

EHBI

(Eerste Hulp Bij Ict)

Vraag je altijd in eerste instantie af...

- ✓ Ben ik degene die dit op *moet* lossen?
- ✓ Ben ik degene die dit op *kan* lossen?
- ✓ Ben ik degene die dit op *wil* lossen?

Hardware probleem:

1. Check de aansluitingen (stekker, monitorkabel, netwerkkabel, muis, toetsenbord).
2. Noteer type en eventueel (DELL) de service tag.
3. Check, indien mogelijk, het nummer van de pc (inlogschermbij domein op het pijltje klikken, daar staat naast de domeinnaam (mhricdesk of utopia) een computernaam met nummer).
4. Neem contact op met hardwareleverancier (DELL, Emjee, Vanerum (Smart),) op de website van Emjee staat de procedure die je bij een Dell pc kunt volgen (www.ticketsysteem.nl onder Downloads).
5. Of neem contact op met de bovenschools ict-er, Ruud van Geene.

Software probleem:

1. Is de netwerkverbinding actief (open Internet en kijk of dit werkt).
2. Log in onder een andere gebruiker en kijk of je hetzelfde probleem hebt.
3. Check of dit probleem voor alle pc's geldt, zo niet, check het nummer van de pc (inlogschermbij domein op het pijltje klikken, daar staat naast de domeinnaam (mhricdesk of utopia) een computernaam met nummer).
4. Maak een ticket (www.ticketsysteem.nl) aan en omschrijf zo helder mogelijk het probleem en waar het zich voordoet (1 of meerdere pc's). Vermeld ook dat het om een specifieke gebruiker gaat of alle gebruikers.
5. Zie hiervoor ook het document 'Quickstart Ticketsysteem' van Emjee waarin beschreven staat wanneer en hoe je hen kunt benaderen in geval van problemen (dit staat ook op de website en is als bijlage toegevoegd).
6. Of neem contact op met de bovenschools ict-er, Ruud van Geene.

De bovenschools ICT-er heeft o.a. een taak als vraagbaak. Ik wil nogmaals benadrukken dat ik open sta voor vragen en problemen en dat ik altijd bereikbaar ben via de mail, telefonisch of sms. Ik zal niet altijd in de gelegenheid zijn direct te reageren, maar check geregeld mijn berichten.

Het oplossen van problemen zal niet altijd lukken, maar ik kan je wellicht op weg helpen of in contact brengen met anderen die de oplossing of hetzelfde probleem hebben.

Mail: r.geene@veenplas.nl

Telefoon: 06-14 12 26 25

Quickstart Ticketsysteem

1. Ga naar <http://www.ticketsysteem.nl>
2. Meld u aan met uw aangeleverde gebruikersnaam en uw wachtwoord
3. Naast een overzicht van uw eerder aangemaakte tickets, kunt in dit gedeelte van de site ook nieuwe tickets aanmaken
4. Klik op tickets en dan op aanmaken
5. Vul in het ticket alle velden in en bepaal a.d.h.v. onderstaande tabel de storingscategorie

Incident	Kan/ kunnen niet meer werken	Kan/kunnen bepaalde functies niet uitvoeren	Kan/kunnen op omslachtige wijze nog werken
Alle gebruikers (leerlingen en administratie)	1 Bellen: 0180-399869	1 Bellen: 0180-399869	2 ticketsysteem
Enkele gebruikers (leerlingen en administratie)	1 Bellen: 0180-399869	2 ticketsysteem	2 ticketsysteem
Eén gebruiker (leerlingen en administratie)	2 ticketsysteem	2 ticketsysteem	2 ticketsysteem
Geen internet	1 Bellen: 0180-399869	1 Bellen: 0180-399869	1 Bellen: 0180-399869

6. Voer het ticket in en volg de status van uw ticket online. Let op: Beschrijf zo volledig mogelijk de storing (Welke PC-naam, welke gebruiker met welk wachtwoord, welke handelingen voor de fout optreedt, etc). Op deze manier kunnen we het snelst beginnen te werken aan de oplossing.
7. Bel alleen met 0180-399869 wanneer bovenstaande tabel dat aangeeft. Onze medewerker zal het bijbehorende ticket dan voor u aanmaken. U wordt dan binnen 30 minuten door een technisch medewerker teruggebeld. Emjee behoudt het recht om de categorie aan te passen, wanneer deze in strijd is met de tabel.
8. Software module: onder tickets/ software kunt u software installaties aanvragen, hier wordt automatisch een ticket van gemaakt.

Belangrijk!

Het is belangrijk dat de school zich houdt aan deze manier van communiceren.

Op deze manier blijft de database up to date en wordt voorkomen dat storingen niet worden opgemerkt of worden opgelost.

Met vriendelijke groeten,

Het team van Emjee Computerservice