

HOOFDSTUK 2

Een melding

2.1 De binnenkomst van een melding

Een gebruiker die de servicedesk wil bereiken, kan dat op verschillende manieren doen.

Voorbeeld

De telefoon is niet altijd het handigste medium om de servicedesk te bereiken.

Een gebruiker die 's avonds - als de servicedesk dicht is - thuis werkt op een notebook, wil toch graag zijn vraag kwijt. De kans is groot dat hij de volgende dag weer druk is met andere dingen en dan vergeet te bellen. In zo'n geval is het versturen van een e-mail naar de servicedesk een prima oplossing. De servicedesk belt hem dan de volgende dag terug.



De gebruiker kan, bijvoorbeeld buiten openingstijden, een e-mail sturen.

Er zijn ook gebruikers die niet graag de telefoon pakken, maar liever even langskomen.

Zo benadert iedere gebruiker op zijn eigen manier de servicedesk.

Hieronder wordt beschreven op welke manier de gebruiker contact kan opnemen met de servicedesk. (Of al deze manieren ook daadwerkelijk aanwezig zijn bij de servicedesk, hangt natuurlijk af van de organisatie zelf.)

Verschillende manieren om een melding door te geven

Een gebruiker kan deze **middelen** gebruiken om een melding aan de servicedesk door te geven:

- ▶ telefoon
- ▶ voicemail of antwoordapparaat
- ▶ e-mail
- ▶ internet; denk aan selfservice
- ▶ persoonlijk.

2.1.1 Telefoon

Meestal heeft een bedrijf een **algemeen telefoonnummer** dat de gebruiker kan bellen om zijn probleem of vraag door te geven.

De telefoon is het meest gebruikte middel, want:

- ▶ de gebruiker kan dan, als hij achter zijn pc zit, het probleem makkelijk **uitleggen**
- ▶ de servicedeskmedewerker kan **doorvragen** om het probleem duidelijk te krijgen
- ▶ de servicedeskmedewerker kan in sommige gevallen het probleem **direct oplossen**.



2.1.2 Voicemail of antwoordapparaat

Veel servicedesks beschikken over een antwoordapparaat of een voicemailsysteem.

De gebruiker kan op de volgende momenten een bericht achterlaten:

- ▶ als het **druk** is op de servicedesk en de gebruiker niet wil wachten
- ▶ als de gebruiker **buiten de openingstijden** van de servicedesk belt.

2.1.3 E-mail

Meestal heeft het bedrijf een algemeen e-mailadres van de servicedesk waar een gebruiker zijn probleem of vraag naartoe kan sturen.

2.1.4 Internet

Er zijn servicedesks die een eigen internetpagina (of intranetpagina) hebben. Op zo'n pagina kan de volgende informatie staan:

- ▶ hoe en wanneer de servicedesk bereikbaar is
- ▶ wat de servicedesk ondersteunt
- ▶ tips en trucs, een plek waar de gebruiker informatie kan vinden over de meest voorkomende vragen en oplossingen binnen de servicedesk, zodat de gebruiker eventueel zelf zijn probleem kan oplossen
- ▶ een plaats waar staat wanneer er welke werkzaamheden binnen de IT-infrastructuur uitgevoerd worden en welke consequenties dit voor de gebruiker heeft
- ▶ een formulier waar de gebruiker zijn probleem of vraag voor de servicedesk kan invullen.

2.1.5 Persoonlijk

In veel gevallen beschikt de servicedesk ook over een balie waar gebruikers langs kunnen komen om hun probleem of vraag te melden.



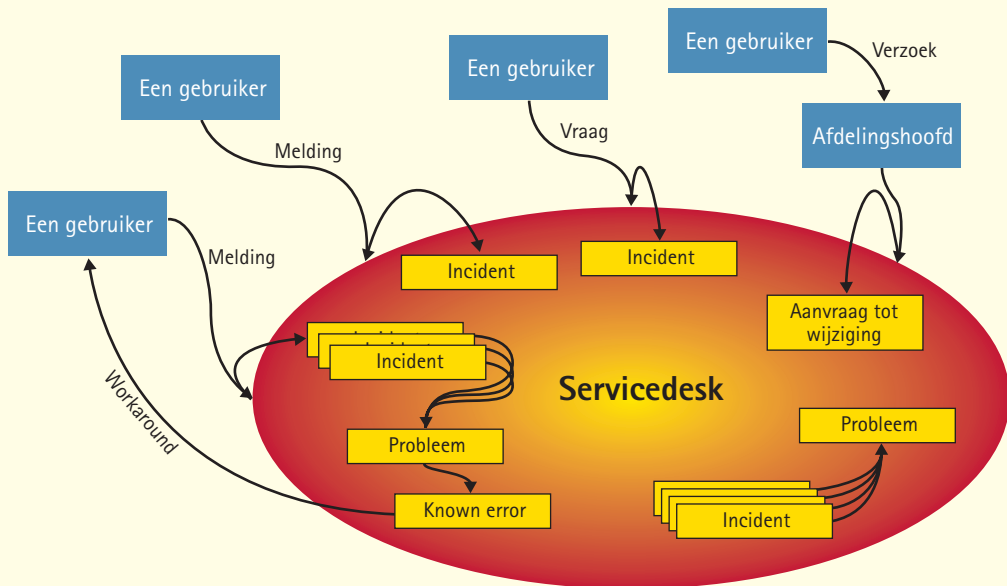
2.2 Verschillende meldingen

Een gebruiker kan om verschillende redenen bellen: hij heeft een probleem, een vraag of een verzoek. Elke organisatie heeft daar z'n eigen benaming voor, zoals een call, een case, een ticket, of een melding. In dit boek gebruiken we de term **melding**.

Soorten meldingen

De verschillende meldingen van gebruikers kunnen door de servicedesk onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

- ▶ incident
- ▶ probleem
- ▶ known error en workaround
- ▶ verzoek tot wijziging
- ▶ vraag om ondersteuning.



Verschillende soorten meldingen en de verwerking binnen de servicedesk.

2.2.1 Incident

Een gebruiker belt de servicedesk met een vraag of een probleem. Dat wil zeggen: hij ervaart het als een probleem, maar ziet de servicedesk dit ook zo? Als de gebruiker niet kan printen en al snel blijkt dat de printer niet online staat, dan is dit natuurlijk niet echt een probleem. Dit is gewoon niet al te slim van de gebruiker (maar dat moet je hem natuurlijk niet zeggen). We spreken in dit geval van een incident. We mogen ervan uitgaan dat dit een incident blijft en dat de gebruiker niet elke keer vergeet te kijken of de printer wel online staat.

Alle problemen die door gebruikers gemeld worden, noemen we voortaan incident. Op welk moment iets een echt probleem wordt, komt in de volgende paragraaf aan de orde.

Een gebruiker kan ook met een **vraag** komen. Bijvoorbeeld: ‘Hoe kan ik een woord vet afdrukken in Word?’ Ook dit is een incident, want deze gebruiker zal dit niet elke dag vragen.

Dit zijn twee voorbeelden van zaken die direct door de servicedesk opgelost worden. Het kan ook gebeuren dat op de servicedesk incidenten binnenkomen waarvan de servicedeskmedewerker geen idee heeft hoe die opgelost moeten worden, of waarvan al vaststaat dat er meer tijd nodig is om het op te lossen dan is toegestaan. De servicedeskmedewerker mag sommige incidenten ook niet oplossen omdat hij niet alle rechten heeft op het netwerk. In deze gevallen moet het incident doorgestuurd worden naar de betreffende beheerder.

2.2.2 Een probleem

Wat de gebruiker ervaart als een probleem, is voor de servicedesk een incident. Na onderzoek kan blijken dat een aantal incidenten, één probleem vormen voor de servicedesk.



Voorbeeld

Ook vragen van gebruikers kunnen gedefinieerd worden als een probleem. Als een gebruiker elke dag belt met vragen over Word, kunnen deze incidenten samengevoegd worden tot één probleem. Deze gebruiker heeft dan een cursus nodig.



Engelse termen met uitleg.

Stel dat de gebruiker uit het bovengenoemde voorbeeld elke dag belt dat hij niet kan printen, of dat andere gebruikers die met dezelfde printer werken ook bellen met hetzelfde incident en elke keer blijkt dat printer niet online staat. Dan vormen deze incidenten één probleem. Je kunt concluderen dat er op die afdeling allemaal domme gebruikers werken, maar het zou ook heel goed kunnen zijn dat er toch echt iets mis is met die printer.

De servicedesk bestempelt zo'n geval overigens sowieso als een probleem, omdat het incident vaker gemeld wordt. De servicedesk kan het dan doorsturen naar de serviceprovider.

Voorbeeld

De servicedesk wordt verschillende keren gebeld over de printer die het niet doet. Door verschillende medewerkers. Het wordt tijd dat er nagegaan wordt wat de oorzaak van het probleem is. Het blijkt een technische kwestie te zijn, en de printer wordt gerepareerd. Zou het zo zijn dat de printer het steeds niet doet omdat de mensen vergeten om hem online te zetten, dan had er een papiertje op de printer gehangen kunnen worden met de tekst “Controleer of de printer online staat”.

Hoofdstuk 2

Een incident dat vaker gemeld wordt, is niet prettig voor de gebruikers: ze moeten steeds naar de servicedesk bellen. En het is niet prettig voor de servicedesk, want die wordt onnodig vaak belast.

2.2.3 Known error en workaround

Het oplossen van een probleem houdt in dat de serviceprovider de oorzaak vindt en wegneemt van de incidenten die bij dit probleem horen. Zodra de oorzaak is gevonden, weet de serviceprovider, en dus ook de servicedesk, waar het aan ligt. Een oplossing is dan nabij. In dit geval spreken we niet meer van een probleem, maar van een **known error**.

Voor deze known errors worden tijdelijke oplossingen bedacht. Zo'n tijdelijke oplossing wordt ook wel een **workaround** genoemd.

Known error
=
bekende fout

Workaround
=
programma-omleiding

Voorbeeld

Een salariskantoor heeft een laserprinter aangeschaft. Alleen, de printer blijkt niet met het factuureerprogramma te kunnen printen. Daarom moet het factuureerprogramma aangepast worden. Maar de aanpassing wordt pas aangebracht in de nieuwe versie, die gepland staat voor over twee maanden. Tot die tijd gaat het om een known error. De workaround kan zijn dat de oude printer nog geïnstalleerd blijft en dat de gebruikers voor het factuureerprogramma van de oude printer gebruik maken.



2.2.4 Wijziging

Een aanvraag tot wijziging wordt in sommige bedrijven ook wel een Request for Change (RFC) of wijzigingsverzoek genoemd.

Een probleem kan leiden tot een wijziging, zoals bij het factuureerprogramma dat niet kan printen op de nieuwe laserprinter. Dit probleem wordt opgelost door een **nieuwe versie van deze applicatie** te installeren. Dit wordt daarmee een **aanvraag tot wijziging**. Zo'n wijziging wordt dan aangevraagd door de serviceprovider.

Een gebruiker kan ook bellen met de melding voor een aanpassing van de pc. Hij wil bijvoorbeeld gebruik maken van een andere applicatie. Dit is een aanvraag tot wijziging. Deze wijziging mag niet door iedereen rechtstreeks bij de servicedesk aangevraagd worden. Als een gebruiker bijvoorbeeld toegang wil tot het internet, moet het afdelingshoofd daarvoor **toestemming** geven. Daarom geldt vaak de afspraak dat het afdelingshoofd deze wijziging moet aanvragen.

Hoofdstuk 2

Over het algemeen worden deze wijzigingen aangevraagd via een **formulier**. Dit formulier is door de automatiseringsafdeling opgesteld om ervoor te zorgen dat de juiste informatie bekend is voor het uitvoeren van deze wijziging.

Voorbeelden van wijzigingen zijn:

- ▶ een accountaanvraag
- ▶ een nieuwe pc
- ▶ een nieuwe monitor
- ▶ uitbreiding van een pc
- ▶ een nieuwe applicatie
- ▶ een nieuwe versie van een bestaande applicatie
- ▶ toegang tot een directory op het netwerk
- ▶ verplaatsen van apparatuur.



2.2.5 Wie de melding mag aanmelden

Binnen een organisatie bestaan er **afspraken** wie welke melding mag doen. Deze afspraken zijn gemaakt om de kosten van de automatisering te beperken en om de beveiliging binnen een organisatie goed te regelen. Elke gebruiker wil graag de nieuwste pc met de nieuwste software, de snelste verbinding en toegang tot het hele netwerk, daarom geldt vaak de regel dat het **afdelingshoofd** bepaalt of de melding terecht is.

In de tabel staan enkele voorbeelden van afspraken die gemaakt kunnen worden.

Afspraak	Reden van de afspraak
Niet alle gebruikers mogen een incident aanmelden.	Niet iedereen die een pc gebruikt, mag zomaar naar elke servicedesk bellen.
Een aanvraag tot wijziging mag alleen door afdelingshoofden aangevraagd worden.	Zo drukt het bedrijf de kosten en verbetert het de beveiliging van de automatisering.
Een aanvraag tot wijziging mag alleen gedaan worden via het afgesproken formulier.	Zo komt de juiste informatie beschikbaar die nodig is om de wijziging uit te voeren.
Een wachtwoord-reset mag alleen gedaan worden als daar telefonisch contact over is geweest met het afdelingshoofd.	Iedereen kan wel zeggen dat hij dhr. Pietersen is. Om dit te voorkomen wordt deze afspraak gemaakt.
Uitleg over de functionaliteit van een programma mag niet bij de servicedesk gevraagd worden, maar moet binnen de afdeling zelf gegeven worden.	Op deze manier kunnen de kosten en drukte van de servicedesk beperkt worden.

2.3 Het servicedeskhandboek

Op de servicedesk komen veel verschillende meldingen binnen. Om de servicedeskmedewerker te begeleiden en te vertellen hoe hij met al deze meldingen om moet gaan, is er vaak een servicedeskhandboek beschikbaar. Daarin wordt een duidelijk beeld gegeven van wat er van hem wordt verwacht. Zo kan hij altijd opzoeken wat hij met een bepaalde melding moet doen.

De volgende onderdelen kunnen in een servicedeskhandboek voorkomen:

- ▶ de werkzaamheden van de servicedeskmedewerker
- ▶ informatie over de gebruikers
- ▶ informatie over de infrastructuur
- ▶ informatie over de werkplek van de gebruiker
- ▶ een korte maar duidelijke samenvatting van de relevante afspraken met de gebruiker
- ▶ uitleg over de processen binnen de servicedesk
- ▶ informatie over de beschikbare tools voor de servicedesk
- ▶ de beschikbare documentatie
- ▶ een tabel waarin staat welk product door wie ondersteund wordt (dit wordt ook wel supportmatrix genoemd). In deze tabel staan de volgende zaken:
 - de producten, over het algemeen de applicaties, maar ook standaardaanvragen, zoals een wachtwoord-reset, of het aanmaken van een account
 - wie de ondersteuning verleent
 - tot welk niveau de ondersteuning verleend wordt.



In het servicehandboek kunnen de werkzaamheden van de servicedeskmedewerker beschreven worden.

2.4 Opdracht en meerkeuzevragen



2.4.1 Opdracht

1. Op de serviceprovider van het bedrijf PJ BV worden de volgende producten ondersteund: MS Word, MS Excel, Windows 95, MS Explorer, ABC flowcharter, NS Reisplanner, McAfee, Fafak (factuurprogramma), wachtwoord-reset, account aanmaken, account wijzigen, account verwijderen, verplaatsen van apparatuur en aanvragen van nieuwe apparatuur. Over het programma Fafak hoeft de servicedesk geen kennis te hebben. De incidenten over deze applicatie moeten wel aangemeld worden bij de servicedesk, maar kunnen direct doorgestuurd worden naar de ontwikkelafdeling. Als een gebruiker niet kan printen en dit is onafhankelijk van een programma, worden deze incidenten opgelost door de servicedesk. Voor de oplossing van meldingen over de MS Office-producten die ondersteund worden, is de servicedesk verantwoordelijk. De gebruikers mogen voor deze producten ook inhoudelijke vragen stellen; voor de overige producten geldt dat alleen het opstarten en printen ondersteund wordt. De servicedesk heeft rechten om een wachtwoord te resetten op het netwerk, maar dit mag alleen gebeuren als het afdelingshoofd van de gebruiker daar toestemming voor geeft.

Alle wijzigingsverzoeken moeten aangevraagd worden via een formulier met een handtekening van het afdelingshoofd, dat via de interne post verstuurd wordt. De verzoeken moeten twee weken van tevoren aangevraagd worden. Over internet geldt de afspraak dat er geen inhoudelijke ondersteuning wordt verleend. Als de pagina www.microsoft.com werkt, is het incident voor de servicedesk opgelost. Het wijzigen en aanmaken van accounts mag de servicedesk doen volgens een standaardprocedure. Het verwijderen van accounts mag alleen door de tweede lijn gedaan worden. Als er een virusmelding binnenkomt, moet direct de serviceprovider geïnformeerd worden. De servicedesk mag wel zelf het virus verwijderen. Voor alle overige producten moet de servicedesk de meeste vragen beantwoorden.

In alle gevallen geldt dat als de servicedesk er niet uitkomt de tweede lijn ingeschakeld moet worden. Als een gebruiker iets vraagt wat niet door de serviceprovider ondersteund wordt, wordt hij doorverwezen naar zijn afdelingshoofd.

De gebruiker kan meldingen aanmelden via telefoon, e-mail en selfservice. Als de gebruiker voor e-mail of selfservice kiest, moet hij gebeld worden. De servicedeskmedewerker mag niet rondlopen in het bedrijf, dit is de taak van de tweede lijn. De servicedesk is bereikbaar van 8.30 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 17.00 uur. Alle meldingen worden geregistreerd.

- a. Maak voor dit bedrijf een servicedeskhandboek. Laat daarin de volgende punten naar voren komen:
 - Hoe kan een gebruiker een melding aanmelden, en wat moet de servicedeskmedewerker er dan mee doen?
 - Wat zijn de afspraken met de gebruiker?
 - Maak een supportmatrix.
 - Zorg ervoor dat een nieuwe servicedeskmedewerker een duidelijk beeld heeft van wat hij met de meldingen moet doen en wat er van hem verwacht wordt.
- b. Wat voor soort formulieren zijn er op deze servicedesk beschikbaar?
- c. Maak ten minste drie formulieren.

2.4.2 Meerkeuzevragen

1. Een gebruiker kan niet printen vanuit XWY (een door het bedrijf ontwikkelde applicatie) en Word. Wie moet het incident oplossen?
 - a. De ontwikkelafdeling.
 - b. Er worden twee meldingen gemaakt: één voor XWY, die opgelost moet worden door de tweede lijn, en één voor Word, die opgelost moet worden door de servicedesk.
 - c. De servicedesk.
 - d. De servicedesk zal eerst proberen het incident op te lossen; lukt dit niet, dan wordt de melding doorgestuurd naar de tweede lijn.
2. Een gebruiker belt met de vraag hoe je een bestand moet opslaan in ABC flowcharter. Wie moet het incident oplossen?
 - a. De servicedeskmedewerker.
 - b. Het afdelingshoofd van de gebruiker.
 - c. Dit wordt niet door de serviceprovider ondersteund en de gebruiker wordt doorverwezen naar zijn eigen afdelingshoofd.
 - d. Als de servicedeskmedewerker meteen het antwoord weet, dan lost hij het incident op; anders wordt de gebruiker doorverwezen naar zijn eigen afdelingshoofd.
3. Een gebruiker belt dat hij niet kan printen op de kleurenprinter die vorige week op de kamer naast hem is geïnstalleerd. Het blijkt dat de drivers niet geïnstalleerd zijn. Wat is dit voor een melding?
 - a. incident
 - b. aanvraag tot wijziging
 - c. probleem
 - d. known error
4. De directeur wil zijn pc verhuizen. Hoe moet hij dit aanmelden bij de servicedesk?
 - a. Via een e-mail.
 - b. De directeur mag deze melding natuurlijk aanmelden via de telefoon.
 - c. De directeur moet een standaardformulier invullen met zijn eigen handtekening en dit via interne post bij de servicedesk inleveren.
 - d. De directeur moet een standaardformulier invullen en een handtekening vragen aan een willekeurig afdelingshoofd. Daarna moet het formulier ingeleverd worden.
5. Het afdelingshoofd van PZ is zijn wachtwoord vergeten om in te loggen in het programma Fafak. Wie moet dit incident oplossen?
 - a. De servicedesk.
 - b. De ontwikkelafdeling.
 - c. De tweede lijn.
 - d. Het afdelingshoofd moet eerst toestemming krijgen van een ander afdelingshoofd.



Hoofdstuk 2

6. De servicedesk krijgt een e-mail met de vraag hoe je een woord vet moet afdrucken in Word. Hoe moet dit incident opgelost worden?
 - a. De servicedeskmedewerker stuurt de gebruiker een mailtje met het antwoord.
 - b. De servicedeskmedewerker belt de gebruiker en zegt dat hij onder 'help' moet kijken.
 - c. De servicedeskmedewerker negeert deze e-mail omdat hij het een domme vraag vindt.
 - d. De servicedeskmedewerker belt de gebruiker en zegt dat hij op cursus moet.

7. Een gebruiker klaagt dat hij gisteren om 18.00 uur gebeld heeft, maar dat er niet opgenomen werd. Wat moet er met deze melding gebeuren?
 - a. De servicedeskmedewerker moet dit direct melden aan zijn teamleider.
 - b. De servicedeskmedewerker meldt de gebruiker de openingstijden.
 - c. De servicedeskmedewerker registreert het telefoontje en vertelt de gebruiker de openingstijden.
 - d. De servicedeskmedewerker vertelt de gebruiker dat hij voor klachten bij het afdelingshoofd moet zijn.

8. Hans Dirksen is een nieuwe medewerker en hij belt naar de servicedesk voor een account op het netwerk. Wat doet de servicedeskmedewerker?
 - a. De servicedeskmedewerker verwijst de gebruiker naar zijn afdelingshoofd.
 - b. Omdat de servicedeskmedewerker begrijpt dat de gebruiker zonder een account niet kan werken, maakt hij voor hem direct een account aan volgens de standaardprocedure.
 - c. De servicedeskmedewerker gaat kijken in het registratiesysteem of het account is aangemeld. Is dat niet het geval, dan zal hij de gebruiker doorverwijzen naar zijn afdelingshoofd. Anders zal hij aangeven wanneer het account aangemaakt wordt.
 - d. De servicedeskmedewerker vraagt aan de tweede lijn of men het account aan wil maken.

9. Het afdelingshoofd van Hans Dirksen belt twee dagen later op dat hij hem ontslagen heeft en dat het account verwijderd mag worden. Wat doet de servicedeskmedewerker, die het account net aangemaakt had, met dit telefoontje?
 - a. De servicedeskmedewerker registreert de aanvraag tot wijziging en stuurt deze door naar de tweede lijn.
 - b. De servicedeskmedewerker maakt een melding aan en verwijdert het account direct omdat er bijna niet mee gewerkt is.
 - c. De servicedeskmedewerker vraagt het afdelingshoofd om het standaardformulier in te vullen en te laten ondertekenen door een ander afdelingshoofd; daarna moet hij het formulier via interne post opsturen naar de servicedesk.
 - d. De servicedeskmedewerker vraagt het afdelingshoofd om het standaardformulier in te vullen en via interne post op te sturen.

