**Handboek helpdesk Pretpark Loopingland**

Inhoud

[Inleiding 2](#_Toc141173737)

[De helpdesk 2](#_Toc141173738)

[ICT-systemen 2](#_Toc141173739)

[Hardware 2](#_Toc141173740)

[Software 2](#_Toc141173741)

[Procedures 3](#_Toc141173742)

[Procedure invoer meldingen 3](#_Toc141173743)

[Prioriteitenmatrix 4](#_Toc141173744)

[Algemene huisregels 4](#_Toc141173745)

## Inleiding

Dit handboek is bedoeld voor medewerkers van de helpdesk. Dit handboek geeft informatie over hoe meldingen worden verwerkt in het systeem. Ook zijn in dit handboek de afspraken genoteerd waar elke medewerker van de helpdesk zich aan moet houden.

## De helpdesk

De helpdesk heeft de volgende taken:

* afhandelen van meldingen en hulpvragen van personeel Pretpark Loopingland
* zorgen voor de bezetting van de servicebalie
* testen en installeren nieuwe apparatuur
* monitoring netwerk pretpark

## ICT-systemen

### Hardware

De helpdesk biedt ondersteuning voor de volgende ICT-systemen:

* bekabeling
* draadloos netwerk
* laptops en pc’s (Windows en MacOS)
* tablets (iOS en Android)
* mobiele telefoons (iOS en Android)
* telefooncentrale en IP-telefoons
* beeldschermen
* Raspberry Pi’s
* SD-kaarten
* audiovisuele middelen
* multifunctional printers

De onderstaande ICT-systemen worden door externe partijen beheerd. Meldingen hierover worden wel in ontvangst genomen en direct geëscaleerd naar de betreffende partij.

* servers
* firewalls
* switches
* kassasystemen
* ticketprinters

### Software

De helpdesk biedt ondersteuning voor de volgende software:

* Windows 10 pro of hoger
* MacOS
* Raspberry Pi OS
* Office 365
* VNC
* iOS
* Android

Voor overige systemen en apparatuur bieden wij geen ondersteuning.

## Procedures

Configuratiemanagement wordt volledig uitgevoerd door de teammanager ICT. Gebruikersvragen en uitzoekopdrachten worden zoveel mogelijk door de eerstelijns medewerker afgehandeld. Alle storingen moeten worden doorgezet naar de tweede lijn. Aanvragen voor nieuwe apparatuur lopen altijd via de teammanager en worden door de helpdesk niet in behandeling genomen.

### Procedure invoer meldingen

Alle meldingen van personeelsleden van Pretpark Loopingland worden geregistreerd in het registratiesysteem. Bezoekers aan het pretpark kunnen geen gebruikmaken van de helpdesk. Zij moeten zich met vragen melden bij de informatiebalie.

Uit te voeren stappen:

* Noteer gegevens melder, zoek op in het systeem of voer nieuwe gegevens in.
* Noteer alle aanvullende relevante gegevens van de melding.
* Bepaal of de melding valt onder de verantwoordelijkheid van de helpdesk.
* Kies een categorie: werkplek hardware, netwerk hardware, software, randapparatuur.
* Kies het meldingtype: algemeen, wijzigingsaanvraag, gebruikersvraag, storing of uitzoekopdracht.
* Bepaal de urgentie en impact aan de hand van de prioriteitenmatrix.
* Voer de prioriteit in, de oplostijd wordt automatisch ingevoerd.
* Beschrijf de melding duidelijk.
* Geef een reactie op de melding.
* Koppel een behandelaarsgroep aan de melding.
* Indien de melding is afgehandeld, sluit deze.

### Prioriteitenmatrix

Om de prioriteit te bepalen wordt onderstaande prioriteitenmatrix gebruikt.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Werk ligt stil | **URGENTIE** | **P4** | **P3** | **P2** | **P1** |  |
|  |  | **P5** | **P4** | **P3** | **P2** |  |
|  | Geen invloed op werk | **P6** | **P5** | **P4** | **P3** |  |
|  |  |  | Individu | **IMPACT** | | Hele organisatie | |
|  |  |  |  |  | |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Let op: op securityvragen moet zo snel mogelijk antwoord gegeven worden. Zet deze standaard op P2. Denk hierbij aan phishing-mail, virusmeldingen, onbetrouwbare bijlagen e.d.

### Algemene huisregels

* Alle meldingen worden volledig en correct geregistreerd.
* De klant wordt altijd professioneel en klantvriendelijk benaderd.
* Jouw taalgebruik sluit aan bij de kennis van de klant.
* Wees kort en bondig.
* Bij contact aan de balie of via de telefoon: begroet een klant altijd netjes en vraag na afloop altijd of alles duidelijk was en of er nog vragen zijn.
* De helpdesk communiceert via mail met het mailadres helpdesk@loopingland.nl.