

Woord vooraf

Dit boek is bestemd voor de MBO-ICT-opleiding op niveau 4, ICT-beheerder. Aan het ondersteunen van gebruikers van ICT-systemen worden steeds hogere eisen gesteld. Dit boek geeft de student inzicht in een groot aantal aspecten van deze ondersteuning. In *Servicemanagement voor niveau 4* gaan we ervan uit dat de student een middenkaderfunctie moet bekleden. De student wordt voorbereid op een functie waarin deze verantwoord beslissingen kan nemen. Dit boek is geschreven voor de kerntaken Beheren van (onderdelen van) informatie- of mediasystemen en Organisatie van een (bestaande) servicedesk voor de niveau 4-opleiding ICT-beheerder, uit het kwalificatiedossier van de opleiding ICT- en mediabeheer.

Als rode draad door dit boek loopt de fusie tussen twee nogal verschillende bedrijven, de ICT shop en Detach (een detachering-bedrijf). De ICT-student zal weinig moeite hebben zichzelf voor te stellen als werknemer van dit nieuwe ICT-bedrijf Fusion! Vanuit de fusie en alles wat daaruit voortkomt, wordt de theorie behandeld en aan de hand van opdrachten en vragen wordt de student tot nadenken gedwongen over mogelijke beslissingen. Dit boek gaat vooral over het nemen van beslissingen en het werken met en voor klanten. Omdat in Nederland steeds meer bedrijven gebruikmaken van ITIL als hulpmiddel komt dit in dit boek ook regelmatig aan de orde. Naar onze mening is kennis over ITIL voor de ICT'er noodzakelijk. Voor een uitgebreide behandeling van ITIL verwijzen we naar het boek *ITIL-processen voor ICT beheer*; in dat boek wordt dieper ingegaan op de theorie van ITIL.

De antwoorden op de vragen en opdrachten in dit boek bevinden zich in de docentenhandleiding. Deze is, achter het docenten-account, beschikbaar op www.brinkman-uitgeverij.nl.

Als auteurs zijn we een collectief dat voor de helft uit het onderwijs komt en voor de andere helft uit het bedrijfsleven. We hebben getracht het beste van deze twee samen te brengen in dit boek. Ons

bleek dat er soms verschillen waren in de manier waarop we tegen een en ander aankeken. Niet zozeer verschil in inzicht als wel in de manier van werken. Door goed naar elkaar te luisteren denken we een boek te hebben gemaakt dat erg dicht staat bij de praktijk en heel goed bruikbaar is in het onderwijs.

Natuurlijk staan we open voor kritiek en/of op- en aanmerkingen. Mocht u suggesties hebben ter verbetering, dan willen wij dat graag horen. In een volgende druk zullen we deze dan zeker verwerken.

De auteurs,

Ron de Graaf
Frits Gubbels
Frank Meert
Hans van Rheenen

Inhoud

1	Use case	1
1.1	Inleiding	1
1.2	De ICT-shop	1
1.3	Detach	4
1.4	De fusie: Fusion!	7
2	Een Service Desk	11
2.1	Inleiding	11
2.2	De Service Desk en gebruikersondersteuning	14
2.3	De klanten van de Service Desk	17
2.4	De plaats van de Service Desk	21
2.5	De organisatie van de Service Desk	22
2.6	De hulpmiddelen van de Service Desk	24
2.7	Het opzetten van een Service Desk	28
2.8	Samenvatting	46
3	TOPdesk als tool	51
3.1	Inleiding	51
3.2	TOPdesk en ITIL	52
3.3	De structuur van TOPdesk	53
3.4	De werking van TOPdesk	54
3.5	Hulpmiddelen voor oplossingen	62
3.6	De To do-lijst met incidenten	63
3.7	Manieren van zoeken in de kaarten	64
3.8	Samenvatting	67
4	Configuratiebeheer	69
4.1	Inleiding	69
4.2	Beheer	69
4.3	De componenten	71
4.4	De aanschaf van componenten	74
4.5	Registreren en archiveren	77
4.6	Configuratiebeheer in TOPdesk	78
4.7	Samenvatting	91

5	Incidentbeheer, Probleembeheer en Wijzigingsbeheer	95
5.1	Inleiding	95
5.2	Incidentbeheer	95
5.3	Probleembeheer	104
5.4	Wijzigingsbeheer	113
5.5	Samenvatting	126
6	Gebruikersinstructie	129
6.1	Inleiding	129
6.2	Documentatie	129
6.3	De doelgroep voor instructies	131
6.4	Soorten instructies	134
6.5	Het opstellen van schriftelijke instructies	137
6.6	Het houden van mondelinge instructies	140
6.7	Het onderhouden van instructies	143
6.8	Opslag en distributie van instructies	145
6.9	Samenvatting	147
7	Beveiliging tegen calamiteiten	151
7.1	Inleiding	151
7.2	Het gevaar van virussen	151
7.3	Bescherming tegen virussen	159
7.4	Antivirussoftware	162
7.5	Back-up routine	164
7.6	Back-up strategieën	169
7.7	Hackers	170
7.8	Zware verstoringen van de infrastructuur	171
7.9	ITIL Security Management	171
7.10	Service Level Agreements en beveiliging	174
7.11	Service Delivery-processen en beveiliging	175
7.12	Service Support-processen en beveiliging	178
7.13	Samenvatting	182
8	Rapporteren	185
8.1	Inleiding	185
8.2	Rapporten	185

8.3	Structuur van rapporten	187
8.4	Rapporteren vanuit TOPdesk	200
8.5	Samenvatting	206
9	Volgen van ontwikkelingen	209
9.1	Inleiding	209
9.2	Prince2	209
9.3	Application Services Library (ASL)	215
9.4	Certificering	216
9.5	Vakkennis en persoonlijke ontwikkeling	218
9.6	Tijdschriften en vakbladen	221
9.7	Beroepsgroepen	223
9.8	Samenvatting	225
10	Service Delivery	227
10.1	Inleiding	227
10.2	Dienstenniveaubeheer	228
10.3	Security Management	231
10.4	Capaciteitsbeheer	236
10.5	Financieel beheer van IT-diensten	238
10.6	Samenvatting	242
	Index	245

1.1 Inleiding

Deze use case beschrijft de omgeving van waaruit we in dit boek het onderwerp gebruikersondersteuning behandelen. Omdat het hier gaat om een niveau 4-opleiding zal het accent liggen op het nemen van beslissingen. In de use case wordt behandeld hoe de organisaties de ICT-shop en Detach besluiten tot een fusie. Resultaat is de nieuwe organisatie Fusion! In de rest van dit boek komt de Service Desk van deze organisatie steeds weer aan de orde. Welke processen spelen en welke beslissingen moeten er worden genomen?

1.2 De ICT-shop

Algemeen

De ICT-shop is in 1996 opgericht door de gebroeders Brouwer, nu beide directeur. Deze organisatie levert hardware en software aan bedrijven en instellingen. Daarnaast levert de ICT-shop ook ondersteuning op de geleverde hardware en software. ‘Service tot op de werkplek’ is het motto van de ICT-shop.

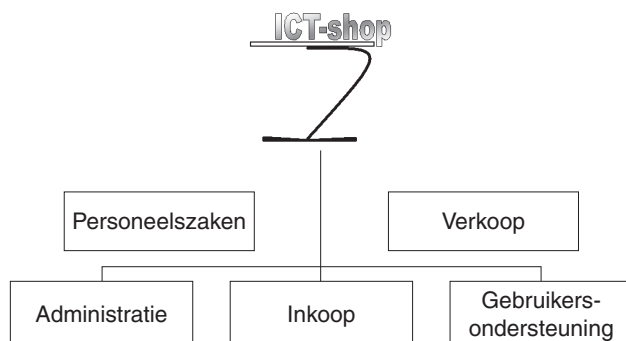
De organisatie

De ICT-shop heeft in Nederland 3 vestigingen:

- Amsterdam (het hoofdkantoor)
- Eindhoven (7 medewerkers)
- Arnhem (7 medewerkers)

Het organogram van de ICT-shop ziet er als volgt uit:

Figuur 1.1
Organogram van de
ICT-shop



Vanuit de vestigingen in Eindhoven en Arnhem worden lokale klanten bediend. De afdelingen Verkoop en Gebruikersondersteuning hebben medewerkers gedetacheerd op deze locaties. Alle centrale activiteiten zijn in Amsterdam gelokaliseerd. Zo ook de Service Desk die als belangrijkste doelgroep de klanten van de ICT-shop heeft. Daarnaast staat de Service Desk ook opgesteld voor ondersteuning aan collega's van de ICT-shop.

Om het motto 'Service tot op de werkplek' concrete invulling te geven, beschikt de ICT-shop over een relatief grote afdeling Gebruikersondersteuning. Deze bestaat uit een Service Desk met 15 medewerkers die in twee ploegen werkzaam zijn. Daarnaast een afdeling van 10 specialisten die de zogenaamde tweedelijns ondersteuning bieden. Tot slot bestaat Gebruikersondersteuning uit een afdeling Reparatie en onderhoud. Deze laatste is met name gericht op reparatie en vervanging van hardware.

Figuur 1.2
Logo van de ICT-shop



Naast het leveren, installeren en ondersteunen van hardware en software kan de ICT-shop ook zogenaamde turn-key projecten opleveren. Het inrichten van complete lokale netwerken, een aan-

sluiting op internet of beheer op afstand zijn in toenemende mate diensten waarvoor de ICT-shop wordt geconsulteerd. Deze diensten stellen steeds hogere eisen aan de medewerkers van de ICT-shop. Daar waar expertise of kennis ontbreekt, wordt een beroep gedaan op collega-bedrijven.

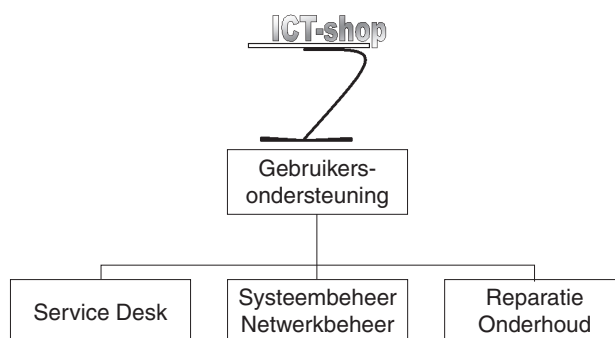
De Service Desk

De Service Desk biedt ondersteuning aan klanten van de ICT-shop. Deze ondersteuning wordt nog veelal telefonisch verleend. In toenemende mate wordt ook e-mail ingezet bij het beantwoorden van vragen van klanten. Naast het beantwoorden van vragen en het oplossen van eenvoudige problemen heeft de Service Desk van de ICT-shop ook een registrerende taak.

Voor de ondersteuning op hardware en software moet een contract zijn afgesloten. Hierin zijn de onderlinge afspraken vastgelegd. Indien de Service Desk het incident niet kan oplossen, wordt een beroep gedaan op de tweede lijn of de afdeling Reparatie en onderhoud.

De Service Desk heeft ook als taak het ondersteunen van eigen medewerkers. Naast de externe klanten zijn er dus ook interne klanten. In figuur 1.3 is het organisatieschema van de afdeling Gebruikersondersteuning schematisch weergegeven.

Figuur 1.3
Organogram van de
afdeling Gebruikers-
ondersteuning



Opgaven

1. Zoek uit wat het verschil is tussen interne en externe klanten.
2. Welke verschillen zullen er zijn in benadering door en van de Service Desk van interne en externe klanten?

1.3 Detach

Algemeen

De organisatie waarmee de ICT-shop gaat fuseren, is een detacheringsbedrijf met de naam Detach. Detach is opgericht door Jan Koebrugge in 1990. De mensen die bij Detach werken, worden als het ware verhuurd aan andere organisaties. Deze organisaties betalen een vergoeding aan Detach. De mensen die gedetacheerd worden, blijven een bepaalde, van tevoren overeengekomen periode bij de organisatie waaraan ze worden verhuurd. De opdrachten kunnen behoorlijk van elkaar verschillen. De ene keer moeten er rapporten worden geschreven om een proces (bijvoorbeeld het incidentenbeheer) te verbeteren. Bij een andere opdracht moet voor een bepaalde periode geholpen worden bij het bemensen van een Helpdesk. Naast het detacheren van mensen verzorgt Detach ook opleidingen.

Figuur 1.4

Logo van Detach



Opgaven

3. Zoek op internet vijf detacheringsbedrijven in Nederland. Geef aan waar deze bedrijven goed in zijn.
4. Welke redenen kunnen bedrijven hebben om gebruik te maken van de mogelijkheden van detachering?

5. Wat zijn de voor- en nadelen van het gebruikmaken van detacheringsbedrijven?
6. Waarom denk je dat mensen bij een detacheringsbedrijf gaan werken?

De organisatie

Detach is een middelgrote organisatie die uit 85 medewerkers bestaat. Niet iedereen is gedetacheerd bij klanten; er zijn uiteraard ook ondersteunende functies bij Detach. Verder zijn er de directeur (Jan Koebrugge) en een aantal accountmanagers die nieuwe klanten werven en contacten met bestaande klanten onderhouden. De accountmanagers hebben allemaal een aantal medewerkers onder zich die gedetacheerd kunnen worden. De afdeling Personeelszaken neemt mensen aan en zorgt ervoor dat de medewerkers de opleidingen kunnen volgen die nodig zijn om hun werk bij de klant zo goed mogelijk te doen.

De medewerkers die op kantoor werkzaam zijn, maken gebruik van een pc. De medewerkers die gedetacheerd worden, hebben een laptop waar ze zowel bij de klant als bij Detach gebruik van kunnen maken. Hiervoor ligt er bij Detach een netwerk waar de laptops direct op aangesloten kunnen worden. De afdeling Systeembeheer, bestaande uit John Deelders, Hajo Matsers en drie parttime medewerkers, onderhoudt en ondersteunt deze infrastructuur.

De opleidingen worden verzorgd door vier docenten en lopen uiteen van IT Service Management Foundation en PRINCE2 Foundation Manual 2005 tot het behalen van het volledige MCSE-certificaat.

Opgave

7. Teken het organogram van Detach. Maak daarbij gebruik van de volgende gegevens:
 - Directie (Jan Koebrugge)
 - Personeelszaken (Sylvia Mendez)
 - Accountmanagers (4)
 - Systeembeheer (John Deelders, Hajo Matsers en drie parttime medewerkers)
 - Detacheringsmedewerkers (73)
 - Docenten (4)

De afdeling Systeembeheer

John Deelders en Hajo Matsers moeten ervoor zorgen dat iedereen zo goed mogelijk kan werken. Voor het ondersteunende personeel zijn er bij Detach werkplekken met pc's ingericht. De medewerkers die gedetacheerd zijn, kunnen met hun laptop inloggen op het netwerk van Detach. Naast de voorzieningen die hiervoor getroffen moeten worden, dienen de drie opleidingsruimtes voorzien te zijn van een beamer, pc's en een van het administratieve netwerk los te koppelen opleidingsnetwerk.

John en Hajo bepalen zelf welke zaken belangrijk zijn om te doen. Als medewerkers een probleem hebben, lopen ze binnen bij Systeembeheer om om hulp te vragen. Meestal hebben de mensen die langskomen haast: de docenten zitten met een opleidingslokaal vol cursisten, de gedetacheerden moeten hun laptop direct weer mee kunnen nemen naar de klant en de vaste medewerkers moeten direct bij hun medewerkergegevens kunnen komen als de medewerkers weer eens op kantoor zijn.

John en Hajo hebben het druk met het helpen van iedereen die langskomt. Door deze drukte hebben ze het prima naar hun zin. Het enige probleem is dat het wel eens voorkomt dat een medewerker na een tijdje teleurgesteld langskomt met de vraag wanneer hij eindelijk geholpen wordt. Door de drukke werkzaamheden belandt er meer dan eens een verzoek om hulp tussen de wal en het schip. Indien Hajo ergens niet uitkomt en de volgende dag een vrije dag heeft, vraagt hij John om te helpen. Om John op de hoogte te stellen van een probleem plakt Hajo een Post-it op het beeldscherm van John.

De stress van alledag

Enkele dagelijkse systeembeheeractiviteiten:

■ *Printerstoring*

Sylvia Mendez heeft een probleem met het uitdraaien van salarisstrookjes voor de medewerkers. Haar pc vertelt haar dat er geen printer is geïnstalleerd. Hajo heeft op het moment geen tijd en plakt een Post-it op de monitor van John. John komt een uurtje later terug en loopt naar de werkplek van Sylvia om een printerdriver te installeren. Vorige week is er door Hajo een nieuwe printer in het kantoor van de directeur en Sylvia gezet. Waarschijnlijk is een en ander niet volledig afgewerkt.