

## **Helpdesk vragen**

### **Melding 1KB:**

*Beste medewerker helpdesk,*

*Een collega heeft me tijdens de koffiepauze verteld dat het mogelijk is om het standaard lettertype voor alle documenten die ik maak in onze tekstverwerker, te wijzigen in een ander standaard lettertype. Is dat mogelijk? En zo ja, zou ik een instructie kunnen ontvangen over hoe dit ingesteld moet worden?*

*Met vriendelijke groet,  
Buddy Hoogakker*

### **Melding 2KB:**

*Beste medewerker helpdesk,*

*Ik moet een USB-stick wissen en er staat gevoelige informatie op deze stick. Wat kan ik het beste gebruiken om deze USB-stick goed te wissen?*

*Met vriendelijke groet,  
Vikram Kerstens*

### **Melding 3KB:**

*Beste medewerker helpdesk,*

*Ik wil graag van een website een pdf maken maar ik weet niet hoe ik dit kan doen. Kun je me hierbij helpen?*

*Met vriendelijke groet  
Yvan Kreuning*

### **Melding 4KB:**

*Beste medewerker helpdesk,*

*Het beeldscherm dat ik gebruik op mijn werkplek schakelt na 10 minuten vanzelf uit. Dat vind ik niet handig. Hoe kan ik aanpassen dat dit een half uur wordt?*

*Met vriendelijke groet,  
Kelsy de Brouwer*

### **Melding 5KB:**

*Telefonisch of mondeling:*

*Niemand op onze afdeling kan inloggen op het netwerk en we kunnen zo niet verder!*

*Met vriendelijke groet,  
Jelisa Dalebout*

Meldingen overzicht met prioriteit, actie en type:

	Situatie	Melding	Prioriteit	Actie	Type
1KB	6	Standaardlettertype in tekstverwerkingsprogramma aanpassen	P7	Antwoord met uitleg	Gebruikersvraag
2KB	7	Welke software kan het beste gebruikt worden om een USB-stick te wissen?	P7	Uitzoeken door tweedelijns medewerker	Uitzoekvraag
3KB	8	Wil graag pdf van website maken	P7	Antwoord met uitleg	Gebruikersvraag
4KB	9	Beeldscherm schakelt uit na 10 minuten	P7	Antwoord met uitleg	Gebruikersvraag
5KB	10	Niemand op de afdeling kan inloggen op het netwerk!	P1	Doorzetten	Storing

Melders:

<b>Buddy Hoogakker</b>	1KB
<b>Vikram Kerstens</b>	2KB
<b>Yvan Kreuning</b>	3KB
<b>Kelsy de Brouwer</b>	4KB
<b>Jelisa Dalebout</b>	5KB

Aanmelder	Omschrijving
<i>Buddy Hoogakker</i>	<i>Medewerker technische dienst</i>
<i>Vikram Kerstens</i>	<i>Medewerker servicedesk</i>
<i>Yvan Kreuning</i>	<i>Directeur</i>
<i>Kelsy de Brouwer</i>	<i>Medewerker Financiën</i>
<i>Jelisa Dalebout</i>	<i>Medewerker Receptie</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

