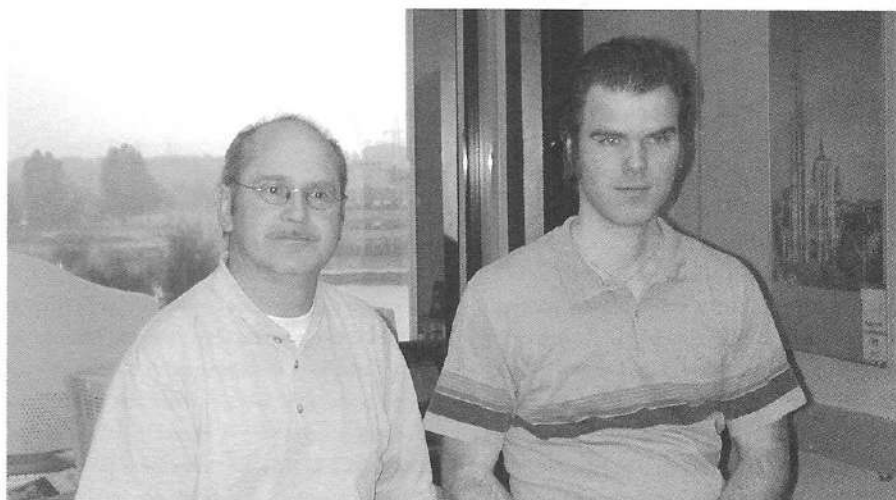


Ronald van Rijn, WYp006 tel. 43958

'Ik heb per ongeluk een belangrijk bestand weggegooid, kunnen jullie dat weer voor me terughalen?', 'Ik ben mijn Lotus Notes-password vergeten', 'Mag ik wat meer diskruimte?', 'Wanneer wordt de nieuwe versie van Powerpoint nu eindelijk eens aangeboden?', 'Hij doet 't niet...': zomaar een greep uit de vele vragen die binnenkomen bij de Helpdesks van de dienst Computer Services (COS).

Veel problemen en vragen worden door de Helpdesks-medewerkers meteen afgehandeld. Voor die vragen waarop zij geen antwoord weten, wordt een specialist ingeschakeld die persoonlijk met de vragensteller contact opneemt. Op die manier worden er dagelijks tientallen vragen en problemen afgehandeld.

Maar niet alleen voor vragen en problemen kunt u bij de Helpdesk terecht. U vindt er ook documentatie over allerlei softwarepakketten, u kunt er CD's lenen met software voor thuisgebruik (vergeet uw Nat.Lab.-bestelbon niet) of een licentie voor een bepaald softwarepakket regelen. Ook een nieuw 'user account' heeft men er snel voor u geregeld. De



Ad de Vooght (links) en Maarten van Gemert

Helpdesk WAY3095

Deze Helpdesk is speciaal bedoeld voor mensen in de IC-design-omgeving, die grotendeels in gebouw WAY te vinden zijn. De computerinfrastructuur daar wijkt op bepaalde punten ook wat af van die van de rest van het Nat.Lab. Dat is ook herkenbaar aan de vragen die deze gebruikers hebben, vandaar dat de COS in WAY een speciale Helpdesk heeft. Ad de Vooght is de 'vaste man'. Hij wordt bijgestaan door de externe medewerker Maarten van Gemert.

Leiding: Ad de Vooght
Externe medewerker: Maarten van Gemert

Algemeen tel.nr.: 41111
Locatie: WAY3095

6

Involve the Helpdesk at an early stage.

meeste vragen worden telefonisch of via E-mail gesteld, maar u kunt natuurlijk ook gewoon even binnenlopen op een van de twee Helpdesk-locaties: WAY3095 en WYp022. In totaal zijn er zes mensen full-time bezig de COS-Helpdesks te bemannen: twee daarvan zijn Philips-medewerkers en vier zijn externe medewerkers.

Reacties medewerkers

Tussen de telefoontjes door vragen we Ad Bierens of er wel eens mensen boos zijn die opbellen. Ad: 'Nou, in het algemeen valt dat best mee. De meesten zijn heel correct en vriendelijk. Natuurlijk komt het wel eens voor dat iemand geïrriteerd is nadat hij al een hele tijd zelf heeft zitten puzzelen om een bepaald probleem op te lossen. Tja, had ie misschien beter wat eerder de Helpdesk kunnen bellen...:-). Verder moeten mensen natuurlijk kunnen begrijpen dat wij niet op alle vragen antwoord kunnen geven. We doen er echt alles aan om, als we het antwoord niet weten, er toch achter te komen. Tenslotte hebben wij er uiteindelijk ook veel baat bij mensen zo goed mogelijk te helpen'.
Wat zijn de meest gestelde vragen?

De absolute nummer 1 is Lotus Notes. Daarover gaan 50% van de vragen. Daarom zit er voor dat pakket ook speciaal iemand full-time en is er permanent ook nog een tweede man opgesteld om Lotus Notes-problemen aan te pakken. Ondanks dat kunnen lang niet alle Notes-problemen hier opgelost worden. Vaak moeten we hiervoor bij Origin te rade en hebben we de voortgang dus ook niet zelf meer in de hand. De meeste van onze klanten weten dat en begrijpen dat het niet aan ons ligt dat sommige oplossingen wel erg lang op zich laten wachten.

**Make use of the FAQs:
many of your questions
already have an answer:
<http://nlww:8080/computer/cos/html/cos.html>**

Maak je wel eens gekke dingen mee?

Je hoort wel eens van andere helpdesks dat mensen de muis als voetspedaal gebruiken of het CD-laadje als koffiebekhouder, maar hierop het lab maken we dat soort extreme dingen

eigenlijk niet mee. Je merkt dat we hier in een technische omgeving verkeren. Veel mensen hebben behoorlijk wat kennis van computers. Daarin schuilt overigens ook een probleem. We hebben daardoor namelijk te maken met grote niveaoverschillen in de kennis van onze klanten. Dat maakt het soms moeilijk in te schatten op welk niveau je mensen tegemoet moet treden. Wat de een als onbegrijpelijk jargon betitelt, is voor de ander flauw en kinderachtig.

Heb je nog een advies aan de Nat.Lab. computergebruikers?

Ja, een aantal zelfs! Schroom niet gebruik te maken van de Helpdesks. Zoek niet te lang zelf naar een oplossing. Eén telefoontje naar de Helpdesk kan u veel tijd schelen. De mensen op de Helpdesk zijn ervoor u te helpen en als ze niet meteen een antwoord op uw vraag hebben, vinden ze dat antwoord in het algemeen vrij snel bij hun achterban. En natuurlijk staan wij te allen tijde open voor suggesties.

Nieuwe medewerkers

De Helpdesk-medewerkers vragen ook iets van u. Lat uw nieuwe medewerkers niet aan hun lot over maar help hen bij het vinden van hun weg



V.l.n.r.: Khyran Herklots, Ad Bierens, Stefan Verbeek en René Molenschot

Helpdesk WYp022

Dit is de 'algemene' computer-Helpdesk. Deze Helpdesk heeft onlangs een grondige opknappbeurt ondergaan en is daardoor tweemaal zo groot en bovendien een stuk overzichtelijker is geworden. Ad Bierens is verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van de algemene Helpdesk. Dat doet hij samen met de externe medewerkers Khyran Herklots, Stefan Verbeek en René Molenschot.

Leiding :	Ad Bierens
Lotus Notes:	Khyran Herklots
Windows/Office:	Stefan Verbeek
Unix/Windows/Office:	René Molenschot

Algemeen tel.nr.:	43469
Locatie:	WYp022

in de Nat.Lab. computerinfrastructuur. Vaak wordt de Helpdesk door deze mensen overspoeld met vragen, die sneller door de eigen collega's hadden opgelost kunnen worden. De Helpdesk is geen opleidingsinstituut.

FAQs: maak er gebruik van!

Sinds enige tijd wordt er binnen de COS gebruikgemaakt van een programma waarin

problemen en de bijbehorende oplossingen ingevoerd worden. Alle problemen die u bij de Helpdesks aanmeldt, worden hier ingelogd en gevolgd. Helpdesk-medewerkers kunnen nu eenvoudig opzoeken of een bepaalde vraag al eens gesteld is en of daarvoor al een oplossing bestaat. Het systeem levert bovendien interessante statistische informatie, waaruit we eenvoudig lijsten van 'Frequently Asked

Helpdesks: computer first-aid posts

Daily, the Helpdesks get many questions. Mostly they can help immediately. If not, they can contact a specialist to solve your problem. The Helpdesks also offer documentation on all kinds of computer software, you can borrow CDs for home use (don't forget the 'bestelbon') or organize licences for particular software. There are two Helpdesks: one in WAY and specialised on demands from the IC Design sector, and the general Helpdesk in WY. You can find the addresses in the 'grey boxes'.

Support your new colleagues in finding their way in the computer infrastructure at the lab!

Questions' (FAQs) kunnen genereren die we, met de bijbehorende antwoorden, weer op het NLWW plaatsen. We vinden het jammer dat u van deze mogelijkheid betrekkelijk weinig gebruikmaakt. Veel antwoorden op uw vragen zijn al op het NLWW te vinden, meestal in de categorie FAQs. Kijk eens op de COS-pagina's op het NLWW:

(<http://nlww:8080/computer/cos/html/cos.html>).

vervolg CoCo van pag.5

De CoCo vindt dat, hoewel de architecten proberen visie uit te dragen, de campus toch eigenlijk niet meer dan een simpel bedrijventerein blijft, met hier en daar een boom tussen de dicht op elkaar staande gebouwen. De levensvatbaarheid van een dynamische strip met winkeltjes zou wel eens bepaald kunnen worden door de aanwezigheid van (tijdelijke) bewoners, zoals studenten en gastonderzoekers. Een gastenverblijf zou de campusgedachte ondersteunen. Ook zou de CoCo graag een ouderwetse bibliotheek hebben met echte boeken waar je in kunt neuzen, natuurlijk naast alle elektronische mogelijkheden.

De Bulthuis Hall in WO gaat verdwijnen voor de DoVo's. Die zullen nu in een kleinere zaal gehouden moeten worden. Wij vinden dat jammer. Kan dit echt niet vermeden worden?

Op de lange termijn moet er een grote zaal als die in WO komen, maar als dat nu eens een jaar duurt, dan moet dat maar. Waarom doen we niet meer elektronisch? Wij zijn ook sloom in Internet-achtige audio/video; we hebben er alles voor.

De mening van de CoCo is dat, hoewel dit een deel van het probleem zeker oplost, de onderonsjes en interacties er toch zeer zeker onder zullen lijden. Het idee om het Internet-achtig op te lossen zal een schat aan praktijkervaring kunnen opleveren voor een dergelijke toepassing. Het wordt dan trouwens wel hoog tijd om actie te ondernemen op dit punt! (functioneert ondertussen in experimentele 'set-up'). Het zou goed zijn de Bulthuis Hall niet te slopen voordat je de mogelijke oplossingen hebt uitgeprobeerd, en waarom zijn er niet nu al interactieve voordrachten elektronisch op je kamer of live in WO naar keuze?

De CRE (Corporate Research Exhibition) is weer goed verlopen. Wat is eigenlijk de doelgroep van de CRE en is die ook gekomen?

De mensen die in de PD's gebruikers of besluitvormers zijn. Anders dan andere jaren zijn deze niet persoonlijk aangeschreven, maar is er reclame gemaakt. Er zijn meer bezoekers uit bredere kring geweest. De CRE is wat commerciëler geworden. Vroeger lieten we zien hoe knap we waren, nu hoe ver we zijn.