

Verklarende woordenlijst

Aanvraag:

Een aanvraag is een verzoek om

- Een probleem te melden
- Een vraag te stellen
- Een wijziging aan te vragen
- Een compliment in te dienen
- Een klacht in te dienen

Broadcast:

Een algemeen bericht vanuit ICT naar de gebruikers. Dit kan gaan over een gekend probleem en/of een informatiebericht zijn. Deze sectie is enkel zichtbaar wanneer er berichten zijn.

Kennisartikel:

Dit bevat kennis en informatie om de gebruiker in staat te stellen veelvoorkomende vragen en/of problemen zelf op te lossen.

Kennisdatabank:

Een overzicht van alle kennisartikelen.

Self Service Portaal:

Een portaalwebsite waar je terecht kan om aanvragen en problemen te registreren en op te volgen. Verder kunt je hier ook kennisartikelen terugvinden.

Service:

Een dienst welke Service Desk levert aan de gebruikers. Elke service omvat een beschrijving wat die geleverde dienst juist omvat.

Servicecatalogus:

Een oplijsting van alle services in een menu-overzicht. Binnen deze catalogus kan je alle informatie terugvinden over de dienstverlening per service.

Standaard aanvraag:

Een standaard aanvraag is een aanvraag welke standaard in de dienstverlening van de Service Desk omvat zit.