

- **Melding 1:** PIT-M2309 0031
- **Kerntaken die aanbod komen tijdens deze melding:** B1-K3, B1-K3-W2 en B1-K1-W1:
- **Verslag van de melding:**

Bij deze tweedelijns melding was het probleem dat het account van de gebruiker steeds vanzelf vergrendelde, waardoor de gebruiker niet meer kon inloggen zonder het account te ontgrendelen. De Helpdesk kreeg het remote opgelost daarom werd het naar ons doorgezet. Ik nodigde de gebruiker uit om langs te komen om er samen naar de kijken.

Als eerst probeerde ik gewoon in te loggen wat gewoon naar behoren merkte maar nog geen minuut later was het account weer vergrendeld. Voor de zekerheid het account eventjes ontgrendeld en wederom vergrendelde het account zich weer. Nu vroeg ik inderdaad of de gebruiker recent zijn wachtwoord had veranderd en dat had de gebruiker inderdaad recent gedaan. Wij hebben zelf een policy dat als er een paar keer het wachtwoord fout wordt ingevuld het account wordt vergrendeld. Toen had ik al het vermoede wat het probleem was, verschillende applicaties zoals bijvoorbeeld outlook blijven steeds maar op de achtergrond inloggen. Als deze dat blijven doen op de achtergrond met het verkeerde wachtwoord dan is de kans aanwezig dat dat ervoor zorgt dat het account vergrendeld wordt.

Nu ben ik samen met de gebruiker eventjes gaan kijken waar hij eventueel het nieuwe wachtwoord niet had ingevuld. Uiteindelijk had hij op de outlook van zijn telefoon niet meer opnieuw ingelogd en volgens de gebruiker was dat de enige die het kon veroorzaken. Nu ben ik eventjes naar de browser gegaan van zijn laptop omdat ze daar soms de mail op gebruikte en bleek dat meneer daar ook een keer had ingelogd maar dan met het oude wachtwoord. Daar heb ik eventjes het hele account verwijderd omdat de gebruiker aangaf dat hij dat niet meer gebruikte.

Nu was het principe verholpen alleen wisten we niet zeker of dit het probleem echt verholpen had. Na overleg had ik met de gebruiker afgesproken om de melding op *Gereed* te zetten in plaats van *gesloten*. Het grootste verschil is dat de gebruiker bij gereed nog twee weken de tijd heeft om op de melding te reageren dan zal de melding vanzelf weer opengaan doet de gebruiker dit niet dan sluit de melding vanzelf. Gelukkig had dit het probleem opgelost want de gebruiker in kwestie had niet meer gereageerd.

Uiteraard heb ik ook weer in de melding gezet wat ik precies gedaan heb om het probleem te verhelpen:

	IT Helpdesk ARI, 1.50A Afmelden > Aanmelder	10 september 2023 10:41
	Meels, Stef 1.40A Gereed > Aanmelder	4 september 2023 15:21
	Meels, Stef Voor nu lijkt het probleem opgelost door overal eventjes uit te loggen en opnieuw in te loggen. (waarschijnlijk probeerde een van deze applicaties steeds vanzelf in te loggen met een verkeerd wachtwoord waardoor het account werd vergrendeld.) Mocht het probleem binnen twee weken zich nog voordoen dan zal meneer op deze melding reageren.	4 september 2023 15:21

- **Melding 2:** PIT-M2308 1585
- **Kerntaken die aanbod komen tijdens deze melding:** B1-K1, B1-K1-W1, B1-K1-W3
- **Verslag van de melding:**

Bij deze tweedelijns melding was het probleem dat de laptop van de gebruiker heel traag werkte. De helpdesk had wat onderzoek gedaan en ze waren erachter gekomen dat er een Biosupdate beschikbaar was. Toen de gebruiker langs kwam even gekeken of er een hardware defect was maar dat was niet aan de hand. De gebruiker gaf aan dat de problemen zich pas voordeden nadat ze een paar uur met de laptop had gewerkt.

De gebruiker gaf aan dat ze echt van de problemen af wilde. Ik sprak met de gebruiker af aangezien ze toch geen bestanden erop had staan om Windows helemaal opnieuw te installeren en de bios update uit te voeren. Als eerste begon ik met het herinstalleren van Windows via een Usb boot stick.

De nieuwe installatie richtten ik op precies dezelfde manier in als ik bij iedere werklaptop doe. Nadat ik dat gedaan had ging ik even kijken naar de bios. De laptop zette ik uit en duwde vervolgens op f11 om in de bios te komen. In de bios ging ik naar het tabblad updates en daar liet ik hem even zoeken naar nieuwe versies. Er stond inderdaad een update klaar die ik eventjes liet installeren. Dit was best een tijdrovend proces maar gelukkig vond de gebruiker dat niet erg. In principe hoefde ik niks te doen tijdens de update, na de update toch nog even gecheckt of er nog een recentere bios was maar dat was niet het geval.

Nu hoopte ik dat nu het probleem verholpen was en sprak ik met de gebruiker af om de melding weer op gereed te zetten. De gebruiker heeft naderhand nooit meer op de melding gereageerd dus de bios update en Windows opnieuw installeren was toch de oplossing.

Als laatste registreerde ik wederom in de melding wat ik had gedaan:

PIT-M2308 1585
Probleem m.b.t. Mobile Devices

ALGEMEEN
INFORMATIE
KOPPELINGEN
DETAILS
DEELMELDINGEN
BIJLAGEN (3)
GESCHIEDENIS (3)
TIJDREGISTRATIE

WB

Laptop van de gebruiker is extreem traag. geheugen en hardeschip zijn constant 100% bezet.

De cpu draait continu maar rond de 1,5Ghz wat veel minder als die kan. In de eventviewer zie je hier ook meldingen van, zie bijgevoegde screenshot.

Vermoedelijk dient de BIOS/firmware van de laptop geupdate te worden. Misschien moet de BIOS/firmware hierna even gereset worden voor de zekerheid. Hierna de laptop opnieuw installeren.

Gepland op 1-9-2023 12:00u-13:00u bij Stef Meels.

Maak onzichtbaar voor aanmelder

🔍 **Probleem m.b.t. Mobile Devices**
🔔

Storing - Telefonisch

Mobile Devices & Audio Video - Laptop

Extern nummer

🔍 **LT220919**
🔔

Laptop

Hewlett Packard HP ProBook 440 G9 - i5-1235U - 8GB RAM - 256GB SSD - 14inch

Planning

Impact: Enkele Personen

Urgentie: Kan deels werken

Prioriteit: P4

Doorlooptijd: 2 weken

Streefdatum: 14 september 2023 16:56

On hold:

Afhandeling

Behandelaarsgroep: Mobielbeheer

Behandelaar: Meels, Stef

Status: Gesloten

SM

Meels, Stef

📧 [1.50A Afmelden > Aanmelder](#)

SM

Meels, Stef

Probleem deed zich niet voor bij de afspraak voor de zekerheid Bios geupdate en Windows opnieuw geïnstalleerd.

- **Melding 3:**
- **Kerntaken die aanbod komen tijdens deze melding:** B1-K1-W1, B1-K1-W3
- **Verslag van de melding:**

Bij deze tweedelijns melding was het probleem dat de microfoon van de laptop van de gebruiker niet meer werkte. Volgens de helpdesk zou de microfoon moeten werken maar volgens de gebruiker niet en daarom was het doorgezet naar ons. Toen de gebruiker kwam was er op eerste zicht niks mis met de microfoon. Volgens Windows zou de microfoon gewoon naar behoren moeten werken, alleen als je dan bijvoorbeeld in Teams ging bellen deed de microfoon het niet. Een van de meest opvallende dingen was dat de gebruiker aangaf dat het een dag geleden nog werkte naar behoren.

Als eerste heb ik eventjes gezocht naar Windows updates en deze allemaal geïnstalleerd, dat verhielp het probleem niet. Als tweede ging ik naar apparaat beheer en verwijderde daar de microfoon herstartte de laptop zodat de hij weer opnieuw geïnstalleerd zou worden maar ook dat was tevergeefs. Als laatste probeerde ik via de Lenovo Vantage (systeem health tool van Lenovo.) eventjes te zoeken op drivers maar die vond ook niks. Als laatste had ik Windows opnieuw geïnstalleerd maar dat verhielp het probleem ook niet.

Omdat de afspraak al een tijdje duurde overlegde ik even met een collega en kwamen we zelf tot de conclusie dat het misschien toch een hardware defect zou zijn. Daarom besloten om voor de gebruiker een nieuwe laptop te installeren. Deze laptop richtten ik gewoon in op de manier hoe we dat altijd doen. De kapotte laptop had nog garantie wat inhoudt dat wij hem moeten gaan aanmelden bij Lenovo. Dan komt een monteur van Lenovo langs om hem te repareren. Mocht het dan toch niet onder garantie vallen dan wordt het niet gerepareerd. Dit was op een vrijdagmiddag en daarom zou ik de komende maandag ochtend met Lenovo gaan bellen.

Die maandag ochtend besloot ik voordat ik zou gaan bellen toch nog even naar de Drivers te kijken. Als eerste nog een keer Windows opnieuw geïnstalleerd en daarna ging ik naar de Lenovowebsite en downloaden ik een driver voor de microfoon handmatig. Na het installeren van deze deed de microfoon het weer, gelukkig was het dus toch geen hardware defect. Daarna ben ik eventjes naar de magazijn beheerder gegaan en aangegeven dat het blijkbaar toch een driver probleem was. De laptop is daarna gewoon weer uitgeven aan de een andere gebruiker.

Dit alles registreerde ik ook weer in de melding:

PIT-M2306 0149 **Probleem m.b.t. Mobile Devices** Opslaan

ALGEMEEN | INFORMATIE | KOPPELINGEN (1) | DETAILS | DEELMELDINGEN | BIJLAGEN (2) | GESCHIEDENIS (5) | TIJDREGISTRATIE

SH microfoon werkt niet

Maak onzichtbaar voor aanmelder

[Deeln met anderen](#)

Probleem m.b.t. Mobile Devices
 Storing - Telefonisch
 Mobile Devices & Audio Video - Laptop
 Extern nummer

LT200262
 Laptop
 Lenovo ThinkPad E15 15.6"/15 / 8GB / 256GB / Zwart

Planning

Impact: Enkele Personen
 Urgentie: Kan deels werken
 Prioriteit: P4
 Doorlooptijd: 2 weken

Meels, Stef
 1.50A Afmelden > Aanmelder

Meels, Stef
 Laptop samen met opnieuw ingesteld en helemaal geupdate en dat heeft probleem verholpen.

Meels, Stef
 Laptop opnieuw geïnstalleerd dat heeft probleem niet verholpen, zal worden aangemeld voor reparatie

- **Melding 4:** PIT-M2310 0666
- **Kerntaken die aanbod komen tijdens deze melding:** B1-K3, B1-K3-W3, B1-K1-W1, B1-K1-W2 en B1-K1-W3
- **Verslag van de melding:**

Deze tweedelijns melding ging erom dat het rechterscharnier van de laptop van een gebruiker was afgebroken. Omdat dit niet op afstand op te lossen is werd het doorgezeten naar ons. Van tevoren ging ik er van uit dat de laptop kapot was en vervangen moest worden. Daarom had ik voor de afspraak alvast met een collega preventief eentje klaargezet. Toen de gebruiker kwam bleek het inderdaad zo kapot te zijn dat het een nieuwe moest worden.

Daarom heb ik samen met de gebruiker de nieuwe laptop ingesteld volgens standaardprocedure en nog wat dingetjes uitgelegd. De gebruiker moest ook nog wat dingetjes ondertekenen en toen mocht de gebruiker gaan. Nu moest ik zelf nog wat dingetjes doen. Als eerste klapte ik de laptop heel voorzichtig open en probeerde deze aan te zetten. Hij ging wel nog aan, wij hebben de procedure dat alles wat wij innemen opnieuw moet worden ingesteld zodat er geen gegevens achter blijven op het device. Ik stelde deze laptop opnieuw in en daarna stuurde ik een collega eventjes een berichtje dat het device uit UEM (Unified endpoint management) gehaald kon worden. In dit systeem staan alle laptops die in gebruik zijn en zo weten welke devices in de omloop zijn. De laptop werd niet meer gebruikt en daarom moest hij eruit. Zou een nieuwe gebruiker dan weer inloggen op het device dan komt hij vanzelf weer onder de naam van de gebruiker in het systeem te staan.

Na dit alles gedaan te hebben zette ik alles in de melding:

The screenshot displays a ticket page for 'Probleem Laptop' with ID PIT-M2310 0666. The main content area contains a description: 'Toelichting Probleem Laptop - Laptop is beschadigd, scharnier gebroken aan de rechterkant, er is ook een kabeltje zichtbaar die beschadigd is en de kern is zichtbaar, scherm en toetsenbord gedeelte zitten alleen nog aan de linker kant vast. Gebruiker: AMAA01'. Below this, hardware details are listed: 'Hardware ID - LT220063'. A 'Planning' section on the left shows: Impact: Enkele Personen, Urgentie: Kan deels werken, Prioriteit: P4, Doorlooptijd: 2 weken, Startdatum: 25 oktober 2023, and On hold: 8:28. The 'Acties' section on the right shows two entries by 'Meelis, Stef': '1.50A Afmelden - Aanmelder' at 15:27 and a note at 15:07 stating 'LT220063 is inderdaad kapot, rechterscharnier is afgebroken. Meteen een nieuwe laptop laten klaarzetten: LT220039 deze meteen ingesteld en uitgeleverd voor.'

Daarna bracht ik het bonnetje van de melding naar de magazijn beheerder die het verder afhandelde.

- **Melding 5:** PIT-M2310 1713
- **Kerntaken die aanbod komen tijdens deze melding:** B1-K1-W1, B1-K3
- **Verslag van de melding:**

Deze tweedelijns melding ging erover dat de gebruiker in kwestie haar oude werktelefoon zelf privé wilde gaan gebruiken.

Bij uitzondering kunnen gebruikers hun oude werktelefoon privé van de desbetreffende gemeente overnemen. In dit geval ging het over een iPhone 11. iPhone's zijn beveiligd via het Apple DEB (Device Enrollment Program) systeem. Dit systeem zorgt ervoor dat er bepaalde configuratie met profielen op het device worden geïnstalleerd en het zorgt ervoor dat het device op afstand kunnen worden beheerd.

Deze gebruiker had hem al overgenomen maar kwam tijdens het instellen terecht bij een inlogprompt. Hier logt de gebruiker normaal gesproken in maar dat was nu niet meer aan de orde. Daarom moest hij uit Apple Dep gehaald worden, de gebruiker kwam en ging naar een collega die het device voor mij eruit kon halen. Hij verwijderde het apparaat uit het systeem. Als dat gebeurt wordt het device vanzelf gewist wat dan ook gebeurde. Nu moest ik hem eventjes opnieuw instellen, hij was weliswaar uit Apple DEP verwijderd maar je kreeg nog steeds een Inlog prompt. Vaak moet je hem meerdere keren resetten voordat hij er echt uit is. Dit keer logde ik in met mijn gegevens totdat ik in de iPhone was.

Nu resetten ik hem nog een keer. Hij was nu goed verwijderd, ik kreeg geen inlog prompt meer en kreeg vragen die je als het device Apple Dep zou staan niet zou krijgen. De gebruiker kon nu het toestel privé fatsoenlijk gebruiken.

Als laatste zette ik alles wat ik gedaan had in de melding:

PIT-M2310 1713 **Informatievraag m.b.t. Mobile Devices**

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELINGEN Informatievraag m.b.t. Mobile Devices GEN (3) GESCHIEDENIS (9) TIJDREGISTRATIE

DB

De oude telefoon GSM191375 wilt ze graag doorgeven aan [redacted], echter s
Zou deze telefoon uit MDM gehaald kunnen worden?

Maak onzichtbaar voor aanmelder

Informatievraag m.b.t. Mobile D...

Informatieverzoek - Telefonisch
Mobile Devices & Audio Video - Informatie
Extern nummer

GSM191375

Mobilele Telefoon
Apple iPhone 11 64Gb Purple

Planning

Impact: Enkele Personen
Urgentie: Kan werken
Prioriteit: P4
Doorlooptijd: 2 weken

SM Meels, Stef
1.40A Gereed > Aanmelder

SM Meels, Stef
iPhone uit Apple DEB laten halen zodat ze hem privé kan gebruiken.

- **Melding 6:** PIT-M2309 1530
- **Kerntaken die aanbod komen tijdens deze melding:** B1-K1-W1, B1-K1 en B1-K1-W3
- **Verslag van de melding:**

Deze tweedelijns melding ging erover dat de C schijf van de gebruiker vol was. Zelfs zo vol dat de helpdesk de laptop niet meer kon overnemen. De klant was gekomen en als eerste ging ik meteen naar de c schijf kijken. Bleek dat er nog maar tweehonderd MB over was. Als eerste opende ik de schijfopruiming van Windows en probeerde het daarmee te verwijderen. Ik selecteerde dat hij alles mocht verwijderen maar uiteindelijk gooide hij er maar dierhonderd MB vanaf. Dat werkte dus niet en daarom ging naar het internet en downloaden en installeerde een programmatje wat Tree size free heet. Dit programma scant je geselecteerd schijf en laat dan zien wat de grootste bestanden zijn. Na de scan was inderdaad te zien dat de Windows map tweehonderd GB groot was. Ik klapte de Windows map open en zag dat er een stuk of twintig .cab bestanden instonden van allemaal ongeveer tien GB per stuk.

.cab bestanden zijn bestanden van Windows.old. De Windows.old zijn oude Windowsversies die hij na een update bewaard mochten er problemen zijn waardoor de gebruiker terug moet naar een vorige versie. Normaal gesproken als er dan weer een update komt wordt het oude .old bestand vervangen door een nieuwe waardoor er steeds maar een .old bestand staat. Dat was hier dus niet gebeurd.

Nu ben ik begonnen met de bestanden te verwijderen een proces wat veel tijd in beslag nam. Na ongeveer de helft van de bestanden kreeg ik de melding dat de prullenbak te klein was en of hij ze permanent mocht verwijderen dit accepteerde ik uiteraard. Toen de bestanden dan verwijderd waren wilde ik de laptop eventjes gaan update. Windows update zei dat er geen updates meer waren maar dat vertrouwde ik niet helemaal. Omdat Windows namelijk een uitrol policy heeft dat er in een bepaalde tijd maar een aantal updates geïnstalleerd worden om de gebruiker niet te veel tot last te zijn.

Om hier om heen te gaan installeerde ik de Windows 10 update assistent. Als je deze installeert dan kijkt hij of er updates zijn en installeert hij deze ongeacht of de gebruiker al veel updates recent heeft gehad. Deze vond nog best grootte updates die ik installeerde en daarna is de gebruiker weggegaan.

Als laatste notuleerde ik in Topdesk wat ik gedaan had en sloot ik de melding:

PIT-M2309 1530 **Harde schijf is vol**

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELUNGEN DETAILS DEELMELDINGEN BIJLAGEN (2) GESCHIEDENIS (0) TIJDREGISTRATIE

[Daalen met andere...](#)

Harde schijf is vol

Storing - Telefonisch
Werkplek - Laptop
Extern nummer

LT210755

Laptop
Lenovo ThinkBook 15 G2 15 8GB 256SSD W10P

Planning

Impact: Enkele Personen
Urgentie: Kan waarden
Prioriteit: P4
Doorlooptijd: 2 weken
Scheffdatum: 10 oktober 2023 9:47
On hold:

Afhandeling

Behandelaarsgroep: Mobilbeheer
Behandelaar: Meels, Stef
Status: Gesloten
Geregiseerd: 26 september 2023 9:57
Gereed: 27 september 2023 10:55
Afgemeld: 27 september 2023 10:55
Bestede tijd: 0:00

Maak onrechtbaar voor aanmelder

Meels, Stef
1,50h Afmelden > Aanmelder

Meels, Stef
Oude Windowsupdates stonden nog op de c schijf, uiteindelijk de updates verwijderd waardoor er weer ruimte vrijkwam.

- **Melding 7:** PIT-M2312 1520
- **Kerntaken die aanbod komen tijdens deze melding:** B1-K1
- **Verslag van de melding:**

Deze eerstelijnsmelding is binnengekomen via de telefoon en het ging erom dat op zijn MacBook de mail niet meer werkte. Het probleem was dat het account wat was toegevoegd in Apple Mail geen mailtjes meer binnenhaalden.

Omdat het in deze om een MacBook ging pakte ik eerst de SLA van ons erbij. Dit omdat wij in principe geen MacBooks uitleveren als werklaptop. Wij leveren alleen Windows laptops uit van verschillende merken. Na even gezocht te hebben had ik gevonden wat ik moest hebben. Er stond in de SLA dat wij alleen support leveren op Laptops met een Windows 10 of 11 besturingssysteem. Deze melding mocht ik dus niet verder in behandeling nemen.

Nu moest ik de gebruiker gaan uitleggen dat ik het niet verder in behandeling mocht nemen en moest ik de melding sluiten.

Dat heb ik op de volgende manier gedaan:

Eerst zette ik de tekst in de melding:

Opslaan ★ ↺ Escaleren Aanmaken

GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

⋮

Meels, Stef

Meneer de Vries heeft op Maandag 1-4-2024 om 15:00 Gebeld.
Helaas werkt zijn Apple mail niet meer want hij haalt nieuwe mailtjes niet meer binnen.
Meneer gaf ook aan dat hij met collega's hem niet konden helpen.
Ik zal er later op terug komen als ik de SLA gelezen heb omdat wij normaal geen support leveren op MacBooks.

Maak onzichtbaar voor aanmelder B I U 

⋮

Beste meneer de Vries,
Ik was er al bang voor maar mag deze helaas vanwege de SLA (Service Level Agreement) niet in behandeling nemen.
Wij leveren namelijk geen support op Mac Books, vandaar dat ik bij deze melding dat ook sluit.
Wij hopen u hier mee voldoende te hebben geïnformeerd.
Excuses voor het ongemak!

Nu melden ik hem af door de status op afgemeld te zetten:

Afhandeling

Behandelaarsgroep	Servicedesk	⋮
Behandelaar	Servicedesk	👤 ⋮
Leverancier		⋮
Status	Afgemeld	⋮
Afgemeld	Geregistreerd	
Bestede tijd	In behandeling	
	Wacht op aanmelder	
	Reactie ontvangen	
	Wacht op leverancier	
	Gereed	
	Afgemeld	☆

Feedback

Feedbackscore

Geen uitleg gegeven

De melding was nu gesloten:

On hold

Afhandeling

Behandelaarsgroep	Servicedesk	⋮
Behandelaar	Servicedesk	👤 ⋮
Leverancier		⋮
Status	Afgemeld	⋮
Afgemeld	<input checked="" type="checkbox"/> 8 april 2024	11:42 📅
Bestede tijd	0:00 ⌚	+ 0:00 ⌚

Feedback

Feedbackscore



Als laatste stuurde ik een mailtje dat de melding was gesloten:

Beste Jaap,

Je melding [M2404 009](#) is afgemeld. Hieronder vind je onze reactie.

Reactie:

Beste meneer de Vries,
Ik was er al bang voor maar mag deze helaas vanwege de SLA (Service Level Agreement) niet in behandeling nemen.
Wij leveren namelijk geen support op Mac Books, vandaar dat ik bij deze melding dat ook sluit.
Wij hopen u hier mee voldoende te hebben geïnformeerd.
Excuses voor het ongemak!

Originele melding:

Meneer de Vries heeft op Maandag 1-4-2024 om 15:00 Gebeld.
Helaas werkt zijn Apple mail niet meer want hij haalt nieuwe mailtjes niet meer binnen.
Meneer gaf ook aan dat hij met collega's hem niet konden helpen.
Ik zal er later op terug komen als ik de SLA gelezen heb omdat wij normaal geen support leveren op MacBooks.

Voor vragen of opmerkingen zijn wij bereikbaar via de [Self Service Portal](#), op tel nr eigen vestiging en door het sturen van een reactie op deze e-mail.

Met vriendelijke groet,

Servicedesk

- **Melding 8:** PIT-M2310 0362
- **Kerntaken die aanbod komen tijdens deze melding:** B1-K1-W1, B1-K1-W2 en B1-K1-W3
- **Verslag van de melding:**

Deze tweedelijns melding ging erom dat de gebruiker in kwestie een virus had op de laptop. Het virus stond toen we de afspraak hadden ongeveer een week op de laptop. De gebruiker had uit voorzorg maatregelen de laptop niet meer aangezet. Toen ik de laptop aanzette zag ik inderdaad een melding van Windows defender dat er een virus was gevonden. Omdat het in deze gaat om werk device die eventueel het hele netwerk zou kunnen besmetten installeren we eigenlijk altijd de hele laptop opnieuw. Dat heb ik hier dan ook gedaan, ik gebruikte een opstart stick en installeerde Windows 10 helemaal opnieuw.

Vanaf dit punt was de afspraak eigenlijk veranderd in een regulieren uitlevering. Ik deed alles precies hetzelfde en liet de gebruiker een paar keer inloggen en gaf uitleg. Toen alles klaar was testte ik samen met de gebruiker of ze in de werkomgeving kon komen. Alles werkte naar behoren en de gebruiker kon de laptop weer veilig gebruiken. Hierna heb ik zelf eventjes contact opgenomen met de security office. De collega eventjes verteld dat er een laptop was met een virus en de desbetreffende laptop opnieuw geïnstalleerd is. Op deze manier heeft hij er ook weet van en kan hij eventueel gepaste werkzaamheden verrichten.

Als laatste heb ik nog eventjes in de melding gezet wat ik heb gedaan en heb ik de melding gesloten:

PIT-M2310 0362 **Melding IB Virus**

ALGEMEEN | INFORMATIE | KOPPELINGEN | DETAILS | DEELMIJNEN | BIJLAGEN (3) | GESCHIEDENS (7) | TIJDREGISTRATIE

RS

geef: aan dat zij een virusmelding krijgt op de laptop zelf.

Maak onzichtbaar voor aanmelder

Melding IB Virus
Storing Telefonisch
Office (365) - Virus
Fisies nummer

LT200236
Laptop
Hewlett Packard HP Probook 450 G7 Notebook 256GB SSD i5

Planning

Impact:
Urgentie:
Prioriteit:
Droefnngstijd:
Streefdatum:
O:

Afhandeling

Behandelaarsgroep:
Behandelaar:
Status:
Gereageerd:
Gereed:

Meels, Stef
1.50A Afmelden > Aanmelder

Meels, Stef
Virus is verwijderd naar het opnieuw installeren van de laptop

- **Melding 9:** PIT-M2309 0173
- **Kerntaken die aanbod komen in deze melding:** B1-K3-W1, B1-K1-W1
- **Verslag van de melding:**

Deze eerstelijnsmelding kwam binnen via de telefoon en ging erover dat de desbetreffende liever de outlook app gebruikte op zijn werktelefoon in plaats van onze eigen mail app: Boxer. Nu is dat geen probleem omdat wij ook Outlook ondersteunen en hem kunnen installeren.

Zelf vind ik de outlook ook een betere app een van de belangrijkste redens is omdat hij gebruiksvriendelijker is. De interface is overzichtelijker en hij heeft meer functies: Zo kan je op de Outlook app alle mailtjes terugzien en de Boxer alleen tot een maand geleden. Ook heeft de outlook de functie om meerdere bestanden tegelijk als bijlage te versturen en bij de Boxer kan ik er maar eentje toevoegen. Ook is het zo dat de Outlook app veel beter wordt geüpdatet dan de Boxer, zo hadden we een aantal maanden dat de Boxer niet wekte met de nieuwste Androidversie en Outlook wel. Ik maakte de volgende melding aan:

Boxer vervangen door Outlook

Opslaan



Escaleren

Aanmaken ▾

Meer ▾

INFORMATIE KOPPELINGEN WORCADE BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

ik



Meels, Stef

8 april 2024 11:58

Gebruiker belt en verteld dat hij liever Outlook app gebruikt voor de mail in plaats van de Boxer app. Ook geeft hij aan dat hij liever wilt dat dit op locatie voor hem geïnstalleerd wordt



in door Outlook



De gebruiker gaf aan dat hij op locatie de App wilde laten installeren daarom zette ik het door naar de tweedelijns support (Technische dienst) op locatie. Dat deed ik in Topdesk door links onder de behandelaar te veranderen naar Technische dienst:

Afhandeling

Behandelaarsgroep

Technische dienst



Behandelaar

HR Service Desk



Leverancier

Receptie



Status

Technische dienst

Afgemeld



Bestede tijd

0:00



0:00



Aangemaakt op 8 april 2024 11:58 (l

Ook zette ik het verzoek wat er moest gebeuren in de melding erbij:

[Acties](#), [E-mailberichten](#), [Bijlagen](#), [onzichtbaar voor u](#)



Meels, Stef

Beste collega, zullen jullie even contact op kunnen nemen met meneer voor het plannen van een afspraak?
Zodat de Outlook app bij ons op locatie geïnstalleerd kan worden?

Groet,
Stef Meels
Servicedesk

- **Melding 10:** PIT-M2312 0173
- **Kerntaken die aanbod komen in deze melding:** B1-K1-W1
- **Verslag van de melding:**

Deze eerstelijns melding kwam binnen via de telefoon, waarbij de gebruiker aangaf dat de Outlook-applicatie op zijn Windows-laptop geen e-mails meer binnenhaalde. Ondanks dat de gebruiker al verschillende keren de laptop opnieuw had opgestart, bleef het probleem zich voordoen.

Om het probleem op te lossen, maakte ik verbinding met de laptop van de gebruiker via Team Viewer. Eenmaal ingelogd, opende ik de Outlook-applicatie om het probleem verder te onderzoeken. Op het eerste gezicht leek er volgens Outlook zelf niets mis te zijn met het e-mailaccount. Echter, omdat er geen nieuwe e-mails meer werden binnengehaald, besloot ik het e-mailaccount te verwijderen en opnieuw toe te voegen.

Na het opnieuw toevoegen van het e-mailaccount begon Outlook met het binnenhalen van alle ontbrekende e-mails, inclusief de meest recente. Om de oplossing te testen, stuurde ik de gebruiker een testmail, die gelukkig succesvol werd ontvangen.

Nadat alle werkzaamheden waren uitgevoerd en het probleem was opgelost, zette ik alles in de melding en sloot deze af:

M2404 026 Outlook haalt geen mailtjes meer binnen

Opslaan



Escaleren

Aanmaken

Meer

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELINGEN WORCADE BIJLAGEN GESCHIEDENIS (1) TIJDREGISTRATIE

Top, Aalt

Telefoonnummer

Outlook haalt geen mailtjes meer binnen

Storing - Telefonisch
Werkplek - Applicaties
Extern nummer

Object/ruimte

Planning

I Individu U Kan deels werken P P5

Doorlooptijd
Streefdatum
On hold

Afhandeling

Behandelaarsgroep
Behandelaar
Leverancier
Status

Meels, Stef

15 april 2024 11:05

In mijn outlook komen de meest recente mailtjes niet meer binnen. Ik heb mijn laptop al verschillende keren opnieuw opgestart maar dat heeft het probleem niet verholpen.

Maak onzichtbaar voor aanmelder

B I U

Acties, E-mailberichten, Bijlagen, onzichtbaar voor aanmelder tonen



Meels, Stef

15 april 2024 11:05

Via Teamviewer meegekeken, bij outlook het account verwijderd en opnieuw toegevoegd en dat heeft probleem verholpen.

Afhandeling

Behandelaarsgroep

Behandelaar

Leverancier

Status

Afgemeld

Bestede tijd

- **Melding 11:** PIT-M2312 0186
- **Kerntaken die aanbod komen in deze melding:** B1-K1-W1
- **Verslag van de melding:**

Deze eerstelijnsmelding kwam telefonisch binnen. De desbetreffende gebruiker kon helaas niet inloggen op de werkomgeving, er verscheen een foutcode.

Ik zocht het account op van de gebruiker en zag dat ze het wachtwoord nog nooit het wachtwoord had gewijzigd. Na wat doorvragen kwam ik erachter dat het de eerste werkdag was van de gebruiker. Als iemand in dienst komt krijgen ze een wachtwoord toegestuurd. De eerste keer moeten ze dit wachtwoord invullen bij Outlook een nieuw wachtwoord verzinnen dan kunnen ze inloggen op de werkomgeving.

De computer nam ik over via teamviewer ging naar Outlook en liet de gebruiker een nieuw wachtwoord aanmaken. Daarna gingen we samen inloggen op de werkomgeving en toen werkte het fatsoenlijk:

M2404 032 Kan niet inloggen

Opslaan ★ ↺ Escaleren Aanmaken

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELINGEN WORCADE BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

▶ Bakker, Ad

Telefoonnummer

▶ Kan niet inloggen

Storing - Telefonisch
Werkplek - Applicaties
Extern nummer

▶ Object/ruimte

▶ Planning

I Individu U Kan niet werken P P3

Doorlooptijd

Streefdatum

On hold

Meels, Stef

Bij het inloggen op de werkomgeving krijg ik een foutcode waardoor ik er niet in kom.

Maak onzichtbaar voor aanmelder

B I U

Acties, E-mailberichten, Bijlagen, onzichtbaar voor



Meels, Stef

Meneer is pas een dag indienst en had het wachtwoord nog niet gewijzigd. Samen met meneer via Outlook het wachtwoord gewijzigd en nu kan meneer naar behoren inloggen.

Afhandeling

Behandelaarsgroep

Behandelaar

Leverancier

Status

Afgemeld

Bestede tijd