

# Inhoud

Inhoud 5

Voorwoord 8

Inleiding Gebruikersondersteuning voor ICT-support 9  
TOPdesk-installatie 9

## ICT-support

Hoofdstuk 1 Registratie en documentatie 15

- 1.1 Configuratiebeheer 17
- 1.2 De indeling van systeemdocumentatie 18
- 1.3 Afspraken met leveranciers 24
- 1.4 Het bijhouden van systeemdocumentatie 28

Hoofdstuk 2 Systeemdocumentatie 31

- 2.1 Verantwoordelijkheden 31
- 2.2 De samenstelling 33
- 2.3 Opdracht ROC Laagland 39

Hoofdstuk 3 Registratie en beheer 41

- 3.1 Registratie 41
- 3.2 Voorraadbeheer 43
- 3.3 Afhandeling aanvragen 47
- 3.4 Beheer voorzieningen 50

Hoofdstuk 4 Melding en registratie 54

- 4.1 Storingen melden 54
- 4.2 Het formulier 57
- 4.3 Storingen registreren 62

Hoofdstuk 5 TOPdesk-gebruikers 68

Hoofdstuk 6 TOPdesk-behandelaars 84

- 6.1 Het startscherm 85
- 6.2 Eerstelijnsmeldingen 86
- 6.3 Tweedelijnsmeldingen 90
- 6.4 De overige taken 92

Hoofdstuk 7 Nieuwe meldingen 94

- 7.1 Een nieuwe melding 96
- 7.2 Een nieuwe wijzigingsaanvraag 105

7.3	De reserveringsplanner	107
7.4	Het kennissysteem	110
7.5	Een configuratie koppelen	117
Hoofdstuk 8 Problemen en storingen		124
8.1	Foutmeldingen	124
8.2	Systeeminformatie in Windows	126
8.3	Apparaatbeheer	127
8.4	Opstartproblemen	133
Hoofdstuk 9 Oplossingen zoeken		135
9.1	De bron van het probleem	135
9.2	Het probleem oplossen	138
9.3	Informatie over het probleem	141
9.4	Werkwijze	143
Hoofdstuk 10 Stroomschema's		146
10.1	Het gebruik van stroomschema's	146
10.2	De manier van oplossen	160
Hoofdstuk 11 Het voorkomen van problemen en storingen		166
11.1	Malicious software	166
11.2	Antivirusbescherming	177
11.3	Het bijhouden van antivirussoftware	181
Hoofdstuk 12 Back-up en recovery		184
12.1	Back-up-mogelijkheden	184
12.2	Back-up-strategieën	191
12.3	Het uitvoeren van een back-up	196
Hoofdstuk 13		
Het inrichten van de harde schijf		203
13.1	De directory-structuur	203
13.2	Bestanden bewerken	205
13.3	Bestanden beheren	209
Hoofdstuk 14 De servicedesk		215
14.1	Servicedesksoorten	215
14.2	Gebruikersondersteuning	220
14.3	Informatie krijgen	227
14.4	Soorten vragen	229
14.5	Instructies geven	232
14.6	Advies geven	234
Hoofdstuk 15 Servicedeskopdrachten		236

## Medewerker Beheer ICT

Hoofdstuk 16	Contacten	251
	MAX Productions	251
16.1	Soorten communicatie op een servicedesk	252
16.2	Communicatie vanuit de servicedesk	257
16.3	Relaties onderhouden	259
16.4	Informatieverzoeken	262
16.5	Filtertechnieken bij het stellen van vragen	262
16.6	After service	264
Hoofdstuk 17	Instructies	266
17.1	Documentatie	266
17.2	De doelgroep voor instructies	269
17.3	Soorten instructies	272
17.4	Het opstellen van schriftelijke instructies	275
17.5	Het onderhouden van instructies	277
17.6	Opslag en distributie van instructies	279
17.7	Instructies opslaan in TOPdesk	283
17.8	FAQ	287
Hoofdstuk 18	Verbetervoorstellen voor procedures	290
18.1	Procedures	290
18.2	Verbetervoorstellen	293
18.3	Ontwikkelingen bijhouden	295
Hoofdstuk 19	Rapporteren	299
19.1	Rapporten	299
19.2	Informatie ordenen	301
19.3	Zinnen formuleren	302
19.4	Het rapport vormgeven	305
19.5	Onderhoud en distributie van rapportages	312
19.6	Rapporten in TOPdesk	313