

Overzicht IT werkplekbeheer wijzigingen

1. Gefaseerde overgang

Argonaut verhuist **vanaf vrijdag 24 mei 17:00 uur** met haar IT data en email naar House of HR. Eerder gingen onze moeder- en zusterorganisaties Cohedron Holding, Digitalstars, Future Communication, Galan Groep, Human Capital Group, Sira, Vanberkel, Verder, Vijverberg, Wyzer over.

2. Ondersteuning van Ictivity via ServiceNow

Vanaf **maandag 27 mei** kun je voor al je IT-vragen terecht bij onze nieuwe IT-partner **Ictivity**. Deze vragen kunnen gaan over je account of over je laptop.



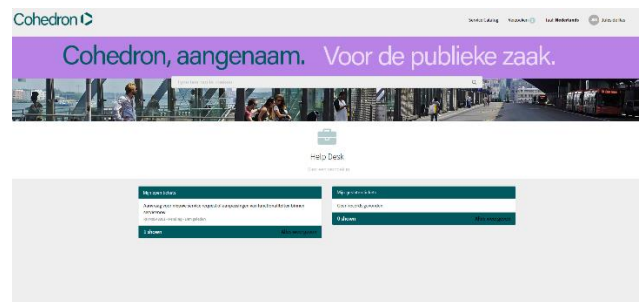
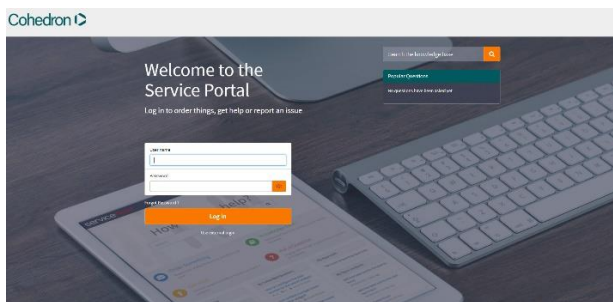
Jouw IT-vragen kun je voortaan indienen via de portal van **ServiceNow**. Surf hiervoor naar <https://hohr.service-now.com/cohedron> (tip: sla deze op bij je favorieten).

Op ServiceNow tref je ook een overzicht en status van jouw lopende IT-verzoeken, met een statusupdate en/of oplossing op jouw IT-vraag. Inloggen gaat automatisch (wellicht eerste keer jouw mailadres en wachtwoord van je account invoeren).

Uiteraard is het Ictivity Servicecenter ook telefonisch te benaderen. De bereikbaarheid is van 08.00 uur tot 18.00 uur via **088 428 4818**.



<https://hohr.service-now.com/cohedron>



3. Laptops en telefoonlevering via Swaptop

Cohedron werkt ook samen met **Swaptop**: deze organisatie bereiden alles voor ons voor op gebied van laptops en telefonie. Zij dragen zorg voor de distributie hiervan door het hele land, alsook weer ophalen van laptops van medewerkers uit dienst. Het aanvragen van een nieuwe laptop of telefoon bij Argonaut verloopt via je manager.

Op **de laatste pagina** van dit document tref je een flyer van Ictivity voor Cohedron.

4. Lockscreen, achtergrond en wachtwoord wijzigen

Het **lockscreen** (met QR-code) en **achtergrondscher** (zonder QR-code) van je laptop is op maat gemaakt voor Argonaut. Je treft deze hieronder aan.



En je **wachtwoord** aanpassen is erg makkelijk: op je lockscreen zit een aparte QR code die je kunt scannen om je wachtwoord te wijzigen als je die een keer vergeten bent. Lukt het scannen niet? Gebruik dan de link die onder de QR code staat:

www.passwordreset.microsoftonline.com

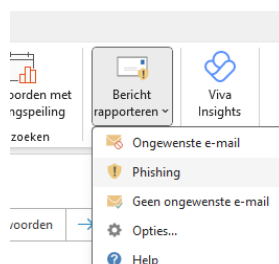


5. Microsoft Quarantaine omgeving

In de nieuwe IT-omgeving waar Argonaut in komt is veel aandacht voor security. Mails die gemarkeerd worden als spam of minder betrouwbaar komen terecht in de **Microsoft Quarantaine** omgeving. Zeker in de eerste weken na de IT-migratie kan het voorkomen dat er een wel betrouwbare mail in de quarantaine omgeving komt. Advies is om de quarantaine omgeving daarom ook om de paar dagen even te controleren.

Link: <https://security.microsoft.com/quarantine>

Wanneer je vermoedt dat er toch een spam, phishing en/of ongewenste mail in je jouw mailbox terecht komt, kun je in de origineel ontvangen mail rechtsboven klikken op **'Bericht rapporteren'** en klik vervolgens op 'Ongewenste e-mail' bij wat meer onschuldige spam en op 'Phishing' wanneer er geld of persoonlijke gegevens wordt gevraagd. Druk nooit op een link in een mail waarvan je de afzender niet (goed) kent.



Cohedron - Ictivity flyer

ICT vraag?

1

Dien je melding in bij het Ictivity ServiceCenter:



Maak een melding via
hohr.service-now.com/cohedron



Bellen mag ook!
 088-4284818

2

Je melding wordt aan de juiste behandelaar toegewezen. In overleg met jou wordt bepaald wat de impact en urgentie van je vraag is.


3

Je ontvangt een bevestiging van je melding. We gaan aan de slag en dit mag je van ons verwachten:

verstoring / incident
 (iets doet het niet)

wijziging
 (je wil iets aanvragen)

Oplostijd op basis van prioriteit

Prio 1: binnen 4 uur 
 Prio 2: binnen 8 uur
 Prio 3: binnen 2 werkdagen
 Prio 4: binnen 5 werkdagen

Prio 4 is standaard, hogere prioriteit nodig?
 Bel dan naar bovenstaand telefoonnummer.

Oplostijd

Rechten, mailbox of nieuw account:
 binnen 5 werkdagen

4

Is jouw vraag wat complexer dan verwacht, dan wordt je vraag overdragen naar 2e-lijns support of naar een leverancier. In dat geval dien je rekening te houden met een langere doorlooptijd.

5

Je melding opgelost? Dan sluiten wij het ticket. 