

# 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	94
6.1	Het startscherm	95
6.2	Eerstelijnsmeldingen	97
6.3	Tweedelijnsmeldingen	101
6.4	De overige taken	103
Hoofdstuk 7	Nieuwe meldingen	105
7.1	Een nieuwe melding	108
7.2	Een nieuwe voorlopige wijzigingsaanvraag	116
7.3	De reserveringenplanner	119
7.4	Het kennissysteem	122
7.5	Een configuratie koppelen	126
Hoofdstuk 8	Problemen en storingen	134
8.1	Foutmeldingen	134
8.2	Systeeminformatie in Windows	136
8.3	Apparaatbeheer	137
8.4	Opstartproblemen	143
Hoofdstuk 9	Oplossingen zoeken	145
9.1	De bron van het probleem	145
9.2	Het probleem oplossen	148
9.3	Informatie over het probleem	151
9.4	Werkwijze	153
Hoofdstuk 10	Stroomschema's	156
10.1	Het gebruik van stroomschema's	156
10.2	De manier van oplossen	170
Hoofdstuk 11	Het voorkomen van problemen en storingen	176
11.1	Malicious software	176
11.2	Antivirusbescherming	187
11.3	Het bijhouden van antivirussoftware	191
Hoofdstuk 12	Back-up en recovery	194
12.1	Back-up-mogelijkheden	194
12.2	Back-up-strategieën	201
12.3	Het uitvoeren van een back-up	206
Hoofdstuk 13	Het inrichten van de harde schijf	213
13.1	De directory-structuur	213
13.2	Bestanden bewerken	215
13.3	Bestanden beheren	219

Hoofdstuk 14 De servicedesk	225
14.1 Servicedesksoorten	225
14.2 Gebruikersondersteuning	230
14.3 Informatie krijgen	237
14.4 Soorten vragen	239
14.5 Instructies geven	242
14.6 Advies geven	244
Hoofdstuk 15 Servicedeskopdrachten	246

## 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

## Voorwoord

Dit boek is bedoeld voor de opleidingen ICT-support (niveau 2 en 3). Medewerkers ICT-support zullen in hun toekomstige beroep voornamelijk uitvoerend bezig zijn. Dat is een reden om de studiestof waar mogelijk ook praktisch aan te bieden. Een andere reden is het type student. Generaliserend kunnen we stellen dat deze studenten doeners zijn. Zij hebben geen behoefte aan veel tekst en ondersteunende theorie. Zij willen leren door te doen. Daardoor krijgen ze inzicht in de aard van de werkzaamheden en de samenhang tussen de verschillende onderdelen. En dat is wat we willen bereiken. In dit boek komen dan ook veel praktisch uitvoerbare opdrachten voor.

De meeste handelingen zijn dusdanig beschreven en afgebeeld dat de student stap voor stap het proces kan volgen. De bedoeling is dat de student zelf een virus-scanner installeert, configureert en op effectieve werking controleert. Back-ups kan de student aan de hand van dit boek ook zelf maken en restoren. Storingsformulieren worden ingevuld en verwerkt in TOPdesk. In de docentenhandleiding bij dit boek wordt beschreven hoe TOPdesk gebruikt kan worden en daar staan ook de antwoorden op de vragen en tips voor het werken met het materiaal.

Met name het installeren van software voor anti-virusdoeleinden en back-ups levert een gevaar op als dat in een netwerk of een client-server-omgeving wordt gedaan. Ik raad dat sterk af. Indien mogelijk krijgt iedere student een eigen verwisselbare harde schijf waarmee hij/zij niet op een netwerk is aangesloten. Zo wordt voorkomen dat anderen last hebben van eventuele fouten.

Ik heb dit boek met veel plezier geschreven en ik hoop dat zowel studenten als docenten er met veel plezier mee zullen werken. Uiteraard sta ik open voor suggesties ter verbetering of aanpassing van het materiaal.

*Zoetermeer, zomer 2017*

*Ron de Graaf*