

Inhoud

Woord vooraf 9

1 Use case en begrippen 11

- 1.1 Inleiding 11
- 1.2 ICT-begrippen 11
- 1.3 De ICT-shop 17
- 1.4 Detach 19
- 1.5 De fusie: Eniac 22
- 1.6 Samenvatting 25
 - Case Eniac 25

2 De servicedesk 28

- 2.1 Inleiding 28
- 2.2 Servicedesk en servicemanagement 30
- 2.3 Klanten van de servicedesk 33
- 2.4 De plaats van de servicedesk 36
- 2.5 Organisatie van de servicedesk 37
- 2.6 Hulpmiddelen van de servicedesk 38
- 2.7 Het opzetten van een servicedesk 43
- 2.8 Samenvatting 52
 - Case Eniac 53

3 TOPdesk als tool 55

- 3.1 Inleiding 55
- 3.2 TOPdesk en ITIL 57
- 3.3 De structuur van TOPdesk 57
- 3.4 Inloggen in TOPdesk 59
- 3.5 Selfserviceportal 61
- 3.6 TOPdesk voor behandelaars 64
- 3.7 Samenvatting 71
 - Case Eniac 72

4 Configuratiebeheer 73

- 4.1 Inleiding 73
- 4.2 Beheer 73
- 4.3 De componenten 75
- 4.4 De aanschaf van componenten 77
- 4.5 Registreren en archiveren 79

- 4.6 Configuratiebeheer in TOPdesk 80
- 4.7 Samenvatting 84
 - Case Eniac 85

5 Incidentbeheer 87

- 5.1 Inleiding 87
- 5.2 Incidentbeheer 87
- 5.3 De activiteiten van incidentbeheer in TOPdesk 88
- 5.4 Contractbeheer en servicelevelmanagement 100
- 5.5 Samenvatting 107
 - Case Eniac 107

6 Probleembeheer 109

- 6.1 Inleiding 109
- 6.2 Verschil incidentbeheer en probleembeheer 109
- 6.3 Gebruik van probleembeheer in TOPdesk 110
- 6.4 Voortgangsbewaking en rapporteren 115
- 6.5 Samenvatting 116
 - Case Eniac 117

7 Wijzigingsbeheer 120

- 7.1 Inleiding 120
- 7.2 Wijzigingsbeheer 120
- 7.3 Wijzigingsbeheer in TOPdesk 121
- 7.4 Werken met sjablonen 130
- 7.5 Samenvatting 131
 - Case Eniac 132

8 Gebruikersinstructie 134

- 8.1 Inleiding 134
- 8.2 Documentatie 135
- 8.3 De doelgroep voor instructies 136
- 8.4 Soorten instructies 138
- 8.5 Proces, procedure en werkinstructie 142
- 8.6 Opstellen van schriftelijke instructies 143
- 8.7 Mondelinge instructies 144
- 8.8 Onderhouden van instructies 146
- 8.9 Opslag en distributie van instructies 148
- 8.10 Versiebeheer 149
- 8.11 Kennisbeheer in TOPdesk 151
- 8.12 Samenvatting 154
 - Case Eniac 155

9 Testen 157

- 9.1 Inleiding 157
- 9.2 Functioneel ontwerp 157
- 9.3 Technisch ontwerp 161
- 9.4 Testen 163
- 9.5 Soorten testen 166
- 9.6 De testomgeving 168
- 9.7 TMap 170
- 9.8 Samenvatting 171
 - Case Eniac 172

10 Beveiliging 174

- 10.1 Inleiding 174
- 10.2 Misbruik en gevaren 174
- 10.3 Bedreigen van buitenaf 176
- 10.4 Bescherming tegen indringers 181
- 10.5 Firewall 183
- 10.6 Back-up 184
- 10.7 Back-up-strategieën 187
- 10.8 Network-attached storage 188
- 10.9 Zware verstoringen van de infrastructuur 190
- 10.10 Information security management 191
- 10.11 Samenvatting 193
 - Case Eniac 194

11 Rapporteren 196

- 11.1 Inleiding 196
- 11.2 Inhoud bepalen 197
- 11.3 Structuur van een rapport 198
- 11.4 Leesbaarheid van een rapport 202
- 11.5 Rapporteren vanuit TOPdesk 204
- 11.6 Selecties 205
- 11.7 Rapporten 208
- 11.8 Key performance indicators 213
- 11.9 Samenvatting 215
 - Case Eniac 216

12 De ICT-beheerder 218

- 12.1 Inleiding 218
- 12.2 Werkzaamheden van de ICT-beheerder 218
- 12.3 Vaardigheden van de ICT-beheerder 223
- 12.4 Communicatie 225
- 12.5 Prioriteiten stellen 228
- 12.6 Samenvatting 229
 - Case Eniac 230