



# Praktijkleren

samen sterk onderwijs

## TOPdesk

Selfserviceportal gebruiken

## Inhoudsopgave

Inleiding Selfserviceportal gebruiken.....	3
Melding invoeren.....	3
Bezoekersregistratie.....	7
Reserveringen.....	10
Opdrachten .....	16

## Inleiding Selfserviceportal gebruiken

De selfserviceportal is bedoeld om ervoor te zorgen dat de gebruikers zo snel mogelijk weer door kunnen werken. Op de selfserviceportal kunnen ze uitleg vinden over wat ze zelf zouden kunnen doen om storingen op te lossen. Ze kunnen aanvragen indienen, vergaderingen plannen et cetera. Het kan ook tijd besparen voor de medewerkers van de servicedesk als de gebruikers de gegevens van hun melding zelf al invoeren in TOPdesk.

### Mogelijkheden selfserviceportal

In de selfserviceportal kunnen gebruikers de status vinden van hun openstaande verzoeken via de tegel **Mijn verzoeken**, ze kunnen handleidingen vinden via de tegel **Programma's en rechten**, en hardware aanvragen of storingen melden via de tegel **Mijn werkplek**. Hieronder staan twee voorbeelden uitgewerkt van het gebruik van de selfserviceportal: het invoeren van een melding en het reserveren van een ruimte.

## Melding invoeren

### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Meld aan in TOPdesk met de optie **Selfserviceportal gebruiken**. De gebruikersnaam is *ginneken* met het wachtwoord *ginneken*.



Het volgende scherm verschijnt.

**TOPdesk**  
Service Management Simplified

Ginneken, Erik van

Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken

Waarover gaat uw vraag/verzoek?

**Mijn Verzoeken**

**Mijn Werkplek**

**Kantoor & gebouw**

**Actuele storingen** 2

**De lift staat vast**  
De lift staat vast. De monteur is ingeschakeld, binnen een uur komen ze de lift repareren....

**E-mails worden niet verstuurd**  
Sinds vanochtend zijn er problemen met de mailserver. Wel kunt u inloggen maar...

**In afwachting van goedkeuring** 2

**Verhuizing van werkplek**  
Offermans, Marcel

**Aanvraag nieuwe computer**  
Meijer, Inge

**Autorisatie-overzicht openen** >

**Nieuws** 1

**Openingstijden**  
U kunt de servicedesk bereiken tussen 8.00 en 18.00 via 015 2700911 of via...

**Programma's & Rechten**

**Maak direct een melding**

**Vergaderingen & Bijeenkomsten**

**Financiën & Reizen**

**Contact & Feedback**

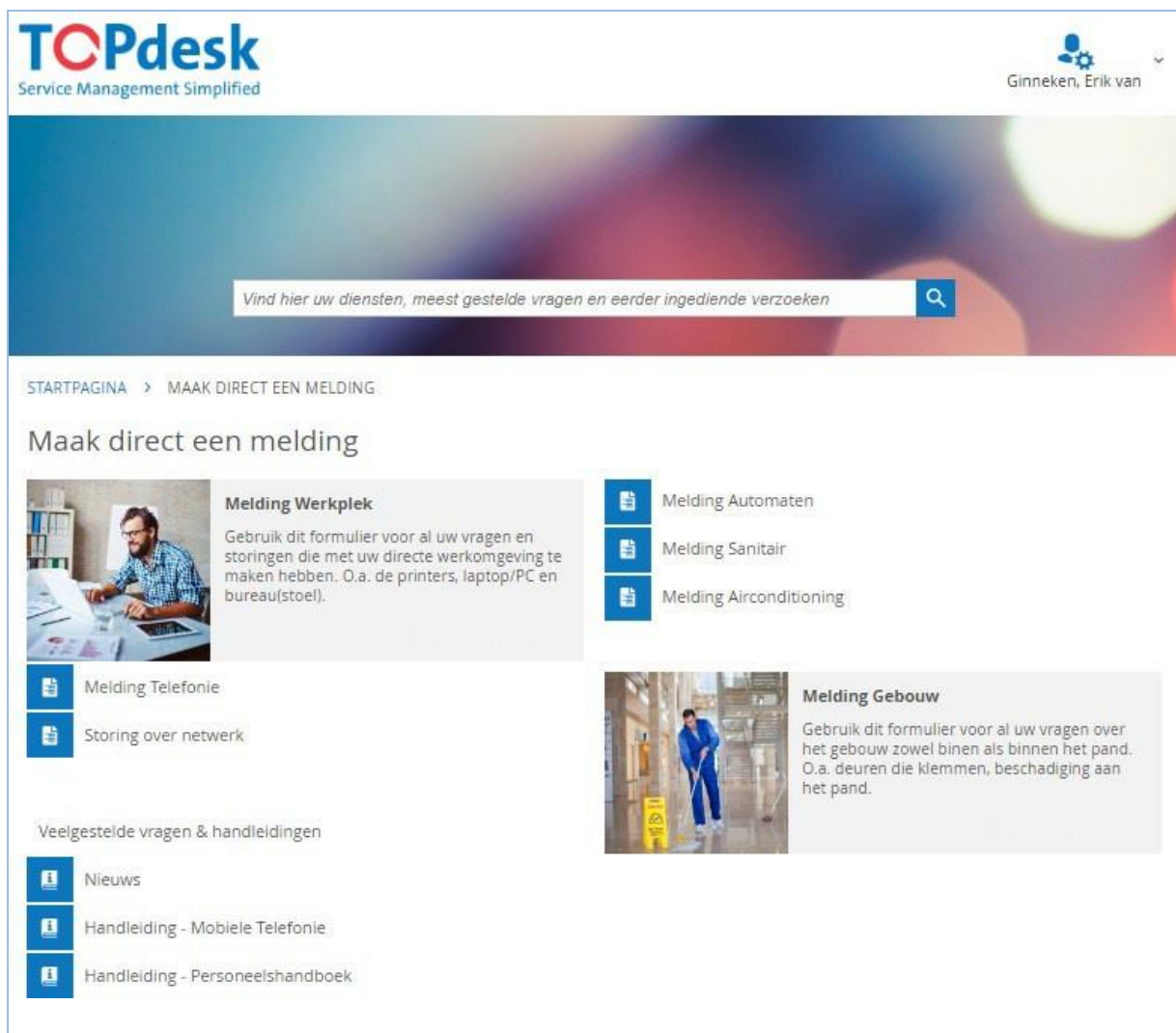
**Mijn Info & Contract**

**HR Self Service**

Op het scherm zijn diverse mededelingen zichtbaar. Het overzicht van actuele storingen (rechts bovenin het scherm) voorkomt dat men de servicedesk belt om die storingen nogmaals te melden.

Erik heeft een laptop waarvan de accu in drie dagen leegloopt, ook als hij de laptop niet gebruikt. Hij kan het etiket met het objectnummer niet vinden op de laptop.

Klik op de tegel 'Maak direct een melding'.



**TOPdesk**  
Service Management Simplified

Ginneken, Erik van

Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken

STARTPAGINA > MAAK DIRECT EEN MELDING

### Maak direct een melding

**Melding Werkplek**  
Gebruik dit formulier voor al uw vragen en storingen die met uw directe werkomgeving te maken hebben. O.a. de printers, laptop/PC en bureau(stoel).

Melding Telefonie  
Storing over netwerk


Melding Automaten  
Melding Sanitair  
Melding Airconditioning

**Melding Gebouw**  
Gebruik dit formulier voor al uw vragen over het gebouw zowel binen als binnen het pand. O.a. deuren die klemmen, beschadiging aan het pand.


Veelgestelde vragen & handleidingen

Nieuws  
Handleiding - Mobiele Telefoon  
Handleiding - Personeelshandboek

- Klik op melding werkplek.
  - Vul de velden in.
    - **Korte omschrijving** is Accu loopt in 3 dagen leeg.
    - **Soort melding** is Storing.
    - Het gaat om een **mobiele werkplek**.
    - Het **onderwerp** is **Werkplek hardware**.
    - Verdere specificatie is **Laptop**.
- Merk op dat **Onderwerp** en **Verdere specificatie** in een eerstelijns melding **Categorie** en **Subcategorie** genoemd worden.
- **Object nummer** mag openblijven.
  - **Toelichting omschrijving** is "Mijn accu loopt in 3 dagen leeg als ik de laptop uit heb staan".
- Merk ook op dat aan de rechterkant van het scherm **Mogelijke oplossingen** verschijnen.



Service Management Simplified



Ginneken, Erik van

Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken

STARTPAGINA > MAAK DIRECT EEN MELDING > STANDAARD WERKPLEK > MELDING WERKPLEK

Melding Werkplek

Korte omschrijving \*

Accu loopt in 3 dagen leeg

Soort melding

Indien van toepassing kies het type werkplek:

Soort werkplek

☐ Vaste werkplek
 ☐ Flex werkplek
 ☒ Mobiele werkplek

Onderwerp

Werkplek hardware

Verdere specificatie

Laptop

Object nummer

Toelichting omschrijving

Mijn accu loopt in 3 dagen leeg als ik de laptop uit heb staan.

Eventuele bijlage

Bestand toevoegen

Ctrl+V/Cmd+V

Indienen

Mogelijke oplossingen

Voor Accu loopt in 3 dagen leeg

Wat is de printcode

Vraag: Wat is de printcode

Laptop: accu leeg

Declaratie tankbeurten

Vraag: Hoe declareer ik voorgeschoten tankbeurten?

Urenregistratie

Het is de bedoeling dat je zelf je uren bijhoudt en registreert. Voor een goede

Restafval ophalen

Vraag: Wanneer worden de prullenbakken op de afdelingen geleegd?

Papier ophalen

Vraag: Wanneer en hoe vaak wordt het oud papier opgehaald?

Car lease tips

- Controleer regelmatig je bandenspanning t.b.v. comfortabel en zuiniger rijden - Tar

Klik op Indienen.



Service Management Simplified



Ginneken, Erik van

Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken

STARTPAGINA > MAAK DIRECT EEN MELDING > STANDAARD WERKPLEK > MELDING WERKPLEK

Melding Werkplek

Vriendelijk bedankt!

Uw Melding Werkplek-formulier is verzonden.

Uw verzoek is geregistreerd onder nummer: I 2008 002

Ga naar de Startpagina

Mogelijke oplossingen

Voor Accu loopt in 3 dagen leeg

Wat is de printcode

Vraag: Wat is de printcode

Laptop: accu leeg

Declaratie tankbeurten

Vraag: Hoe declareer ik voorgeschoten tankbeurten?

- Meld af als Erik van Ginneken en meld aan als behandelaar Paul Middelkoop en zoek deze melding op.  
De melding ziet er als volgt uit.

**I 2008 002 Accu loopt in 3 dagen leeg**

Opslaan ★ ↺ Escaleren Aanmaken Meer ▾

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELINGEN KLANTTEVREDENHEID VERGELIJKBARE MELDINGEN PROCES KENNISITEMS BIJLAGEN (1) GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

**Ginneken, Erik van**   
 TOPdesk Nederland   
 015-2700900   
 ginneken@TOPdeskNL.nl

**Details**

Korte omschrijving: Accu loopt in 3 dagen leeg

Soort binnenkomst: SelfServicePortal

Soort melding:   
 Categorie: Werkplek hardware   
 Subcategorie: Laptop   
 Extern nummer:

**Object/ruimte**

Soort:

**Planning**

Prioriteit:   
 Doorlooptijd: 4 uur   
 Streefdatum: 3 augustus 2020 14:36   
 On hold: ☐

**Afhandeling**

Behandelaarsgroep:   
 Behandelaar:   
 Leverancier:   
 Status: Geregistreerd   
 Gereageerd: ☐   
 Afgemeld: ☒   
 Bestede tijd: 0:00 + 0:00

**Ginneken, Erik van** 3 augustus 2020 10:36

Soort werkplek  
- Mobiele werkplek

Toelichting omschrijving  
- Mijn accu loopt in 3 dagen leeg als ik de laptop uit heb staan.

Maak onzichtbaar voor aanmelder

Acties, E-mailberichten, Bijlagen, onzichtbaar voor aanmelder tonen

**Ginneken, Erik van** 3 augustus 2020 10:36

[Oorspronkelijke aanvraag.pdf](#)

Aangemaakt op 3 augustus 2020 10:36 | Gewijzigd op 3 augustus 2020 10:36

Kennisitems zoeken

## Bezoekersregistratie

Met de module Bezoekersregistratie volg je het gehele proces rondom bezoekers in het bedrijf: het voorbereiden van het bezoek, het registreren ervan, het in- en uitchecken en het rapporteren van bezoek. Gebruikers kunnen bezoekers registreren via de selfserviceportal.

### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Mehmet Aydin van Microsoft komt volgende week woensdag om 10 uur voor een bezoek aan Erik van Ginneken om te praten over Microsoft 365. Het gesprek zal ongeveer een uur duren.

- Meld aan als Erik van Ginneken in de selfserviceportal
- Klik op de tegel Vergaderingen en bijeenkomsten.





Het volgende scherm verschijnt.

- Klik op Nieuwe bezoeker.

Service Management Simplified

Ginneken, Erik van

Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken

STARTPAGINA > VERGADERINGEN & BIJEENKOMSTEN

## Vergaderingen & Bijeenkomsten

Wat wilt u reserveren of aanvragen?

**Vergader Services**  
Deze dienst beschrijft de mogelijkheden voor het reserveren en huren van ruimtes.

**Vervoersmiddelen reserveren**  
Deze dienst beschrijft welke mogelijkheid de organisatie biedt om bijvoorbeeld een fiets of auto te reserveren.

**Catering diensten**  
Deze dienst beschrijft welke losse cateringdiensten u kunt aanvragen bij u op de kamer of in een publieke ruimte.

**Direct Reserveren!**

- Reserveer een ruimte
- Reserveer middelen
- Reserveer een auto
- Vraag catering aan
- Nieuwe bezoeker**

**Mijn reserveringen**  
Overzicht van al uw geplande, terugkerende reserveringen.  
Klik hier indien u een bestaande reservering wilt wijzigen.


**Evenement**  
Zoals partijen, jubilea en andere evenementen


Veelgestelde Vragen & Handleidingen

- Ruimtes voor Evenementen
- Standaard catering diensten
- Vergaderruimtes



- Vul in het volgende scherm alle gegevens in en klik op de knop **Indienen**. Daarmee is de registratie compleet.


Service Management Simplified


Ginneken, Erik van

Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken

[STARTPAGINA](#) > [VERGADERINGEN & BIJENKOMSTEN](#) > [NIEUWE BEZOEKER](#)

## Nieuwe bezoeker

**Contactpersoon**

Contactpersoon	Ginneken, Erik van
Vestiging	TOPdesk Nederland
Telefoonnummer	<input type="text" value="015-2700900"/>
Afdeling	Directie
Kostenplaats	Directie
Ruimte (Aanmelder)	2.01
Plaats	Delft

**Bezoeker**

Naam *	<input type="text" value="Mehmet, Aydin"/>
Organisatie	<input type="text" value="Microsoft"/>
Telefoonnummer	<input type="text"/>
E-mailadres	<input type="text"/>
Parkeerplaats	<input type="text"/>
Kenteken	<input type="text"/>
Soort identificatie	<input type="text"/>
Identificatienummer	<input type="text"/>
Toegangspas	<input type="text"/>
Reden van bezoek	<input type="text" value="Microsoft 365"/>

**Datum en Tijd van bezoek**

Verwachte aankomst *	<input type="text" value="12 augustus 2020"/> <input type="text" value="10:00"/>
Verwacht vertrek	<input type="text" value="12 augustus 2020"/> <input type="text" value="11:00"/>

**Opmerkingen**

Indienen

De bezoekersregistratie is daarna terug te vinden als je aanmeldt als behandelaar Paul Middelkoop.

- Kies **Zoeken**, categorie **Bezoekers**, **Ginneken**.

Zoekresultaten Bezoekers Voor: ginneken

Bezoekers ginneken Uitgebreid zoeken

FILTER: Actieve kaarten Inchecken Uitchecken Nieuw bezoek Meer

<input type="checkbox"/> Bezoekersnummer	Naam	Contactpersoon	Vestiging	Verwachte aankomst	Verwacht vertrek	Aankomst	Vertrek
<input type="checkbox"/> V 0007	Paul Middelkoop	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederla	9 mei 2017 9:00	9 mei 2017 17:30		
<input type="checkbox"/> V 0004	Wolter Smit	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederla	5 mei 2017 8:00	12 mei 2017 17:30		
<input type="checkbox"/> V 0001	Balkenende	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederla	1 mei 2017 9:00	8 mei 2017 18:00		
<input type="checkbox"/> V 0011	Mehmet, Aydin	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederla	12 augustus 2020 1	12 augustus 2020 1		
<input type="checkbox"/>	Ramon van Leeu	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederla	9 mei 2017 9:30	9 mei 2017 11:30	9 mei 2017 9:00	
<input type="checkbox"/>	Suzanne Vienter	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederla	3 april 2017 8:00	3 april 2017 12:00		
<input type="checkbox"/>	Thijs Verhoef	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederla	10 mei 2017 9:24	10 mei 2017 11:24	10 mei 2017 11:10	

## Reserveringen

TOPdesk kan ook gebruikt worden voor het reserveren van beamers, digiborden, vergaderzalen, bedrijfsauto's enzovoorts.

### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Erik van Ginneken wil via de selfserviceportal een ruimte reserveren.

- Meld aan in de selfserviceportal als Erik van Ginneken
- Klik op de tegel **Vergaderingen & Bijeenkomsten**.



Het volgende scherm verschijnt.

Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken

STARTPAGINA > VERGADERINGEN & BIJEENKOMSTEN

## Vergaderingen & Bijeenkomsten

Wat wilt u reserveren of aanvragen?



### Vergader Services

Deze dienst beschrijft de mogelijkheden voor het reserveren en huren van ruimtes.



### Vervoersmiddelen reserveren

Deze dienst beschrijft welke mogelijkheid de organisatie biedt om bijvoorbeeld een fiets of auto te reserveren.



### Catering diensten

Deze dienst beschrijft welke losse cateringdiensten u kunt aanvragen bij u op de kamer of in een publieke ruimte.

Direct Reserveren!



Reserveer een ruimte



Reserveer middelen



Reserveer een auto



Vraag catering aan



Nieuwe bezoeker



### Mijn reserveringen

Overzicht van al uw geplande, terugkerende reserveringen.

Klik hier indien u een bestaande reservering wilt wijzigen.



### Evenement

Zoals partijen, jubilea en andere evenementen

Veelgestelde Vragen & Handleidingen



Ruimtes voor Evenementen



Standaard catering diensten



Vergaderruimtes

- Klik op Reserveer een ruimte.
- Reserveer voor morgenochtend van 10 tot 12 uur de paarse vergaderzaal voor een overleg bij OGD Amsterdam met 10 personen. Zet de weergave op 5 dagen.

**TOPdesk**  
Service Management Simplified

Ginneken, Erik van

Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken

STARTPAGINA > NIEUWE RESERVERING RUIJTE

## Nieuwe reservering ruimte

1. Ruimte selecteren 2. Aanvullende diensten selecteren 3. Reservering bevestigen **Volgende**

3 - 7 aug 2020 10 Vestigingen Soort Met middelen Toon beschikbare

4 augustus 2020 10:00 4 augustus 2020 12:00

24 uren 1 5 7 dagen ma 3 di 4 wo 5 do 6 vr 7

TOPdesk Nederland (5) Delft

Cursusruimte Alpha (...) Collegezaal	15		+			
Zaal Amsterdam (VG ...) Vergaderzaal	15		+			
Zaal Utrecht (VG 0...) Vergaderzaal	26					
Zaal A	13		+			
Zaal B	13		+			

OGD Amsterdam (1) Amsterdam

Paars (1.03A) Vergaderzaal	30		✓			
-------------------------------	----	--	---	--	--	--

- Klik op het plus-teken in de rij van de paarse vergaderzaal zodat het een vinkje wordt.
- Klik op **Volgende**.
- Voeg koffie en een beamer toe aan de reservering.

## Nieuwe reservering ruimte

1. Ruimte selecteren

2. Aanvullende diensten selecteren

3. Reservering bevestigen

[Volgende](#)

### ▼ Catering



**Koffie**  
Koffie, per persoon



**Thee**  
Thee, per persoon



**Koffie & Theearrangement**  
Variëteit cateringvoorziening

### ▼ Uitvoeren beheer



**Examenopstelling**  
Omstellen van ruimte naar examenopstelling



**Opstelling Carré**  
Omstellen van ruimte naar carré



**Opstelling Klassiek of standaard**  
Omstellen van ruimte naar standaardopstelling



**Opstelling Theater**  
Omstellen van ruimte naar theateropstelling



**Opstelling U-vorm**  
Omstellen van ruimte naar U-vorm

### ▼ Technische voorzieningen



**Ophangen van beamer**  
Technische hulp bij instellen beamer

### ▼ Reserveerbare middelen



**Bestelwagen**  
1 beschikbaar



**Beamer**  
Geen beschikbaar op het tijdstip van deze reservering



**Flipover**  
1 beschikbaar



**Laptop**  
2 beschikbaar



**Tablet**  
1 beschikbaar

4 augustus 2020 10:00 - 12:00



**Paars**  
OGD Amsterdam  
Vergaderzaal 1.03A

### Middelen aanwezig in deze ruimte



Flipover



Laserprinter



**10 x Koffie**  
OGD Amsterdam - Paars  
10:00

[Bewerken](#)



**Beamer Canon Presentations Pro**  
BEAM007

Totale kosten [Details](#)

€ 157,50

Totale borg [Details](#)

€ 300,00

- Klik op Volgende

## Nieuwe reservering ruimte

1. Ruimte selecteren

2. Aanvullende diensten selecteren

3. Reservering bevestigen

< Vorige

### Aanvrager

Naam Ginneken, Erik van  
Vestiging TOPdesk Nederland  
Telefoon 015-2700900

Kostenplaats Directie

☐ Reserveer voor iemand anders

[Aanwezigen toevoegen](#)

### Extra informatie

Korte omschrijving

Aantal deelnemers

10

4 augustus 2020 10:00 - 12:00

**Paars**  
OGD Amsterdam  
Vergaderzaal 1.03A

### Middelen aanwezig in deze ruimte



Flipover



Laserprinter



**10 x Koffie**  
OGD Amsterdam - Paars  
10:00



**Beamer Canon Presentations Pro**  
BEAM007

Totale kosten [Details](#)

€ 157,50

Totale borg [Details](#)

€ 300,00

✓ Reservering bevestigen

- Klik op **Reservering bevestigen**. De reservering heeft een nummer gekregen.

## Reservering (RES 2008 0001)

### Aanvrager

Naam Ginneken, Erik van  
Vestiging TOPdesk Nederland  
Telefoon 015-2700900  
Kostenplaats Directie

☐ Reserveer voor iemand anders

### Extra informatie

Korte omschrijving

Aantal deelnemers

10

4 augustus 2020 10:00 - 12:00

**Paars**  
OGD Amsterdam  
Vergaderzaal 1.03A

### Middelen aanwezig in deze ruimte



Flipover



Laserprinter



**10 x Koffie**  
OGD Amsterdam - Paars  
10:00



**Beamer Canon Presentations Pro**  
BEAM007

Totale kosten [Details](#)

€ 157,50

Totale borg [Details](#)

€ 300,00

✎ Reservering wijzigen

[Terugkerend maken](#)

[Document toevoegen](#)

[Reservering annuleren](#)



- Meld je af als Erik en meld je aan als behandelaar Paul Middelkoop.
- Klik op Zoeken, kies reserveringen en voer (een deel van ) het nummer in van de reservering.

- Open de gevonden reservering. Aan de rechterkant van het scherm is de reservering te zien.

**RES 2008 0001 Gepland** ⓘ ✕

**ALGEMEEN** ✉ 📎

▶ **Details** ⋮  
 10 deelnemers  
 4 augustus 2020 10:00 - 12:00

▶ **Ginneken, Erik van** ● ⋮  
 TOPdesk Nederland ●  
 📞 015-2700900  
 ✉ ginneken@TOPdeskNL.nl

▶ **Gereserveerd voor iemand anders** ⋮

▶ **Aanwezigen (0)** ⋮

▶ **Aantekeningen**

**Gereserveerd** 📋 ⬆

📍 **Paars (1.03A)**  
 10:00 Koffie x10  
[Dienst toevoegen](#)

📺 **Beamer (BEAM007)**  
[Dienst toevoegen](#)

[Faciliteiten toevoegen/verwijderen](#)

Totale kosten € 157,50  
 Totale borg € 300,00

🚫 🗑️ ↶️ ↷️ 🖨️ 💾

## Opdrachten

Hieronder staan opdrachten waarmee je kunt controleren of je de stof beheerst.

Indien mogelijk of van toepassing: zorg ervoor dat deze velden ingevuld zijn.

- Naam aanmelder
  - Korte omschrijving
  - Soort melding
  - Onderwerp (= Categorie)
  - Specificatie (= Subcategorie)
  - Object of vestiging
  - Uitgebreide omschrijving van de melding
1. Erik van Ginneken dient via de selfserviceportal een melding in dat zijn e-mail sinds vanochtend niet meer binnenkomt op zijn vaste werkplek.
  2. Erik van Ginneken zoekt in de selfserviceportal de status van zijn verzoeken.
  3. José Merkel van HP komt volgende week vrijdag om 9 uur op bezoek bij Erik van Ginneken om te praten over nieuwe servers. Het bezoek zal waarschijnlijk drie uur duren. Noteer bij Opmerkingen dat Marcel Offermans er ook bij zal zijn.  
Registreer dit bezoek via de selfserviceportal en zoek de registratie daarna op in het behandelaarsgedeelte.
  4. Erik van Ginneken reserveert via de selfserviceportal een Renault Clio voor morgenmiddag.