**Handboek helpdesk Pretpark Loopingland**

Inhoud

[Inleiding 2](#_Toc141173726)

[De helpdesk 2](#_Toc141173727)

[ICT-systemen 2](#_Toc141173728)

[Hardware 2](#_Toc141173729)

[Software 2](#_Toc141173730)

[Procedures 3](#_Toc141173731)

[Procedure invoer meldingen 3](#_Toc141173732)

[Prioriteitenmatrix 4](#_Toc141173733)

[Algemene regels 4](#_Toc141173734)

[FAQ 5](#_Toc141173735)

## 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
* Microsoft 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 de gegevens van de 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.

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

### Algemene regels

* 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.

### FAQ

Veel-gestelde vragen:

* Er is bekabeling losgeschoten of kapot, mag ik dit zelf repareren?
  + Nee, dit mag de klant nooit zelf doen. Een collega van de helpdesk komt dit zo spoedig mogelijk oplossen.
* De beeldschermen doen het niet. Wie komt er helpen?
  + Een monteur komt dit ter plekke oplossen.
* Ik heb problemen met mijn privé-telefoon. Kan iemand mij helpen?
  + Hier bieden we helaas geen ondersteuning voor.
* Ik ben mijn wachtwoord vergeten! Wat moet ik dan doen?
  + Nieuw wachtwoord aanvragen via de portal, een verificatiebericht wordt naar de telefoon verstuurd.
* Er is een probleem met het kassasysteem of ticketprinter. Hoe gaat dit opgelost worden?
  + Dit wordt doorgezet naar de leverancier.
* Welk programma kan ik het best gebruiken om facturen mee te maken?
  + In onze organisatie wordt gebruikgemaakt van Microsoft Office 365 dus in dit geval is Excel of Word de beste keus.
* Wat moet ik doen als ik een mail niet vertrouw? Bijvoorbeeld met een link naar een onbekende site waar om mijn wachtwoord wordt gevraagd?
  + Neem dan altijd contact op met de helpdesk. Wij vragen nooit om uw wachtwoord.