

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 62
- 3.6 TOPdesk voor behandelaars 65
- 3.7 Samenvatting 74
 - Case Eniac 75

4 Configuratiebeheer 76

- 4.1 Inleiding 76
- 4.2 Beheer 76
- 4.3 De componenten 78
- 4.4 De aanschaf van componenten 80
- 4.5 Registreren en archiveren 82

- 4.6 Configuratiebeheer in TOPdesk 83
- 4.7 Samenvatting 88
 - Case Eniac 89

5 Incidentbeheer 91

- 5.1 Inleiding 91
- 5.2 Incidentbeheer 91
- 5.3 De activiteiten van incidentbeheer in TOPdesk 92
- 5.4 Contractbeheer en servicelevelmanagement 105
- 5.5 Samenvatting 113
 - Case Eniac 114

6 Probleembeheer 116

- 6.1 Inleiding 116
- 6.2 Verschil incidentbeheer en probleembeheer 116
- 6.3 Gebruik van probleembeheer in TOPdesk 117
- 6.4 Voortgangsbewaking en rapporteren 123
- 6.5 Samenvatting 124
 - Case Eniac 124

7 Wijzigingsbeheer 128

- 7.1 Inleiding 128
- 7.2 Wijzigingsbeheer 128
- 7.3 Wijzigingsbeheer in TOPdesk 129
- 7.4 Werken met sjablonen 138
- 7.5 Samenvatting 139
 - Case Eniac 140

8 Gebruikersinstructie 142

- 8.1 Inleiding 142
- 8.2 Documentatie 143
- 8.3 De doelgroep voor instructies 144
- 8.4 Soorten instructies 146
- 8.5 Proces, procedure en werkinstructie 150
- 8.6 Opstellen van schriftelijke instructies 151
- 8.7 Mondelinge instructies 151
- 8.8 Onderhouden van instructies 153
- 8.9 Opslag en distributie van instructies 156
- 8.10 Versiebeheer 157
- 8.11 Kennisbeheer in TOPdesk 158
- 8.12 Samenvatting 162
 - Case Eniac 163

9 Testen 165

- 9.1 Inleiding 165
- 9.2 Functioneel ontwerp 165
- 9.3 Technisch ontwerp 169
- 9.4 Testen 171
- 9.5 Soorten testen 174
- 9.6 De testomgeving 176
- 9.7 TMap 178
- 9.8 Samenvatting 179
 - Case Eniac 180

10 Beveiliging 182

- 10.1 Inleiding 182
- 10.2 Misbruik en gevaren 182
- 10.3 Bedreigen van buitenaf 184
- 10.4 Bescherming tegen indringers 189
- 10.5 Firewall 191
- 10.6 Back-up 192
- 10.7 Back-up-strategieën 195
- 10.8 Network-attached storage 196
- 10.9 Zware verstoringen van de infrastructuur 198
- 10.10 Information security management 199
- 10.11 Samenvatting 201
 - Case Eniac 202

11 Rapporteren 204

- 11.1 Inleiding 204
- 11.2 Inhoud bepalen 205
- 11.3 Structuur van een rapport 206
- 11.4 Leesbaarheid van een rapport 210
- 11.5 Rapporteren vanuit TOPdesk 212
- 11.6 Selecties 214
- 11.7 Rapporten 217
- 11.8 Key performance indicators 222
- 11.9 Samenvatting 224
 - Case Eniac 225

12 De ICT-beheerder 227

- 12.1 Inleiding 227
- 12.2 Werkzaamheden van de ICT-beheerder 227
- 12.3 Vaardigheden van de ICT-beheerder 232
- 12.4 Communicatie 234
- 12.5 Prioriteiten stellen 237
- 12.6 Samenvatting 238
 - Case Eniac 239

Woord vooraf

Het boek *Servicemanagement niveau 4* is bestemd voor de MBO ICT-opleiding op niveau 4, ICT-beheerder. Het is geschreven voor de kerntaken 'Beheren van (onderdelen van) informatiesystemen', 'Ondersteunen van systeemgebruikers' en 'Organiseren van een (bestaande) servicedesk' op basis van het kwalificatiedossier ICT-en mediabeheer van SBB. Aan het ondersteunen van gebruikers van ICT-systemen worden steeds hogere eisen gesteld. Dit boek geeft je inzicht in een groot aantal aspecten van deze ondersteuning. In *Servicemanagement niveau 4* gaan we ervan uit dat de student een middenkaderfunctie gaat bekleden. Je wordt dus voorbereid op een functie waarin je verantwoord beslissingen kunt nemen.

Als rode draad door dit boek loopt de fusie tussen twee nogal verschillende bedrijven tot een nieuwe organisatie Eniac. Je zult als ICT-student weinig moeite hebben jezelf voor te stellen als werknemer van deze nieuwe organisatie. Vanuit de fusie en alles wat daaruit voortkomt, behandelen we de theorie en aan de hand van opdrachten en vragen helpen we je na te denken over mogelijke beslissingen. Want dat is waar dit boek vooral over gaat: het nemen van beslissingen en het werken met en voor klanten.

Omdat in Nederland steeds meer bedrijven gebruikmaken van ITIL als hulpmiddel voor de inrichting van IT-beheer, komt ITIL in dit boek ook regelmatig aan de orde. Op basis van onze ervaringen is kennis van ITIL voor de ICT'er noodzakelijk. Voor een uitgebreide behandeling van ITIL verwijzen we naar het boek *ITIL-processen voor ICT-beheer niveau 4*. Daarin wordt dieper ingegaan op de theorie van ITIL.

Het gebruik en de toepassing van TOPdesk maakt eveneens een belangrijk onderdeel uit van dit boek. Het marktaandeel van TOPdesk in Nederland is aanzienlijk en naar verwachting zullen veel studenten hiermee in hun toekomstige praktijk te maken krijgen.

Als auteurs hebben wij onze jarenlange ervaring ingebracht en waar nodig afstemming gezocht met docenten uit de dagelijkse praktijk. De ervaringen met eerdere uitgaven en reacties uit het veld waren ook een welkome bron voor aanvullingen op de inhoud. Op basis van deze ervaringen en inbreng is een vernieuwd en actueel boek samengesteld dat zeer dicht bij de praktijk staat en goed bruikbaar is in het onderwijs. We hopen dat zowel studenten als docenten er met veel plezier mee zullen werken.

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

De auteurs,

Fiona Ijkema
Frits Gubbels