



## DE HELPDESK





## DE HELPDESK

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

### De helpdesk

Elke organisatie heeft een helpdesk. Zij helpen je met allerlei soorten computerproblemen. Er zit 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 zien op een schermje hoeveel mensen er in de wacht staan, hoeveel vragen er al beantwoord zijn. En wie er nog vrij is om een vraag te beantwoorden. In 2017 werd de helpdesk van 's Heeren Loo maar liefst 57.353 keer gebeld.

Weet je wat de top 3 van de meest gestelde vragen aan de Helpdesk van 's Heeren Loo in 2017 was?

- 1 Ik kan niet inloggen door een foutmelding.
- 2 Ik ben mijn wachtwoord vergeten.
- 3 Ik kan niet printen

### Opdracht 1

Heb jij de helpdesk wel eens gebeld? Zo ja, met welke vraag? Zo nee, waarom niet?

### Opdracht 2

Wat is het nummer van jouw helpdesk? Schrijf het hieronder op en zet het in te telefoon.  
Altijd handig 😊.

### 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/haar eens een mooi compliment op complimenten dag of nomineer hem of haar voor een prijs voor de Digichallenge op [www.digitaal-vaardig.nl](http://www.digitaal-vaardig.nl)



## Opdracht 4

Zoek op de portal/ intranet op op welke tijden jij de Helpdesk kunt bellen.

## 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)

1

2

3

4

5

Gelukt?

## Opdracht 5

Een veelgehoord probleem is dat de computer vastloopt. Hij doet even helemaal niets meer.

Daarom is het belangrijk dat je tussendoor je bestanden regelmatig even opslaat.

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

Dat kan op 2 manieren:

- Door op de start of homeknop links onderaan het scherm te klikken en voor afsluiten te kiezen of
- Je computer geforceerd af te sluiten door de aan/uit-knop langdurig ingedrukt te houden. Deze manier gebruik je alleen als manier 1 niet werkt.

Probeer de eerste manier even uit!



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

Daar is ook  
een werkblad  
over ;-)