

## **Helpdesk vragen**

### **Melding 1GL:**

*Beste medewerker helpdesk,*

*Ik wil graag leren programmeren met behulp van een Arduino of een Microbit. Welke van de twee kan ik daarvoor het beste gebruiken en wat zijn de verschillen precies? Zou je dat voor me kunnen uitzoeken en verwerken in een vergelijkingsdocument?*

*Met vriendelijke groet,  
Raoul Severijns*

### **Melding 2GL:**

*Beste medewerker helpdesk,*

*Ik wil een bestand dat ik heb gemaakt met mijn tekstverwerker beveiligen met een wachtwoord. Hoe moet ik dat instellen?*

*Met vriendelijke groet,  
Brett Hellinga*

### **Melding 3GL**

*Beste medewerker helpdesk,*

*Ik moet een geluidsopname opslaan en ik krijg de keuze tussen MP3 en lossless. Ik wil graag de hoogst mogelijke kwaliteit van geluid opslaan. Voor welke optie moet ik dan kiezen en wat is het verschil tussen beide opties?*

*Met vriendelijke groet,  
Aruna Farah*

### **Melding 4GL**

*Beste medewerker helpdesk,*

*Ik heb begrepen dat het gebruiken van een wachtwoordmanager heel handig kan zijn. Zeker als je meerdere devices gebruikt. Ik wil dit best gaan gebruiken, maar dan moet dit wel gratis zijn. Welke wachtwoordmanager kan ik gratis op meerdere devices installeren en gebruiken? Zou je dat voor me kunnen uitzoeken en dit kunnen terugkoppelen?*

*Met vriendelijke groet,  
Alicia van der Steenhoven*

### **Melding 5GL:**

*Telefonisch of mondeling:*

*Geen enkel apparaat op onze afdeling wil aan gaan! Is er soms een stroomstoring?*

*Met vriendelijke groet,  
Elsje Huijjer*

Meldingen overzicht met prioriteit, actie en type:

	Situatie	Melding	Prioriteit	Actie	Type
1GL	11	Arduino of Microbit	P7	Uitzoeken door tweedelijns medewerker	Uitzoekvraag
2GL	12	Bestand beveiligen met wachtwoord	P7	Antwoord met uitleg	Gebruikersvraag
3GL	13	Geluidsopname mp3 of losless	P7	Antwoord met uitleg	Gebruikersvraag
4GL	14	Wachtwoordmanager	P7	Uitzoeken door tweedelijns medewerker	Uitzoekvraag
5GL	15	Stroomstoring	P1	Doorzetten	Storing

Melders:

<b>Raoul Severijns</b>	1GL
<b>Brett Hellinga</b>	2GL
<b>Aruna Farah</b>	3GL
<b>Alicia van der Steenhoven</b>	4GL
<b>Elsje Huijjer</b>	5GL

Aanmelder	Omschrijving
<i>Raoul Severijns</i>	<i>Medewerker technische dienst</i>
<i>Brett Hellinga</i>	<i>Medewerker Financiën</i>
<i>Aruna Farah</i>	<i>Medewerker HR</i>
<i>Alicia van der Steenhoven</i>	<i>Medewerker technische dienst</i>
<i>Elsje Huijjer</i>	<i>Medewerker servicedesk</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

