

# Online Servicedesk (OSD)

Handleiding



Helpt onderwijs vooruit

  
cloudwise

Document

# Handleiding OSD

Opdrachtgever  
Service & Support

**Contact:**

Naam,	Cloudwise servicedesk
Adresgegevens	Expolaan 50 7556 BE Hengelo (Ov.)
Telefoonnummer	074 240 46 66
Datum	9 december 2024
Versie	1.0

## Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Gebruikte termen	4
3.	Rechten en mogelijkheden	4
4.	Het verloop van een melding	5
5.	De menustructuur	5
6.	De Interne Servicedesk	7
6.1	Mijn Interne Meldingen	7
7.	Cloudwise Servicedesk	7
7.1	Mijn Dashboard	8
7.2	Nieuwe melding	8
7.3	Mijn Ongeclassificeerde Meldingen	9
7.4	Mijn incidenten	10
7.5	Mijn Serviceverzoeken	11
7.6	Serviceverslag	12
7.7	FAQ	12

## 1. Inleiding

De Online Servicedesk is een portaal waarin je meldingen kan doen bij de servicedesk van Cloudwise. Nadat je een melding hebt gedaan kan je deze ook inzien en volgen. Naast dat je meldingen kan doen bij de Cloudwise servicedesk bevat de Online Servicedesk ook een Interne Servicedesk. Zo kunnen medewerkers van een school meldingen doen bij de ICT-coördinator op school. De ICT-coördinator kan vervolgens de melding zelf oplossen of doorzetten naar de Cloudwise servicedesk.

## 2. 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 dat je deze termen herkent en begrijpt.

**Melding:** staat voor de door jou geplaatste melding. Elke vraag, storing of verzoek zal in eerste instantie bij ons binnenkomen als 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:** Je wil gebruik maken van onze dienstverlening, maar je verzoek betreft geen storing. Bijvoorbeeld de installatie van een printer of het aanpassen van instellingen.

## 3. Rechten en mogelijkheden

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

**Gebruiker:** dit zijn de medewerkers 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 Cloudwise. Ook is het mogelijk om vanuit deze rol meldingen van medewerkers door te sturen naar de servicedesk van Cloudwise.

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

## 4. 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 je melding zal je melding door onze servicedesk in behandeling worden genomen waarbij de eerste stap zal zijn je 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 kun je de melding binnen de Online Servicedesk dan ook terugvinden onder 'Mijn incidenten' of 'Mijn serviceverzoeken' in het menu, 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

## 5. De menustructuur

Binnen de gehele Online Servicedesk is een vaste menustructuur zichtbaar. Het menu staat aan de zijkant van het scherm. Het is mogelijk om in te stellen dat het menu standaard inklaapt. Is dat het geval dan klik je op het menu om deze te openen. Klik je in het menu op de punaise dan zal het menu altijd getoond worden. Je kan kiezen of je het menu links of rechts wil zien. Dit doe je via de instellingen boven in het scherm. De verschillende menu-items zijn vanuit elke weergave en vanaf elke pagina te raadplegen. Afhankelijk van de rol die je vervult (en dus de rechten die je binnen de Online Servicedesk hebt) kan het zijn dat er enkele menu-items ontbreken.

Een korte toelichting op de verschillende menu-items:

**Cloudwise Servicedesk:** Is het hoofdmenu naar de Cloudwise Servicedesk. Nadere toelichting hierop tref je aan in het hoofdstuk Cloudwise Servicedesk.

**Punaise:** Zorg dat het menu uitgeklaapt blijft.

**Mijn Dashboard:** Geeft een dashboard weergave van de totale Online Servicedesk.

**Nieuwe Melding:** Het aanmaken van een nieuwe melding.

**Mijn Incidenten:** Zodra een melding geclassificeerd is als 'incident', zal deze hier zichtbaar zijn.

## SHORTCUTS



### Cloudwise Servicedesk

- Mijn Dashboard
- Nieuwe Melding
- Mijn Ongeclassificeerde...
- Mijn incidenten
- Mijn Serviceverzoeken
- Servicerapport
- FAQ

**Mijn Serviceverzoeken:** Zodra een melding geclassificeerd is als 'serviceverzoek', zal deze hier zichtbaar zijn.

**Servicerapport:** Hier kun je een rapportage laten maken over een zelf ingegeven periode. Deze rapportage bevat o.a. status van de meldingen, aantal aangemelde meldingen en SLA-tijden.

**FAQ:** Staat voor 'Frequently Asked Questions' en bevat een overzicht van veel gestelde vragen en de antwoorden daarop. Dit overzicht zal continu worden bijgewerkt.

## SHORTCUTS



### Interne Servicedesk

- Mijn Interne Meldingen
- FAQ

**Interne Servicedesk:** Is het hoofdmenu naar de Interne Servicedesk. Nadere toelichting hierop tref je aan in het hoofdstuk Interne Servicedesk.

**Mijn Interne Meldingen:** Hierin zijn de meldingen opgenomen die binnen je school circuleren (de meldingen tussen medewerkers en de ICT-coördinator) zichtbaar.

**FAQ:** Staat voor 'Frequently Asked Questions' en bevat een overzicht van veel gestelde vragen en de antwoorden daarop. Dit overzicht zal continu worden bijgewerkt.

Afbeelding 2: Menu-structuur

## 6. De Interne Servicedesk

Binnen de Online Servicedesk wordt onderscheid gemaakt tussen de 'Interne Servicedesk' en de 'Cloudwise Servicedesk'.

De 'Interne Servicedesk' is een hulpmiddel voor de medewerkers van de school onderling. Hierin kunnen de medewerkers 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 Cloudwise.

Op deze manier heb je de beschikking over een servicedesk die enkel voor je school van toepassing is.


### 6.1 Mijn Interne Meldingen

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

Na het openen van een nieuwe melding afkomstig van een medewerker, heb je de mogelijkheid om de melding zelf in behandeling te nemen of deze te escaleren richting de servicedesk van Cloudwise. Om dit te realiseren pas je de status van de melding aan naar 'In behandeling'. Op dit moment heb je de gelegenheid om de melding waar nodig aan te vullen. Om aansluitend de melding te escaleren naar de servicedesk van Cloudwise kun je de status aanpassen naar 'Geëscaleerd'. Na het escaleren van een melding zal deze verplaatst worden naar 'Mijn On-geclassificeerde Meldingen'.

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

Status:



In behandeling
<b>In behandeling</b>
Nieuw

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 pas je de status van een melding aan naar Opgelost en zet je bij het plaatsen van je reactie het vinkje bij 'Opgelost?' aan. De melding zal aansluitend bij de betreffende gebruiker ook als 'Opgelost' zichtbaar zijn en zal na verloop van tijd een archiefstatus krijgen.

## 7. Cloudwise Servicedesk

De 'Cloudwise Servicedesk' kan ook wel gezien worden als de 'externe' Servicedesk. Hierin tref je alle meldingen en de daaraan gerelateerde communicatie en informatie aan die je hebt doorgezet naar de servicedesk van Cloudwise.

## 7.1 Mijn Dashboard

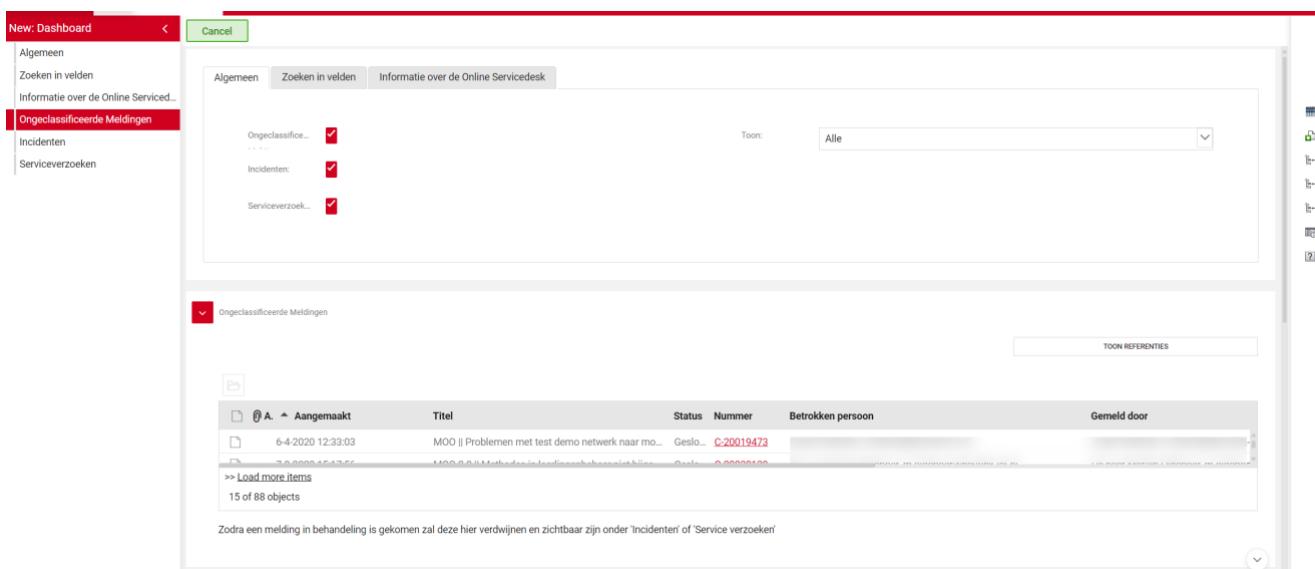
Via het menu kan je het dashboard openen. Dit scherm geeft een totaaloverzicht van alle Incidenten in de Cloudwise Servicedesk. Dit scherm geeft een totaaloverzicht van alle gebeurtenissen in de Cloudwise Servicedesk. Je ziet in deze dashboard- weergave, zoals weergegeven in afbeelding 4, een viertal onderdelen:

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

**Ongeclassificeerde meldingen:** Hierin zijn alle meldingen opgenomen die al door jou kenbaar zijn gemaakt bij onze servicedesk, maar nog niet geclassificeerd zijn. Zodra je melding in behandeling is genomen zal deze uit dit overzicht verdwijnen en bij één van de volgende overzichten zichtbaar zijn.

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

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

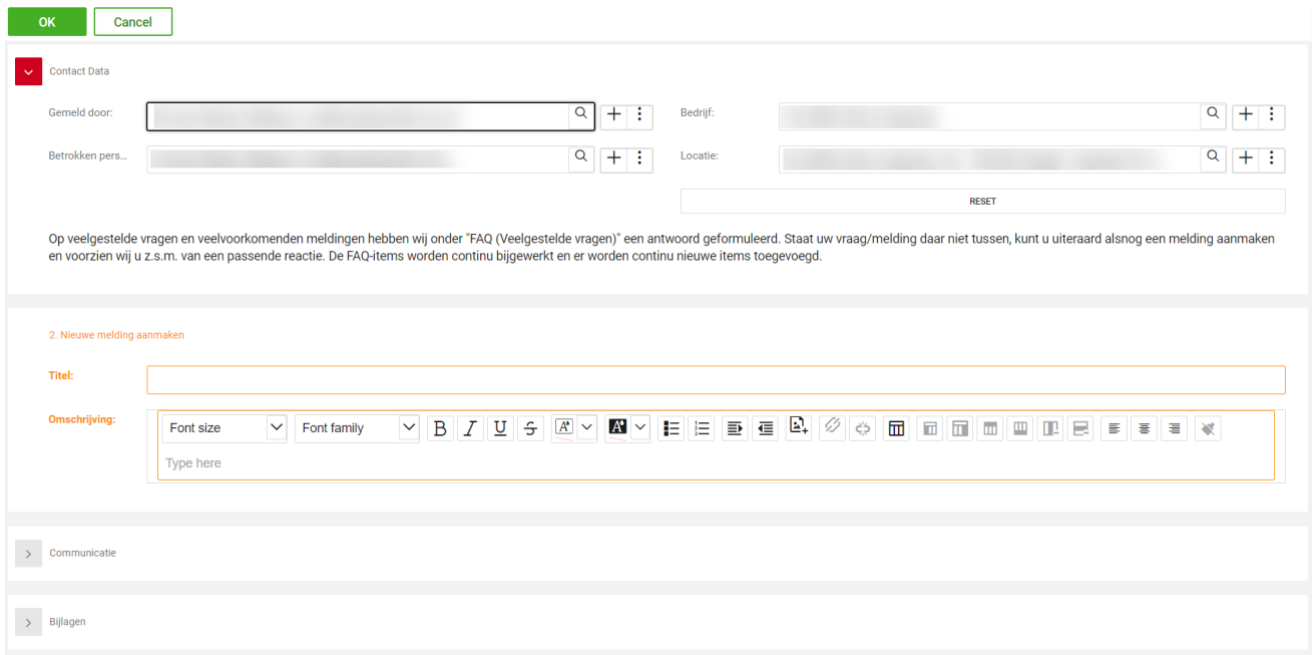


Afbeelding 4: weergave Mijn Dashboard

## 7.2 Nieuwe melding

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





Afbeelding 5: Formulier Nieuwe Melding

Het getoonde formulier kun je gebruiken om je melding te verwoorden richting de servicedesk van Cloudwise. In het formulier zijn de volgende velden zichtbaar:

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

**Betrokken persoon:** Als de melding betrekking heeft op een andere persoon dan de huidig ingelogde persoon kun je hier een andere naam opgeven.

**Bedrijf:** De organisatie waarvoor je de melding aanmaakt.

**Locatie:** De locatiegegevens van bovengenoemde organisatie.

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

**Omschrijving:** In dit veld kun je de uitgebreide omschrijving van je melding plaatsen.

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

**Bijlagen:** Indien gewenst kun je een bijlage toevoegen aan de melding.

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

## 7.3 Mijn Ongeclassificeerde Meldingen

Op het moment dat je een melding hebt doorgezet aan de servicedesk van Cloudwise en zolang deze melding nog niet in behandeling is genomen, kun je 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 kun je deze terugvinden onder 'Mijn Incidenten' of 'Mijn Serviceverzoeken'.

Meldingen

(user defined) (no filter)

New Open

1 Melding

Aangemaakt	Titel	Status	Nummer	Betrokken persoon	Gemeld door
4-12-2024 10:40:42	iPad gevallen	Nieuw	C-24038666		

Afbeelding 6: Mijn Ongeclassificeerde Meldingen

Door op een melding te dubbelklikken kan je de inhoud van de melding terugzien 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 je deze velden niet meer kunt wijzigen. Een eventuele reactie op een bestaande melding kun je plaatsen in het 'Reacties'-veld onder 'Communicatie'.

## 7.4 Mijn incidenten

Een melding wordt, zodra deze geëscaleerd is naar de servicedesk van Cloudwise, geclassificeerd als 'Incident' of 'Serviceverzoek'. Afhankelijk van de classificatie wordt je melding omgezet naar één van beide opties en zal zichtbaar zijn onder 'Mijn Incidenten' of 'Mijn Serviceverzoeken'. Als er in je 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 je school geplaatst. Daar tref je ook de meest actuele status van een melding aan en zal een melding gemarkeerd worden als er een reactie van je vereist is.

Incidenten

Default web incidents (HEU) Eigen Web meldingen

Open Tasks

1 Incident

Number	Created	Title	State	Priorit...	Affected Person	Reporting Person	Bedrijf	Straat	PI
I-586290	4-12-2024 10:4...	iPad gevallen	In behand...	Low					H

Afbeelding 7: Mijn incidenten

Na het openen van een incident zijn de details zichtbaar en heb je 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 Cloudwise in behandeling is, is het voor jou niet mogelijk de status van deze melding te wijzigen. Indien de melding tussentijds opgelost is, kun je dit als reactie op het betreffende incident plaatsen.

Als het betreffende incident door de servicedesk voorzien wordt van een voorgestelde oplossing, dan krijgt deze de status 'Opgelost'. Als de voorgestelde oplossing je incident niet verhelpt, kan je binnen 8 dagen reageren op het ticket om deze te laten heropenen.

## 7.5 Mijn Serviceverzoeken

Bij het openen van 'Mijn Serviceverzoeken' krijg je een overzicht van alle lopende serviceverzoeken. Dit zijn de meldingen die je richting de servicedesk hebt 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.

## 7.6 Servicerapport

Bij het openen van 'Servicerapport' krijg je 3 in te vullen parameters. Dit zijn de "vanaf datum", de "Tot en met datum" en "Bedrijf". In de eerste 2 datums vul je het tijdsbestek in vanaf en tot en met de servicerapportage moet gelden. Bij Bedrijf vul je de school in. Een medewerker kan alleen kiezen voor zijn/haar school, een bovenschools ICT'er kan hier kiezen voor elke school + een overzicht van alle scholen.

### Add filter parameter

**Van**  
1-9-2024

**Tot en met**  
4-12-2024

**Bedrijf**  
De Saffier demo-omgeving

**OK** **Cancel**

Afbeelding 8: Servicerapportage

Na het klikken op de OK button wordt het servicerapport automatisch gegenereerd. Het Servicerapport kan ten alle tijden uitgevoerd worden over alle mogelijke tijdsbestekken.

## 7.7 FAQ

FAQ staat voor 'Frequently Asked Questions' en geeft een overzicht van veel gestelde vragen en de daarbij horende antwoorden. Deze button linked door naar onze servicepagina [www.cloudwise.nl/service](http://www.cloudwise.nl/service).