



TOPdesk

Personen en behandelaars

Inhoudsopgave

Inleiding Personen en behandelaars	3
Personen toevoegen	3
Overzicht bestaande personen	5
Behandelaar maken	6
Opdrachten	11

Inleiding Personen en behandelaars

Personen zijn namen van personen van wie je meldingen en/of andere gegevens wilt vastleggen in TOPdesk. Vastgelegde gegevens zijn bijvoorbeeld de hardware en software die een persoon in gebruik heeft.

Behandelaars zijn de medewerkers van de ICT-afdeling die de meldingen afhandelen en de gegevens bijhouden. Behandelaars kunnen bij hetzelfde bedrijf werken als de personen die zij ondersteunen. In dat geval zijn zij zowel ‘persoon’ als ‘behandelaar’. Er zijn ook servicebedrijven, die voor andere bedrijven de servicedesktaken uitvoeren. In dat geval zijn de behandelaars geen personen waarvan gegevens in die TOPdeskinstallatie bijgehouden worden.

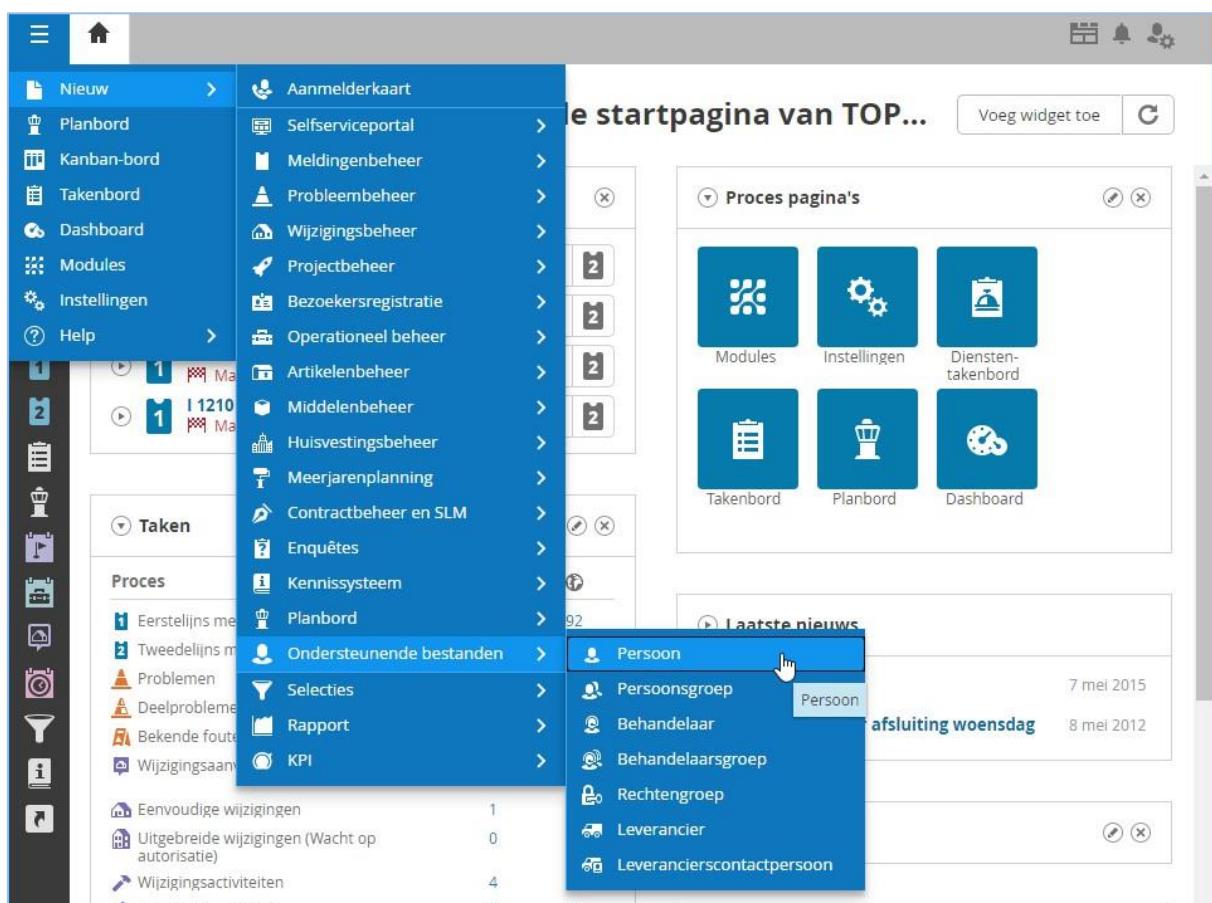
In deze module wordt uitgegaan van behandelaars die bij hetzelfde bedrijf werken en dus zowel ‘persoon’ als ‘behandelaar’ zijn.

Personen toevoegen

In de database van deze demoversie van TOPdesk zitten personen die nu werken bij het bedrijf TOPdesk. Maar er kunnen ook nieuwe medewerkers toegevoegd worden.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies TOPdeskmenu, Nieuw, Ondersteunende bestanden, Persoon.



- Vul de gegevens in van Jan Velzeboer. Hij is aangenomen bij TOPdesk Nederland als programmeur op de afdeling Systemen. De kostenplaats is I&A, zijn personeelsnummer is 341. De rode velden zijn verplicht.
(In andere onderdelen van TOPdesk worden verplichte velden met een * aangegeven en worden ze pas rood als de velden bij opslaan niet ingevuld zijn.)
- Sla de gegevens op met de knop **Opslaan**.

Nieuwe persoon

Velzeboer, Jan Nieuwe persoon

Opslaan

ALGEMEEN **INFORMATIE** **PRIVÉ** **CONTRACT** **GRAFISCH OVERZICHT** **PERSONENGROEPEN** **MIDDELEN** **OBJECTEN** **AFBEELDINGEN** **KOPPEL**

Algemeen

Achternaam	Velzeboer
Voornaam	Jan
Voorletters	J.
Tussenvoegsels	
Geboortenaam	
Titel	
Geslacht	Man
Taal	Nederlands
Soll. herkomst	
Soll. status	Aangenomen en verwerkt

Contactgegevens

Telefoon	
Mobiel nummer	
Faxnummer	
E-mail	

Details

Functie	Programmeer
Afdeling	Systemen
Kostenplaats	I&A
Personeelsnummer	341
Inlognaam netwerk	
Mainframe	

Locatie

Vestiging	TOPdesk Nederland
Debiteurennummer	
Ruimte	
Plaats	Delft

Selfserviceportal

Inlognaam	
-----------	--

Selfserviceportal: 'Mijn aanvragen' en beschikbare namen op formulieren

<input type="checkbox"/> Afdeling
<input type="checkbox"/> Kostenplaats
<input type="checkbox"/> Vestiging
<input checked="" type="checkbox"/> Dochtervestigingen
<input type="checkbox"/> Alle vestigingen

Selfserviceportal: 'Mijn Objecten'

<input type="checkbox"/> Vestiging
<input checked="" type="checkbox"/> Dochtervestigingen

Manager

Manager	
Is manager?	<input type="checkbox"/>

Voor het maken van een volgende nieuwe persoon kun je ook op de lijstpijl achter **Aanmaken** klikken en **Nieuw** kiezen.

Als je de nieuwe kaart toch niet nodig hebt, kun je deze sluiten en weggooien.

Sluiten Nieuwe persoon

U heeft een nieuwe kaart aangemaakt. Deze is nog niet opgeslagen.
Wilt u de kaart weggooien of wilt u annuleren en teruggaan naar de kaart?

Weggooien
Annuleren

Overzicht bestaande personen

Via het **TOPdeskmenu**, **Modules**, **Ondersteunende bestanden** kun je opzoeken welke personen al geregistreerd zijn. Door te dubbelklikken kun je de persoonskaart openen. De persoonskaart heeft verschillende tabbladen.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

- Open de persoonskaart van Erik van Ginneken. Deze kaart heeft 14 tabbladen, van ALGEMEEN tot AANTEKENINGEN (4).

- Open het tabblad INFORMATIE.

Persoon **Ginneken, Erik van**

[ALGEMEEN](#)[INFORMATIE](#)[PRIVÉ](#)[CONTRACT](#)[GRAFISCH OVERZIET](#)[PERSOONSGRO](#)

Informatie

Heeft attentie?



Attentie



Klaagt vaak ontrecht

Opmerking

Feedback over meldingen

Gemiddelde feedbackbeoordeling



Let op!

Over het vastleggen van persoonsgegevens bestaat Europese wetgeving, namelijk de General Data Protection Regulations (GDPR). In Nederland is dat bekend onder de afkorting AVG: **Algemene verordening gegevensbescherming.**

Tip: Kijk voor meer informatie op:

https://nl.wikipedia.org/wiki/Algemene_verordening_gegevensbescherming. Betrokkenen hebben bijvoorbeeld het recht om te kunnen bekijken wat er van hen is vastgelegd.

Tip: Vind je dit teveel leeswerk? Zet de inhoud dan om in een podcast, bijvoorbeeld via Notebook LM.

Behandelaar maken

Je hebt tot nu toe gewerkt alsof je Paul Middelkoop bent. Paul Middelkoop is een behandelaar met bepaalde rechten en een eigen inlognaam.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

Jan Velzeboer is begonnen als medewerker (dus als persoon), maar hij heeft promotie gemaakt. Hij mag ook eerstelijnsmeldingen gaan invoeren en afhandelen. Het is handig om de persoonskaart als uitgangspunt te nemen. De ingevulde gegevens worden dan overgenomen op de behandelaarskaart.

- Open de persoonskaart van Jan Velzeboer.
- Klik rechtsboven op de knop **Behandelaar aanmaken**.
- Geef hem de inlognaam *janve* met wachtwoord *janve*.
- Vink in de lijst eronder aan dat hij Eerstelijns meldingbehandelaar is. Hij kan nu gekozen worden als behandelaar bij het invoeren van een eerstelijnsmelding.
- Sla de kaart op.

Screenshot of the TOPdesk software interface showing the 'Behandelaar' (Jan Velzeboer) profile page. The page includes tabs for ALGEMEEN, INFORMATIE, BEHANDELAARSGROEPEN, RECHTEN, FILTERS, AFBEELDINGEN, KOPPELINGEN, and AANTEKENINGEN. The ALGEMEEN tab is selected.

Algemeen

Achternaam	Velzeboer
Voornaam	Jan
Voorletters	J.
Tussenvoegsels	
Gebortenaam	
Titel	
Geslacht	Man
Taal	Nederlands

Contactgegevens

Telefoon	
Mobiel nummer	
Faxnummer	
E-mail	
Exchange-account	<input checked="" type="checkbox"/> Zelfde als e-mail

Details

Functie	Programmeur
Afdeling	Systemen
Kostenplaats	I&A
Personeelsnummer	341
Uurtarief	€ 0,00
Inlognaam netwerk	
Mainframe	

Locatie

Vestiging	TOPdesk Nederland
Debiteurennummer	
Ruimte	
Plaats	Delft

TOPdesk Account

Inlognaam	JANVE
Mag inloggen	<input checked="" type="checkbox"/>
Profiel Behandelaar	

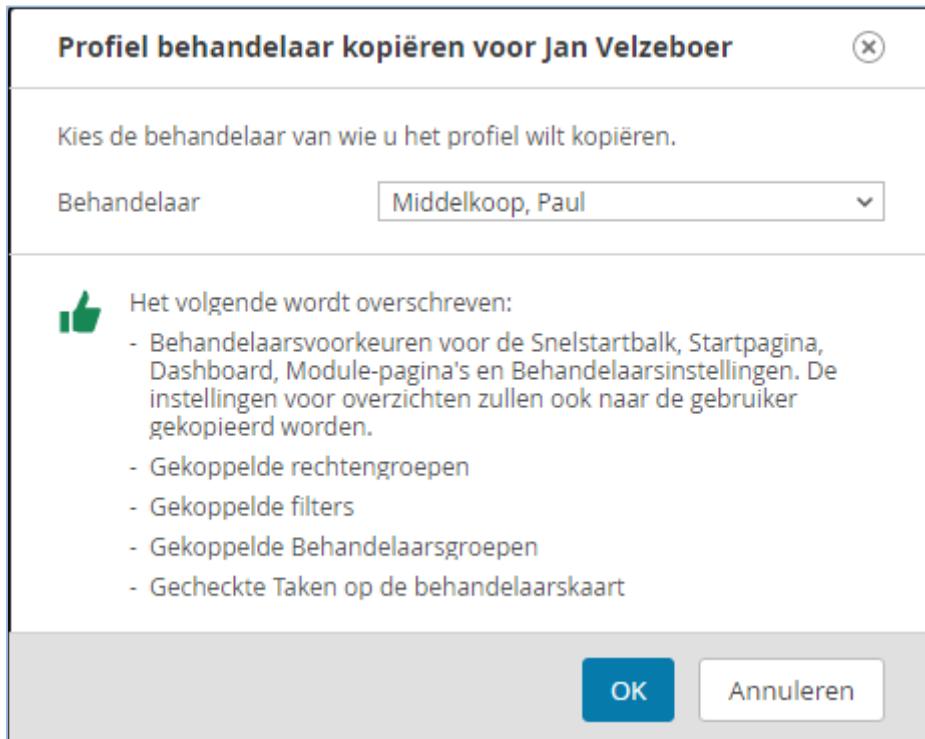
Taken

- Installateur
- Eerstelijns meldingbehandelaar
- Tweedelijns meldingbehandelaar
- Probleembeheerder
- Probleembewerker
- Wijzigingscoördinator
- Behandelaar wijzigingsactiviteiten
- Behandelaar wijzigingaanvraag
- Behandelaar uitgebreide wijziging
- Behandelaar eenvoudige wijziging
- Scenariobeheerder
- Beheerder planningssactiviteiten
- Projectcoördinator
- Behandelaar van projectactiviteiten
- Reserveringbehandelaar
- Behandelaar dienst
- Externe helpdeskpartij
- Contractbeheerder
- Operationeel behandelaar
- Operationeel beheerder
- Beheerder Kennsisysteem
- Accountmanager

Profiel behandelaar kopiëren button with a red arrow pointing to it.

In de rubriek **TOPdesk Account** is een knop verschenen: Profiel behandelaar kopiëren. Er verschijnt een pop-up.

- Selecteer in de opzoeklijst de behandelaar van wie je de instellingen wilt kopiëren.



- Kies voor Paul Middelkoop en klik op OK.

De instellingen van de Paul worden gekopieerd en automatisch opgeslagen in de kaart van Jan Velzeboer. Jan is nu lid geworden van vier behandelaarsgroepen en er zijn veel meer taken aangevinkt.

The screenshot shows the TOPdesk software interface for managing personnel and service providers. The top navigation bar includes links for Modules, Personen, Velzeboer, Jan Person, and Velzeboer, Jan Behandelaar. The main content area displays the profile of 'Behandelaar Velzeboer, Jan'. The 'RECHTEN (1)' tab is active, showing a list of permissions. The 'TAKEN' section lists numerous roles, many of which are checked, indicating they have been copied from Paul's profile.

Je kunt nu testen of Jan als behandelaar meldingen kan invoeren, maar dat zal niet lukken.
 Het blijkt dat de **Administratorrechten** van Paul niet mee gekopieerd zijn. Dit is te zien op het tabblad RECHTEN, waardoor Jan geen meldingen kan invoeren met Pauls gekopieerde profiel, terwijl Paul dat wel kan.
 Het enige wat Jan mag als hij aanmeldt in TOPdesk, is de Selfserviceportal-designer gebruiken. Dit is te zien op het tabblad RECHTEN (1).

Behandelaar **Velzeboer, Jan**

RECHTEN (1)

RECHTENGROEPEN (1)

FILTER: Actieve kaarten

<input type="checkbox"/> Naam
<input type="checkbox"/> Selfserviceportal-designer

Het is niet verstandig om Jan administratorrechten te geven, want hij heeft nog niet veel verstand van TOPdesk. Geef Jan met de koppelmagiér rechten op de groep Incidentbeheer. Daarna kan hij wel incidenten en meldingen invoeren.

Behandelaar **Velzeboer, Jan**

RECHTEN (1)

Koppelmagiér - Rechtengroepen

Alles weergeven

Opgeslagen selectie

Zoeken

FILTER: Actieve kaarten

<input type="checkbox"/> ▲ Naam	Aanmaker van de	Datum / tijd van aanmaak	Datum / tijd van wijziging	ImportID	Reden voor archivering	Wijziging
<input type="checkbox"/> „Johan Cornelissen	Admin	8 juni 2011 17:30	8 juni 2011 17:30			Ad
<input type="checkbox"/> „Willem de Cock	Admin	8 juni 2011 17:30	8 juni 2011 17:30			Ad
<input type="checkbox"/> Catering	Middelkoop, Paul	8 september 2015 17:31	8 september 2015 17:31			Mit
<input type="checkbox"/> Configuratiebeheer	Admin	2 mei 2005 13:46	30 september 2011 9:50			Ad
<input type="checkbox"/> Facilitair beheer	Admin	21 juli 2010 10:52	2 mei 2017 11:17			Ad
<input type="checkbox"/> HR organisatie	Admin	1 november 2013 15:07	2 mei 2017 9:46			Mit
<input checked="" type="checkbox"/> Incidentbeheer	Admin	2 mei 2005 13:37	2 mei 2017 11:13			Ad
<input type="checkbox"/> Kennisbeheer	Admin	2 mei 2005 13:48	30 september 2011 9:50			Ad
<input type="checkbox"/> Meerjarenplan	Admin	4 maart 2014 13:17	4 maart 2014 13:17			Ad
<input type="checkbox"/> Probleembeheer	Admin	2 mei 2005 13:59	30 september 2011 9:50			Ad
<input type="checkbox"/> Rapportage rechten	Admin	4 mei 2005 11:11	30 september 2011 9:50			Ad
<input type="checkbox"/> Receptie	Admin	30 september 2011 10:01	2 mei 2017 9:11			Mit
<input type="checkbox"/> Selfserviceportal-designer	Middelkoop, Paul	30 november 2016 11:40	12 mei 2017 16:10			Mit

1 van 19 geselecteerd

Koppelen **Alles koppelen** **Annuleren**

Het is belangrijk om te testen of alle instellingen nu goed zijn.

- Meld af als *paulm* en meld aan als behandelaar *janve*.
- Voer een eerstelijnsmelding in: Frank Caspers krijgt bij printen een foutcode 9090.
- Kies Jan Velzeboer als behandelaar.
- Sla de melding op.

I 2008 004 foutcode 9090

Opslaan Escaleren Mijn instellingen Jan Velzeboer Mijn instellingen ... Uitloggen Mijn instellingen

Velzeboer, Jan
Printer geeft foutmelding 9090

3 augustus 2020 19:19

Maak onzichtbaar voor aanmelder

Planning

Prioriteit: P7
Doorlooptijd: 1 dag
Streefdatum: 4 augustus 2020 17:30
On hold:

Afhandeling

Behandelaarsgroep:
Behandelaar: Velzeboer, Jan
Leverancier:
Status: Geregistreerd
Gereageerd:
Afgemeld:
Bestede tijd: 0:00 + 0:00

Aangemaakt op 3 augustus 2020 19:19 (Velzeboer, Jan) | Gewijzigd op 3 augustus 2020 19:19 (Velzeboer, Jan)

Kennisitems zoeken

Opdrachten

Hieronder staan opdrachten om te controleren of je de stof beheert. Zorg dat je bent ingelogd als Paul Middelkoop.

1. Voeg Marijke de Hertog toe als medewerker bij TOPdesk Nederland. Zij wordt manager van de afdeling Recruitment. Haar inlognaam voor de selfserviceportal is *hertogm*, wachtwoord *hertogm*. De kostenplaats is Human Resources
Maak haar **Persoonskaart** aan.

2. Elles Klein wordt behandelaar. Zij wordt eerste- en tweedelijnsmeldingbehandelaar.
Maak haar behandelaarskaart aan en voorzie haar van de benodigde rechten. Let op: er bestaat al een persoonskaart van Elles Klein met onder andere haar telefoonnummer. Test of ze kan aanmelden en een melding kan invoeren.