



Online ServiceDesk

De Online ServiceDesk, kortweg OSD, gebruikt u voor het registreren en bijhouden van service aangelegenheden. Zo kunt u de tool gebruiken voor het aanvragen van een serviceverzoek, maar kunnen ook incidenten via deze tool aan de servicedesk gemeld worden. De tool is daarbij 24/7 beschikbaar met als voordeel dat u niet gebonden bent aan de openingstijden van de servicedesk.



Inhoudsopgave

1. Gebruikte termen.....	3
2. Rechten en mogelijkheden.....	3
3. Het verloop van een melding.....	3
4. De menustructuur	4
5. De Interne Servicedesk.....	5
5.1 Mijn Interne Meldingen.....	5
6. Heutink Servicedesk	5
6.1 Mijn Dashboard	5
6.2 Nieuwe melding.....	7
6.3 Mijn Ongeclassificeerde Meldingen	8
6.4 Mijn incidenten	9
6.5 Mijn Serviceverzoeken	9
6.6 FAQ.....	10

Versie 2.0

Datum: 03-08-2015

1. Gebruikte termen

In de Online ServiceDesk, ook wel OSD genoemd, komen een paar belangrijke termen voor. Voor een juiste werking van de Online ServiceDesk is het gewenst deze termen te herkennen en te begrijpen.

Melding: staat voor de door u geplaatste melding. Een melding zal vervolgens geclassificeerd worden als *'incident'* of *'serviceverzoek'*.

Incident: is een onverwachte onderbreking van de dienstverlening, ook wel storing genoemd. Een functionaliteit en/of product dat niet of niet optimaal werkt valt onder deze categorie, zoals bijvoorbeeld een probleem aan een digibord of verstoring van het netwerk.

Serviceverzoek: u wilt gebruik maken van onze dienstverlening, maar uw verzoek betreft geen storing. Bijvoorbeeld de installatie van een printer of het aanpassen van instellingen.

2. Rechten en mogelijkheden

De Online ServiceDesk heeft drie verschillende niveaus, elk met zijn eigen rechten en bijbehorende mogelijkheden:

Gebruiker: dit zijn de stafleden van de betreffende locatie. Zij hebben de mogelijkheid om een *'interne melding'* aan te maken die vervolgens bij de ICT-coördinator van de school terecht komt.

ICT-coördinator: is de contactpersoon op de locatie die verantwoordelijk is voor het ICT-beheer. Deze rol kan binnen de Online ServiceDesk meldingen aanmaken gericht aan de servicedesk van Heutink ICT. Ook is het mogelijk om vanuit deze rol meldingen van stafleden door te sturen naar de servicedesk van Heutink ICT.

Bovenschools ICT-Coördinator: Indien u bovenschools ICT-coördinator bent dan heeft u als aanvullende mogelijkheid om voor alle locaties meldingen te bekijken, maar ook om meldingen vanuit deze locaties aan te maken.

3. Het verloop van een melding

In het hoofdstuk *'Gebruikte termen'* is vermeld dat elke vraag, storing of verzoek in eerste instantie bij ons binnenkomt als *'melding'*. Op dit moment betreft het nog een ongeclassificeerde melding waar nog geen categorie aan gekoppeld is. Na binnenkomst van uw melding zal uw melding door onze servicedesk in behandeling worden genomen waarbij de eerste stap zal zijn uw melding te classificeren. Bij het classificeren zal de melding worden voorzien van een categorie en prioriteit en zal deze worden omgezet naar een *'Incident'* of een *'Serviceverzoek'*.

Aansluitend kunt u de melding binnen de Online ServiceDesk dan ook terugvinden onder in het menu *'Mijn incidenten'* of *'Mijn serviceverzoeken'*, dit is in de komende hoofdstukken nader toegelicht. *Afbeelding 1* geeft een visuele weergave van het verloop van een melding.



Afbeelding 1: Het verloop van een melding

4. De menustructuur

Binnen de gehele Online ServiceDesk is een vaste menustructuur zichtbaar. De verschillende menu-items zijn vanuit elke weergave en vanaf elke pagina te raadplegen. Afhankelijk van de rol die u vervult (en dus de rechten die u binnen de Online ServiceDesk heeft) kan het zijn dat er enkele menu-items ontbreken.

Een korte toelichting op de verschillende menu-items:

Menu	
▲ Interne Servicedesk	Interne Servicedesk: Is het hoofdmenu naar de <i>Interne Servicedesk</i> . Nadere toelichting hierop treft u aan in het hoofdstuk <i>Interne Servicedesk</i> .
Mijn Interne Meldingen	Mijn Interne Meldingen: Hierin zijn de meldingen opgenomen die binnen uw school circuleren (de meldingen tussen stafmedewerkers en de ICT-coördinator) zichtbaar.
FAQ	FAQ: Staat voor ' <i>Frequently Asked Questions</i> ' en bevat een overzicht van veel gestelde vragen en de antwoorden daarop. Dit overzicht zal continu worden bijgewerkt.
▲ Heutink Servicedesk	Heutink Servicedesk: Is het hoofdmenu naar de <i>Heutink Servicedesk</i> . Nadere toelichting hierop treft u aan in het hoofdstuk <i>Heutink Servicedesk</i> .
Mijn Dashboard	Mijn Dashboard: Geeft een dashboard weergave van de totale Online ServiceDesk.
Nieuwe Melding	Nieuwe Melding: Het aanmaken van een nieuwe melding.
Mijn Ongeclassificeerde Meldingen	Mijn Ongeclassificeerde Meldingen: Geeft een overzicht van alle meldingen die wel zijn doorgestuurd naar de servicedesk van Heutink ICT, maar nog niet geclassificeerd zijn.
Mijn incidenten	Mijn Incidenten: Zodra een melding geclassificeerd is als ' <i>incident</i> ', zal deze hier zichtbaar zijn.
Mijn Serviceverzoeken	Mijn Serviceverzoeken: Zodra een melding geclassificeerd is als ' <i>serviceverzoek</i> ', zal deze hier zichtbaar zijn.
FAQ	FAQ: Staat voor ' <i>Frequently Asked Questions</i> ' en bevat een overzicht van veel gestelde vragen en de antwoorden daarop. Dit overzicht zal continu worden bijgewerkt.

Afbeelding 2: Menu-structuur

5. De Interne Servicedesk

Binnen de Online ServiceDesk wordt onderscheid gemaakt tussen de *'Interne Servicedesk'* en de *'Heutink Servicedesk'*.

De *'Interne Servicedesk'* is een hulpmiddel voor de gebruikers van de school onderling. Hierin kunnen de gebruikers van de school meldingen aanmaken en registreren om vervolgens door te zetten naar de ICT-coördinator van de school. De ICT-coördinator van de school kan deze meldingen vervolgens bekijken, zelf oppakken en oplossen of waar nodig aanvullen en doorzetten naar de servicedesk van Heutink ICT.

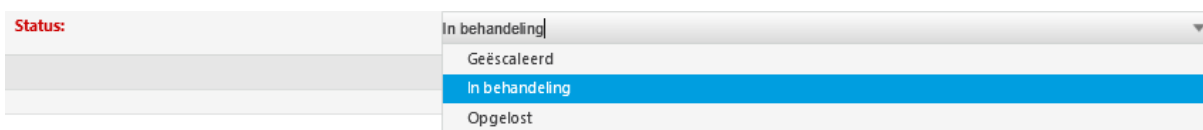
Op deze manier heeft u de beschikking over een servicedesk die enkel voor uw school van toepassing is.

5.1 Mijn Interne Meldingen

De meldingen afkomstig van de stafleden van de betreffende locatie zijn terug te vinden in *'Mijn Interne Meldingen'*.

Na het openen van een nieuwe melding afkomstig van een staflid, heeft u de mogelijkheid om de melding zelf in behandeling te nemen of deze te escaleren richting de servicedesk van Heutink ICT. Om dit te realiseren past u de status van de melding aan naar *'In behandeling'*. Op dit moment heeft u de gelegenheid om de melding waar nodig aan te vullen. Om aansluitend de melding te escaleren naar de servicedesk van Heutink ICT kunt u de status aanpassen naar *'Geëscaleerd'*. Na het escaleren van een melding zal deze verplaatst worden naar *'Mijn Ongeclassificeerde Meldingen'*.

Om een melding te escaleren is het noodzakelijk deze eerst *'In behandeling'* te nemen (Afbeelding 3).



Afbeelding 3: Aanpassen status bij bestaande melding

De *'Interne Servicedesk'* kan ook gebruikt worden om een melding van een andere gebruiker direct te beantwoorden of zelfs op te lossen. Om een melding op te lossen past u de status van een melding aan naar *'Opgelost'* en zet u bij het plaatsen van uw reactie het vinkje bij *'Opgelost?'* aan. De melding zal aansluitend bij de betreffende gebruiker ook als *'Opgelost'* zichtbaar zijn en zal naar verloop van tijd een archiefstatus krijgen.

6. Heutink Servicedesk

De *'Heutink Servicedesk'* kan ook wel gezien worden als de *'externe'* servicedesk. Hierin treft u alle meldingen en de daaraan gerelateerde communicatie en informatie aan die u heeft doorgezet aan de servicedesk van Heutink ICT.

6.1 Mijn Dashboard

Na het inloggen op de Online ServiceDesk zult u standaard in het *'Mijn Dashboard'* scherm terecht komen. Dit scherm geeft een totaaloverzicht van alle gebeurtenissen in de *'Heutink Servicedesk'*. U treft u deze dashboard- weergave, zoals weergegeven in afbeelding 3, een viertal onderdelen aan, te weten:

Navigatie (1): Dit onderdeel bestaat uit drie tabbladen; *'Algemeen'*, *'Zoeken in velden'* en *'Informatie over de Online ServiceDesk'* en geeft u de mogelijkheid om te bepalen welke onderdelen u wel/niet wenst te zien op het dashboard. Ook heeft u de mogelijkheid om binnen verschillende zoekvelden in de Online ServiceDesk te zoeken en treft u in het laatste tabblad een beknopte schematische weergave van de werking van de Online Servicedesk aan.

Ongeclassificeerde meldingen (2): Hierin zijn alle meldingen opgenomen die reeds door u kenbaar zijn gemaakt bij onze servicedesk, maar nog niet geclassificeerd zijn. Zodra uw melding in behandeling is genomen zal deze uit dit overzicht verdwijnen en bij één van de volgende overzichten zichtbaar zijn.

Incidenten (3): Geeft een overzicht van alle incidenten die bij de servicedesk in behandeling zijn of zijn geweest.

Serviceverzoeken (4): Geeft een overzicht van alle serviceverzoeken die bij de servicedesk in behandeling zijn of zijn geweest.

Afbeelding 3 is een weergave van Mijn Dashboard waarbij de verschillende onderdelen genummerd zijn aan de hand van de hierboven toegelichte onderdelen.

The screenshot shows the 'Mijn Dashboard' interface with a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains navigation links for 'Interne Servicedesk' and 'Heutink Servicedesk'. The main content area is divided into four numbered sections:

(1) **Algemeen** (General): A filter panel with checkboxes for 'Ongeclassificeerde Meldingen', 'Incidenten', and 'Serviceverzoeken', all of which are checked. A 'Toon:' dropdown menu is set to 'Alleen openstaande'.

(2) **Ongeclassificeerde Meldingen** (Unclassified Reports): A table with columns: Attachments, Aangemaakt, Titel, Status, Nummer, Betrokken persoon, Gemeld door, and Bed. One entry is visible: '3-8-2015 11:39:51 De printer in de directiekamer werkt niet. Nieuw' with number 'C-150'. Below the table, it says 'Meldingen 1 - 1 van 1' and 'Zodra een melding in behandeling is gekomen zal deze hier verdwijnen en zichtbaar zijn onder 'Incidenten' of 'Service verzoeken'.

(3) **Incidenten** (Incidents): A table with columns: Aangemaakt, Titel, Status, Nummer, Betrokken persoon, and Gemeld door. One entry is visible: '3-8-2015 11:44:03 Computer SPCN012 is defect' with status 'In behandeling' and number '1-167'. Below the table, it says 'Incidenten 1 - 1 van 1'.

(4) **Serviceverzoeken** (Service Requests): A table with columns: Aangemaakt, Titel, Status, Nummer, Betrokken persoon, and Gemeld door. One entry is visible: '3-8-2015 11:42:12 Wiljen jullie het wachtwoord voor gebruiker l.leerkracht...' with status 'Afgehandeld' and number 'SR-158'. Below the table, it says 'Serviceverzoeken 1 - 1 van 1'.

Afbeelding 4: weergave Mijn Dashboard

6.2 Nieuwe melding

Om een nieuwe melding aan te maken gebruikt u in het menu de knop 'Nieuwe Melding', waarna het bijbehorende formulier zal worden geopend. (Afbeelding 5).

Afbeelding 5: Formulier Nieuwe Melding

Het getoonde formulier kunt u gebruiken om uw melding te verwoorden richting de servicedesk van Heutink ICT. In het formulier zijn de volgende velden zichtbaar (de rood gearceerde velden zijn verplichte velden):

Gemeld door: Hierin staan de gegevens over de persoon waarmee u ingelogd bent in de Online ServiceDesk, de melder van de betreffende melding.

Betrokken persoon: Indien de melding betrekking heeft op een andere persoon dan de huidig ingelogde persoon kunt u hier een andere naam opgeven.

Bedrijf: De organisatie waarvoor u de melding aanmaakt.

Locatie: De locatiegegevens van bovengenoemde organisatie.

Titel: In dit veld kunt u in een aantal woorden een korte omschrijving van uw melding plaatsen. Het is raadzaam een bewoording te kiezen waarbij in één oogopslag duidelijk is waar uw melding over gaat.

Omschrijving: In dit veld kunt u de uitgebreide omschrijving van uw melding plaatsen.

Communicatie – Reactie: Indien u op een (bestaande-) melding een reactie wenst te plaatsen, kunt u deze in dit veld verwerken. Reacties die u ontvangt van de servicedesk worden ook hier weergegeven.

Bijlagen: Indien gewenst kunt u een bijlage toevoegen aan de melding.

Met de knop 'Opslaan' kunt u de melding tussentijds opslaan. U blijft daarbij in het bestaande scherm. Om de melding op te slaan en aansluitend naar het beginscherm terug te keren, gebruikt u de 'OK' knop. Zodra uw melding is opgeslagen zal deze onder 'Mijn Ongeclassificeerde Meldingen' en op 'Mijn Dashboard' zichtbaar zijn.

6.3 Mijn Ongeclassificeerde Meldingen

Op het moment dat u een melding heeft doorgezet aan de servicedesk van Heutink ICT en zolang deze melding nog niet in behandeling is genomen, kunt u deze terugvinden in 'Mijn Ongeclassificeerde Meldingen'. Zodra een melding door de servicedesk in behandeling is genomen is deze niet meer in dit overzicht zichtbaar, maar kunt u deze terugvinden onder 'Mijn Incidenten', 'Mijn Serviceverzoeken' of onder 'Mijn Dashboard'.

The screenshot shows the Heutink ServiceDesk interface. On the left is a blue sidebar menu with options: 'Mijn Interne Meldingen', 'FAQ', 'Mijn Dashboard', 'Nieuwe Melding', 'Mijn Ongeclassificeerde Meldingen' (highlighted), 'Mijn incidenten', 'Mijn Serviceverzoeken', and 'FAQ'. The main content area is titled 'Meldingen' and contains a search bar with 'Zoeken in tekst' and 'Zoeken in velden' tabs. Below the search bar is a table of tickets. The table has columns: 'Attachments', 'Aangemaakt', 'Titel', 'Status', 'Nummer', 'Betrokken persoon', 'Gemeld door', and 'Bedrijf'. One ticket is visible with the title 'De printer in de directiekamer werkt niet.', status 'Nieuw', and number 'C-15...'. The bottom of the page shows a footer with the Heutink logo and the website 'www.heutink-ict.nl'.

Afbeelding 6: Mijn Ongeclassificeerde Meldingen

Door een melding te selecteren en op 'Open' te klikken kunt u de inhoud van de melding terug zien en indien gewenst een aanvullende reactie plaatsen.

De velden die bij het aanmaken van een nieuwe melding als verplicht zijn gemarkeerd worden bij het openen van een bestaande melding als 'greyed out' weergegeven, wat aangeeft dat u deze velden niet meer kunt wijzigen. Een eventuele reactie op een bestaande melding kunt u plaatsen in het 'Reactie' veld.

6.4 Mijn incidenten

Een melding wordt, zodra deze geëscaleerd is naar de servicedesk van Heutink ICT, geclassificeerd als 'Incident' of 'Serviceverzoek'. Afhankelijk van de classificatie wordt uw melding omgezet naar één van beide opties en zal zichtbaar zijn onder 'Mijn Incidenten' of 'Mijn Serviceverzoeken'. Indien er in uw melding meerdere incidenten en/of serviceverzoeken omschreven staan, worden hier ook meerdere meldingen voor aangemaakt.

Het 'Mijn Incidenten' scherm geeft een weergave van alle incidenten zoals door uw school geplaatst. Daar treft u tevens de meest actuele status van een melding aan en zal een melding gemarkeerd worden indien er een reactie van u vereist is.

The screenshot displays the 'Mijn Incidenten' page. On the left is a blue sidebar with navigation links: 'Mijn Interne Meldingen', 'FAQ', 'Mijn Dashboard', 'Nieuwe Melding', 'Mijn Ongeclassificeerde Meldingen', 'Mijn incidenten', 'Mijn Serviceverzoeken', and another 'FAQ'. The main content area has a search bar with 'Zoeken in volledige tekst:' and a dropdown menu showing '(Geen filter geselecteerd)'. Below the search bar is a table of incidents. The table has columns: 'Aangemaakt', 'Titel', 'Status', 'Nummer', 'Betrokken persoon:', 'Gemeld door', and 'Bedrijf'. One incident is visible with the title 'Computer SPCN012 is defect' and status 'In behandeling'.

Aangemaakt	Titel	Status	Nummer	Betrokken persoon:	Gemeld door	Bedrijf
3-8-2015 11:44:03	Computer SPCN012 is defect	In behandeling	I-16

Afbeelding 7: Mijn incidenten

Na het openen van een incident zijn de details zichtbaar en heeft u de mogelijkheid om een reactie te plaatsen en/of een bijlage aan het incident toe te voegen. Op het moment dat een incident bij de servicedesk van Heutink ICT in behandeling is, is het voor u niet mogelijk de status van deze melding te wijzigen. Indien de melding tussentijds opgelost is, kunt u dit als reactie op het betreffende incident plaatsen.

Indien het betreffende incident door de servicedesk voorzien wordt van een voorgestelde oplossing, dan krijgt deze de status 'Opgelost'. Indien de voorgestelde oplossing uw incident niet verhelpt, heeft u de mogelijkheid om de status weer aan te passen naar 'In behandeling' waarna deze opnieuw door de servicedesk verwerkt zal worden.

6.5 Mijn Serviceverzoeken

Bij het openen van 'Mijn Serviceverzoeken' krijgt u een overzicht van alle lopende serviceverzoeken. Dit zijn de meldingen die u richting de servicedesk heeft geëscaleerd en die betrekking hebben op een verzoek. Dit zijn dus geen incidenten (verstoringen). Voor serviceverzoeken zijn dezelfde mogelijkheden en opties mogelijk als bij een incident.

6.6 FAQ

FAQ staat voor 'Frequently Asked Questions' en geeft een overzicht van veel gestelde vragen en de daarbij horende antwoorden. Deze rubriek zal continu up-to-date gehouden worden. U kunt in het zoekvenster zoeken op uw volledige vraag of op één of meerdere trefwoorden. Na het openen van het onderwerp treft u uitgebreide informatie aan.

Nummer: KB-000025 Wijzigingsdatum: 27-7-2015 12:12:56

Titel: Wat is het SPCN nummer en waar vind ik deze?

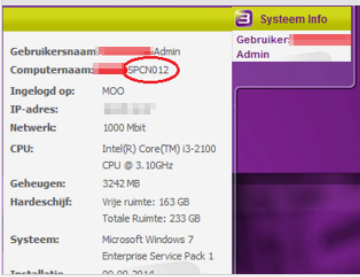
Algemeen Bijlagen

Description:

Elk systeem binnen uw deklas.nu netwerk is voorzien van een uniek computernummer. Dit nummer, ook wel SPCN- nummer genoemd, heeft u nodig om computer specifieke instellingen in te stellen, of om een melding bij onze servicedesk te maken. Dit nummer is binnen elk netwerk uniek en varieert van SPCN001 tot SPCN999. Dit computernummer zal automatisch aan een gerist systeem binnen het netwerk worden toegewezen en op elk individueel deklas.nu netwerk zal er weer bij SPCN001 begonnen worden met het uitdelen van de nummers.
Het SPCN-nummer is op een aantal manieren te achterhalen:

Via de gadget (enkel op binnen deklas.nu geriste Windows 7 systemen)

1. Aan de rechterzijde van het scherm treft u de gadget 'Systeem Info' aan. Door te klikken op de weergegeven gebruikersnaam zal een popup verschijnen met daarin uw *Computernaam* oftewel het SPCN-nummer.
(Indien de gadget niet op het bureaublad actief is, probeer deze dan toe te voegen op de volgende manier: Rechtsmuisknop op het bureaublad -> Gadgets -> Dubbelklikken Deklas3 Systeem)



The screenshot shows the Windows 7 'System Info' gadget. On the left, system details are listed: Gebruikersnaam: Admin, Computernaam: SPCN012 (circled in red), Ingelogd op: MOO, IP-adres: [blacked out], Network: 1000 Mbit, CPU: Intel(R) Core(TM) i3-2100 CPU @ 3.10GHz, Geheugen: 3242 MB, Hardeschijf: Vrije ruimte: 163 GB, Totale Ruimte: 233 GB, Systeem: Microsoft Windows 7 Enterprise Service Pack 1. On the right, a 'System Info' popup is open, showing 'Gebruiker: Admin'.

Boven

Afbeelding 8: FAQ