

Helpdesk vragen

Melding 1 BB:

Beste medewerker helpdesk,

De printer op onze afdeling doet het ineens niet meer. Er staat een foutcode in het display: Error 745. We kunnen wel nog op een andere afdeling printen maar dit moet natuurlijk snel verholpen worden.

*Met vriendelijke groet,
Aart van Schijndel*

Melding 2 BB:

Beste medewerker helpdesk,

Ik wil een mail versturen aan een grote groep mensen, maar ik wil niet dat iedereen kan zien aan wie ik de mail allemaal verstuurd heb. Is dat mogelijk? Zo ja, hoe stel ik dat in bij ons mailprogramma?

*Met vriendelijke groet,
Meggie Bode*

Melding 3 BB:

Beste medewerker helpdesk,

Ik moet mijn laptop met onze wifi verbinden, maar ik weet niet goed hoe ik dat moet doen. Kan ik hier een instructie over ontvangen? Wel snel graag, want ik kan zo niet verder werken!

*Met vriendelijke groet,
Juri van der Zwet*

Melding 4 BB:

Beste medewerker helpdesk,

Ik wil heel graag een nieuw e-mail adres. Mijn huidige adres zorgt voor heel veel verwarring bij klanten en collega's en daardoor heb ik al een aantal belangrijke e-mails gemist. Zouden jullie dit op korte termijn voor mij kunnen regelen?

*Met vriendelijke groet,
Ammar Valkering*

Melding 5 BB:

Beste medewerker helpdesk,

Ik ben mijn wachtwoord vergeten en kan niet meer inloggen op vaste systemen. Ik kan nog wel mijn mail sturen via mijn telefoon, maar ik wil graag mijn wachtwoord gereset hebben. Is dat mogelijk?

*Met vriendelijke groet,
Lourina van Agtmaal*

Meldingen overzicht met prioriteit, actie en type:

	Situatie	Melding	Prioriteit	Actie	Type
1BB	1	Printer op de afdeling doet het niet	P5	Collega op pad sturen (tweedelij)	Storing
2BB	2	Hoe zorg ik ervoor dat bij een mail die ik verstuur aan meerdere ontvangers, deze ontvangers niet kunnen zien aan wie ik de mail allemaal heb verstuurd?	P7	Antwoord met uitleg over BCC optie	Gebruikersvraag
3BB	3	Hoe verbind ik mijn laptop met het wifi netwerk?	P4	Antwoord met uitleg	Gebruikersvraag
4BB	4	Ik wil een nieuw e-mail adres	P7	Doorzetten	Wijzigingsaanvraag
5BB	5	Ik ben mijn wachtwoord vergeten	P4	Doorzetten	Gebruikersvraag

Melders:

Aart van Schijndel	1BB
Meggie Bode	2BB
Juri van der Zwet	3BB
Ammar Valkering	4BB
Lourina van Agtmaal	5BB

Aanmelder	Omschrijving
<i>Aart van Schijndel</i>	<i>Medewerker Financiën</i>
<i>Meggie Bode</i>	<i>Medewerker Receptie</i>
<i>Juri van der Zwet</i>	<i>Medewerker technische dienst</i>
<i>Ammar Valkering</i>	<i>Medewerker Financiën</i>
<i>Lourina van Agtmaal</i>	<i>Medewerker HR</i>

Prioriteiten BB

Code	Prioriteit	Doorlooptijd
Prio1	Hoog	15 min
Prio2	Midden	1 werkdag
Prio3	Laag	5 werkdagen

Binnenkomst

Code	Omschrijving
Email	De melding komt binnen via de email
Telefonisch	De melding komt telefonisch binnen
Balie	De meldingen is via de balie doorgegeven

Soort melding

Code	Omschrijving
Storing	Er speelt zich ergens een storing af
Gebruikersvraag	Een vraag van een klant/collega
Wijzigingsaanvraag	Er moet iets gewijzigd of aangepast worden met toestemming van een manager
Uitzoekvraag	Er moet iets uitgezocht en teruggekoppeld worden

Categorieën

Code	Omschrijving
Hardware 1: Laptop	Melding gaat over Hardware op een Laptop
Hardware 2: Printer	Melding gaat over Printers
Hardware 3: Overig	Melding gaat over overige hardware
Hardware 4: Netwerk	Melding gaat over netwerk apparatuur
Software 1: Office	Melding gaat over Software Office
Software 2: Virusscanner	Melding gaat over Software: virusscanner
Software 3: Windows	Melding gaat over Windows meldingen
Software 4: Overig	Melding gaat over overige software
Gebruikersaccounts	Melding gaat over inloggegevens en wachtwoorden

Behandelaars

Code	Omschrijving
jij zelf	
Eerstelijns servicedesk	Collega op de eerstelijns servicedesk, zelfde kennis als jijzelf
Tweedelijns servicedesk	Collega met meer expertise over hardware of software

