

Inhoud

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 systeemdokumentatie 18
- 1.3 Afspraken met leveranciers 24
- 1.4 Het bijhouden van systeemdokumentatie 28

Hoofdstuk 2 Systeemdokumentatie 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

- 5.1 Mijn Werkplek 71
- 5.2 Melding werkplek 73
- 5.3 Aanvraag verhuizing 74
- 5.4 Kantoor & gebouw 76
- 5.5 Goedkeuren aanvragen 78
- 5.6 Vergaderingen & Bijeenkomsten 80
- 5.7 Een nieuwe bezoeker aanmelden 89
- 5.8 Zoeken 90
- 5.9 Actuele storingen 92

Hoofdstuk 6	TOPdesk-behandelaars	95
6.1	Het startscherm	96
6.2	Eerstelijnsmeldingen	98
6.3	Tweedelijnsmeldingen	102
6.4	De overige taken	104
Hoofdstuk 7	Nieuwe meldingen	106
7.1	Een nieuwe melding	109
7.2	Een nieuwe voorlopige wijzigingsaanvraag	117
7.3	De reserveringenplanner	120
7.4	Het kennissysteem	123
7.5	Een configuratie koppelen	127
Hoofdstuk 8	Problemen en storingen	135
8.1	Foutmeldingen	135
8.2	Systeeminformatie in Windows	137
8.3	Apparaatbeheer	138
8.4	Opstartproblemen	144
Hoofdstuk 9	Oplossingen zoeken	146
9.1	De bron van het probleem	146
9.2	Het probleem oplossen	149
9.3	Informatie over het probleem	152
9.4	Werkwijze	154
Hoofdstuk 10	Stroomschema's	157
10.1	Het gebruik van stroomschema's	157
10.2	De manier van oplossen	171
Hoofdstuk 11	Het voorkomen van problemen en storingen	177
11.1	Malicious software	177
11.2	Antivirusbescherming	188
11.3	Het bijhouden van antivirussoftware	192
Hoofdstuk 12	Back-up en recovery	195
12.1	Back-up-mogelijkheden	195
12.2	Back-up-strategieën	202
12.3	Het uitvoeren van een back-up	207
Hoofdstuk 13	Het inrichten van de harde schijf	214
13.1	De directory-structuur	214
13.2	Bestanden bewerken	216
13.3	Bestanden beheren	220
Hoofdstuk 14	De servicedesk	226
14.1	Service desks soorten	226
14.2	Gebruikersondersteuning	231
14.3	Informatie krijgen	238

14.4	Soorten vragen	240
14.5	Instructies geven	243
14.6	Advies geven	245
Hoofdstuk 15 Servicedeskopdrachten		247
Medewerker Beheer ICT		
Hoofdstuk 16 Contacten		261
16.1	Soorten communicatie op een servicedesk	262
16.2	Communicatie vanuit de servicedesk	267
16.3	Relaties onderhouden	269
16.4	Informatieverzoeken	272
16.5	Filtertechnieken bij het stellen van vragen	272
16.6	After service	274
Hoofdstuk 17 Instructies		276
17.1	Documentatie	276
17.2	De doelgroep voor instructies	279
17.3	Soorten instructies	282
17.4	Het opstellen van schriftelijke instructies	285
17.5	Het onderhouden van instructies	287
17.6	Opslag en distributie van instructies	289
17.7	Instructies opslaan in TOPdesk	293
17.8	FAQ	296
Hoofdstuk 18 Verbetervoorstellen voor procedures		299
18.1	Procedures	299
18.2	Verbetervoorstellen	302
18.3	Ontwikkelingen bijhouden	304
Hoofdstuk 19 Rapporteren		308
19.1	Rapporten	308
19.2	Informatie ordenen	310
19.3	Zinnen formuleren	311
19.4	Het rapport vormgeven	314
19.5	Onderhoud en distributie van rapportages	321
19.6	Rapporten in TOPdesk	322