

Trouble Shooting

D. Leeuw

19 oktober 2023

v.0.8.0



© 2023 Dennis Leeuw

Dit werk is uitgegeven onder de Creative Commons BY-NC-SA Licentie en laat anderen toe het werk te kopiëren, distribueren, vertonen, op te voeren, en om afgeleid materiaal te maken, zolang de auteurs en uitgever worden vermeld als maker van het werk, het werk niet commercieel gebruikt wordt en afgeleide werken onder identieke voorwaarden worden verspreid.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Aannemen	3
3	Ademhalen	5
4	Analyse	7
5	Onderzoek	9
	5.1 Zorg voor jezelf	9
	5.2 Op de hoogte houden	10
6	Afronden	11

Hoofdstuk 1

Inleiding

Dit document neemt je mee in het proces van probleem oplossen, of in het Engels Troubleshooting. Het behandelt welke stappen je kunt doorlopen en hoe je ervoor zorgt dat je tot een oplossing komt.

Hoofdstuk 2

Aannemen

Bij elk probleem:

- Noteer datum en tijd
- Noteer de naam van de contactpersoon (je eigenaam als je het zelf bent)
- Maak notities!

Als je zelf een probleem hebt ontdekt:

- Maak notities
 - Als het mogelijk is: Maak een kopie van de error melding (copy/-past, screenshot)
 - Is dit een nieuwe omgeving of heeft het voorheen goed gewerkt?
 - Als het voorheen goed gewerkt heeft, wat is er veranderd?
 - Noteer de omstandigheden (wat was je aan het doen, hoe viel het je op)
 - Noteer andere zaken die met het probleem te maken kunnen hebben (uitvallen lampjes, beeldscherm, etc.)
 - Is het probleem herhaalbaar?

Een probleem kan gebracht worden door iemand anders. In dat geval:

- Maak notities
- Vraag door bij onduidelijkheden, controleer de voorgaande lijst om te zien of je alle relevante informatie hebt.

- Als de persoon klaar is met zijn verhaal, vat het verhaal samen en controleer of je goed begrepen hebt wat het probleem is.
- Vraag hoe je contact kan houden (e-mail, telefoon, face-to-face?)
- Vraag of er meerdere mensen met hetzelfde probleem zijn?

Documenteer het probleem in een ticketsysteem. Een centraalsysteem om problemen in op te slaan heeft voordelen.

- Anderen kunnen je probleem ook zien (helpen)
- Anderen kunnen een probleem van een gebruiker/klant overnemen als je ziek bent
- Veel voorkomende problemen worden sneller duidelijk een fix kan gedocumenteerd worden

Hoofdstuk 3

Ademhalen

Doe niets! Haal adem! Een ontspannen geest zorgt voor een beter denkproces. Denk nog even na over het probleem.

Hoofdstuk 4

Analyse

- Zijn er anderen met hetzelfde probleem
- Is er een oplossing die je kan gebruiken (knowledge base)
- Zijn er wijzigingen doorgevoerd die het probleem kunnen verklaren?
 - Patches: Microsoft patch tuesday
 - Nieuw programma
 - Nieuwe hardware
 - Nieuwe gebruiker
- Hardware issues:
 - kabel los
 - aan/uit schakelaar
 - Oude hardware
- Documenteer wat je hebt ontdekt

Hoofdstuk 5

Onderzoek

1. Kijk in de helpdesk applicatie of het probleem eerder gemeld is en of er een oplossing voor is
2. Zoek de letterlijke error-melding in een zoekmachine
3. Je bent waarschijnlijk niet de eerste met het probleem, gebruik een zoekmachine
4. Gebruik andere woorden in de zoekmachine
5. Vraag een collega om hulp
6. Documenteer de gevonden oplossingen en de uitkomsten van je tests

5.1 Zorg voor jezelf

Vergeet niet om voor jezelf te zorgen. De beste oplossingen komen vaak op de WC. We nemen tijdens het storingszoeken vaak te weinig pauze en als we dan gedwongen worden door onze blaas om naar de WC te gaan komt soms spontaan de oplossing. Dit is een les. We moeten vaker een pauze nemen om helder te kunnen denken.

Als je uren achter elkaar achter een probleem aan hebt gezeten voel je dan niet schuldig om een kwartier pauze te nemen. Ga wandelen, zoek de frisse lucht op, zorg dat je even weg bent van je werkplek (zelfs als er een server down is of het halve bedrijf niet kan werken). Even rust zorgt vaak voor de oplossing en zorgt er zeker voor dat je daarna helderder nadenkt.

Vergeet ook de interne mens niet. Er is niets zo chagrijning makend als honger of dorst. Sla dus geen maaltijden over, denk om je bloedsuikerspiegel. Denk om je koffie, cola of energiedrank, thee mag natuurlijk ook.

Mocht het echt zo'n dag zijn dat alles tegen zit: zet dan een wekker! Zet na elke pauze een wekker voor de volgende pauze en hou je daar aan!

5.2 Op de hoogte houden

Hou je gebruiker/klant op de hoogte. Afhankelijk van de urgentie van het probleem moet dat meerdere keren per dag of minder. Zorg dat de gebruiker weet waar hij aan toe is. Heb je bijvoorbeeld aan het einde van de dag nog geen oplossing meldt dit dan aan de gebruiker. Vertel hem of haar dat je het overdraagt aan een collega. Geef aan wanneer je er weer verder aan gaat werken. Waar mogelijk betrek de gebruiker in het oplossingsproces, vraag ze eventueel om een mogelijke oplossing te testen.

Hoofdstuk 6

Afronden

- Documenteer je oplossing
- Breng de gebruiker/klant op de hoogte
- Controleer met de klant/gebruiker of het ook voor de gebruiker/klant opgelost is

Als dit allemaal goed gegaan is kan je het ticket in de helpdesk applicatie sluiten.

