



## DE HELPDESK





## DE HELPDESK

In deze opdracht leer hoe je problemen op kunt lossen en indien nodig hulp kunt vragen!

### De helpdesk

Veel organisaties hebben een helpdesk, ook wel servicedesk genoemd. De medewerkers van de helpdesk helpen je met allerlei soorten computerproblemen. Er zit 1 persoon of een heel team klaar en ze maken gebruik van allerlei informatie in hun computer, zodat ze de meest gestelde vragen van medewerkers kunnen beantwoorden. Ze maken gebruik van een kennisdatabase die soms ook te raadplegen is voor de gebruiker.

De medewerkers van de helpdesk zien op een scherm hoeveel mensen er in de wacht staan, hoeveel vragen er al beantwoord zijn en wie er nog beschikbaar is om een vraag te beantwoorden. De omvang van een helpdeks verschilt per organisatie en soms is de functie van de helpdeks uitbesteed aan een externe organisatie (ICT-dienstverlener).

Dit is een top 10 van veel gestelde vragen aan een Helpdesk uit 2020:

- Hoe kan ik een gedeelte van de tekst kopiëren (en ergens anders plakken).
- Waar zijn mijn icoontjes (Lint) in Word gebleven?
- Ik ben mijn wachtwoord vergeten
- Ik ben mijn liniaal in Word kwijt?
- Ik kan niet printen.
- Ik kan een opgeslagen bestand niet terugvinden.
- Hoe weet ik of een ontvangen e-mail veilig is?
- Kan ik met mijn smartphone ook gebruikmaken van wifi op het werk?
- Hoe maak ik een (hyper)link?
- Mijn computer typt alleen maar hoofdletters.

### Opdracht 1

Wat is het nummer van de helpdesk in jouw organisatie? Schrijf het hieronder op en zet het in je telefoon.

### Opdracht 2

Heb jij de helpdesk of servicedesk van jouw organisatie wel eens gebeld? Zo ja, met welke vraag? Zo nee, waarom niet?

### Opdracht 3

Vaak is het niet nodig om de helpdesk te bellen en kun je de problemen zelf of met je collega's oplossen. Wie is in jouw team het handigste met computers?

Fijn zo iemand! Geef hem of haar eens een mooi compliment op Nationale Complimentendag, elk jaar op 1 maart!



### Opdracht 4

Zoek op bijvoorbeeld het intranet van jouw organisatie op welke tijden jij de helpdesk kunt bellen.

Zijn er nog meer mogelijkheden om een storing of iets dergelijks te melden bij de helpdesk? Bijvoorbeeld via een online helpdesksysteem. Als er zo'n systeem is, kun je daar ook zelf oplossingen voor veel gestelde vragen (zogenaamde FAQ's) vinden?

Noteer hieronder wat je hebt gevonden en bespreek dit met een collega of je digicoach.

### Opdracht 5

Verzin 5 vragen die je aan de helpdesk zou kunnen stellen.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Je hebt inmiddels in de training Basisvaardigheden gezien dat er allerlei websites zijn waarop je informatie kunt vinden om problemen op te lossen. Probeer nu het antwoord op de 5 door jou bedachte vragen zelf te vinden. Handige websites hiervoor zijn:

- [www.seniorenweb.nl](http://www.seniorenweb.nl)
- [www.iculture.nl](http://www.iculture.nl)
- [www.google.nl](http://www.google.nl)
- [www.youtube.nl](http://www.youtube.nl)



## Opdracht 6

Soms komt het voor dat een computer helemaal vastloopt. Hij doet even niets meer. Daarom is het belangrijk dat je tussendoor je bestanden regelmatig opslaat. De sneltoets hiervoor is CTRL – S. In Office365 gaat dit automatisch. En als je via de webversie (online) werkt ook.

Wat kun je zelf doen als de computer vastloopt? Het handigste is om hem even opnieuw op te starten! Dat kan op 3 manieren:

1. Door op de Start- of Homeknop links onderaan het scherm te klikken en voor afsluiten te kiezen.
2. De toetsen CTRL – ALT – DELETE tegelijk in te toetsen. Je kunt dan kiezen voor het veilig uitschakelen van de computer.
3. Je computer geforceerd afsluiten door de aan/uit-knop langdurig ingedrukt te houden. Deze manier gebruik je alleen als manier 1 en 2 niet meer werken.



## Tip: gebruik ook de helpfunctie binnen het programma waarin je werkt!

Door de F1-toets in te drukken wordt in veel gevallen de helpfunctie van het programma waar je in werkt geopend.

Daar is ook een werkblad over 😊

*Deze module is gemaakt door Suzanne Verheijden in opdracht van 's Heeren Loo en geactualiseerd door InAspire en Xiomara Vado Soto.*

Heb je opmerkingen of vragen over dit lesmateriaal? Mail dan naar [info@digivaardigidezorg.nl](mailto:info@digivaardigidezorg.nl).