1 Centraal en decentraal	13
1.5 Het nut van een servicedesk	13
1.5.1 Het nut voor de serviceprovider	13
1.5.2 Het nut voor de gebruikers	14
1.6 De medewerkers van een serviceprovider	16
1.7 Opdracht en meerkeuzevragen	18
1.7.1 Opdracht	18
1.7.2 Meerkeuzevragen	18
<b>Hoofdstuk 2 Een melding</b>	<b>20</b>
2.1 De binnenkomst van een melding	20
2.1.1 Telefoon	21
2.1.2 Voicemail of antwoordapparaat	21
2.1.3 E-mail	21
2.1.4 Internet	21
2.1.5 Persoonlijk	21
2.2 Verschillende meldingen	22
2.2.1 Incident	22
2.2.2 Een probleem	23
2.2.3 Known error en workaround	24
2.2.4 Wijziging	24
2.2.5 Wie de melding mag aanmelden	25
2.3 Het servicedeskhandboek	26
2.4 Opdracht en meerkeuzevragen	27
2.4.1 Opdracht	27
2.4.2 Meerkeuzevragen	27

## Hoofdstuk 3 Het gesprek met de gebruiker 30

3.1	Wie is de gebruiker/klant?	30
3.2	Communicatie met de gebruiker	31
	3.2.1 Communicatie is belangrijk onderdeel van je taak	31
	3.2.2 Zaken waar je op let tijdens de communicatie	32
3.3	Communicatie met de beheerder	35
3.4	De verwachtingen van de klant	35
3.5	De afspraken binnen de organisatie	35
3.6	Het vastleggen van afspraken	37
	3.6.1 SLA	37
	3.6.2 De communicatie naar de gebruiker	37
3.7	Uitvragen	38
	3.7.1 Het nut van uitvragen	38
	3.7.2 Standaardvragen	39
	3.7.3 Uitvragen met behulp van een uitvraagscript	39
3.8	Meldingsnummer doorgeven	40
3.9	Opdracht en meerkeuzevragen	41
	3.9.1 Opdracht	41
	3.9.2 Meerkeuzevragen	42

## Hoofdstuk 4 Registreren van een melding 45

4.1	De melding	45
	4.1.1 Het registratiesysteem	46
	4.1.2 Algemene gegevens van een melding	47
	4.1.3 Gegevens van de klanten	47
	4.1.4 Configuratie-item	49
	4.1.5 Categoriseren	50
	4.1.6 Prioriteit en impact	52
	4.1.7 Omschrijving	53
	4.1.8 Het toewijzen van een incident aan een oplosgroep	53
4.2	Het verloop van een melding	55
	4.2.1 Registreren van handelingen	55
	4.2.2 De status van een melding	56
4.3	Afsluiten van een melding	57
4.4	Opdracht en meerkeuzevragen	58
	4.4.1 Opdracht	58
	4.4.2 Meerkeuzevragen	58

## Hoofdstuk 5 De behandeling van de melding 60

5.1	Het oplossen van een melding	60
5.1.1	Stap 1. Diagnose	60
5.1.2	Stap 2. Oplossen of uitvoeren	61
5.1.3	Stap 3. Evaluatie	63
5.2	De verwachte oplostijd en reactietijd	64
5.3	De werkplek van de klant	64
5.3.1	Standaardisatie van werkplekken	65
5.3.2	Het beheren van standaardisatie	67
5.4	Opdrachten en meerkeuzevragen	69
5.4.1	Opdrachten	69
5.4.2	Meerkeuzevragen	69

## Hoofdstuk 6 Het verloop van een melding 71

6.1	Eigenaar van een melding	71
6.1.1	Verantwoordelijkheid voor wijzigingen en problemen	71
6.1.2	Verantwoordelijkheid voor incidenten	71
6.1.3	Aansturen van oplosgroepen	72
6.2	Escaleren	73
6.2.1	Functionele escalatie	73
6.2.2	Hiërarchische escalatie	73
6.2.3	Escalatie in een escalatiematrix	74
6.3	Incidentanalyse	75
6.4	Meerkeuzevragen	77

## Hoofdstuk 7 Rapporteren en documenteren 79

7.1	Rapporteren	79
7.1.1	Rapportages voor SLA-afspraken en doelstellingen	79
7.1.2	Rapportages over een oplosgroep, een team of een medewerker	80
7.1.3	Rapportages over de zwakke plekken van de IT-infrastructuur	81
7.2	Documenteren	82
7.2.1	Documentatie voor de servicedeskmedewerker	83
7.2.2	Documentatie voor de gebruiker	84
7.3	Het schrijven van documentatie	84
7.3.1	Opmaak	85
7.3.2	Inhoud	85
7.3.3	Het wijzigen van documentatie	86
7.4	Opdracht en meerkeuzevragen	87
7.4.1	Opdracht	87
7.4.2	Meerkeuzevragen	87

## Hoofdstuk 8 Projecten 89

8.1	FAQ	89
8.1.1	Inleiding	89
8.1.2	Opdracht	89
8.2	Gebruikershandleiding	90
8.2.1	Inleiding	90
8.2.2	Opdracht	90
8.3	Een melding	92
8.3.1	Inleiding	92
8.3.2	Beschrijving	92
8.3.3	Opdracht	93
8.4	Registreren van een melding	94
8.4.1	Inleiding	94
8.4.2	Opdracht	94
8.5	De behandeling van de melding	95
8.5.1	Inleiding	95
8.5.2	Opdracht	95
8.6	Het verloop van een melding	96
8.6.1	Inleiding	96
8.6.2	Opdracht	96
8.6.3	Verslag	98
8.7	Rapporteren en documenteren	99
8.7.1	Inleiding	99
8.7.2	Beschrijving	99
8.7.3	Opdracht	99

## Index

**101**