

Hoofdstuk 8: Rapporteren en documenteren

H8: Antwoorden op vragen

8.1.2

Kijk op de site van Microsoft bij ondersteuning.

8.2.2

1. Tekst in allinea's en ruimte tussen de onderdelen.
2. Leer een standaard handtekening in bijvoorbeeld Outlook.
3.

8.3.3

Zie 2.4

8.3.3

Nummer melding	...xxx...	Aangenomen door	Henk
Gegevens van de aanmelder/gebruiker	Pieter Jan van de Plas 5623	Soort melding en binnenkomst.	Incident/RFC/..... Mail/tel/.....
Categorie/subcategorie	Hardware/software ect.	Gegevens van de betrokken	CI PC op 3112 ...
Datum/tijd melding	...	Impact	...
Datum/tijd melding	...	Prioriteit	...
Omschrijving	PC doet niets meer, heft waarschijnlijk geen spanning. Scherm heeft wel spanning	Oplosgroep/persoon	...
Oplossing	...	Status	Wacht/behandeling
Datum/tijd afsluiting	...	Afgesloten	...

Via SLA de afgesproken tijd, impact en prioriteit (zelf in te schatten doot Henk). Welke oplosgroep.

Henk heeft voldoende doorgevraagd.