



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 – Meedozen 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.

The screenshot shows the TOPdesk self-service portal interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text "Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken" and a magnifying glass icon. To the right of the search bar, there is a user profile icon and the text "Ginneken, Erik van".

Below the search bar, there is a section titled "Waarover gaat uw vraag/verzoek?" (What is your question/request about?).

The main content area is organized into several sections:

- Mijn Verzoeken**: Shows a clipboard icon.
- Mijn Werkplek**: Shows a man working at a desk with a laptop and papers.
- Kantoor & gebouw**: Shows a person mopping a floor.
- Actuele storingen**: A list of active incidents:
 - 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**: A list of pending approvals:
 - Verhuizing van werkplek**: Offermans, Marcel
 - Aanvraag nieuwe computer**: Meijer, Inge
- Nieuws**: A list of news items:
 - Openingstijden**: U kunt de servicedesk bereiken tussen 8.00 en 18.00 via 015 2700911 of via...
- HR Self Service**: Shows a document icon.

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’.

The screenshot shows the TOPdesk interface. At the top, there's a header with the logo 'TOPdesk Service Management Simplified' and a user profile for 'Ginneken, Erik van'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken' and a magnifying glass icon. The main content area has a title 'STARTPAGINA > MAAK DIRECT EEN MELDING' and a sub-section 'Maak direct een melding'. This section contains several tiles: one for 'Melding Werkplek' (Workplace Report) showing a person at a desk, one for 'Melding Automaten' (Report on Self-service), one for 'Melding Sanitair' (Report on Hygiene), one for 'Melding Airconditioning' (Report on Air Conditioning), and two for 'Melding Telefonie' (Report on Telephone) and 'Storing over netwerk' (Network Problem). There's also a link to 'Veelgestelde vragen & handleidingen' (Frequently Asked Questions and Instructions) with links to 'Nieuws', 'Handleiding - Mobiele Telefoon', and 'Handleiding - Personeelshandboek'. A sidebar on the right shows a person sweeping a floor.

- 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 eerstelijnsmelding **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.

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

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

Melding Werkplek

Korte omschrijving *

Soort melding

Indien van toepassing kies het type werkplek:

Soort werkplek

- Vaste werkplek
- Flex werkplek
- Mobiele werkplek

Onderwerp

Verdere specificatie

Object nummer

Toelichting omschrijving

Eventuele bijlage 

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 – [Tip](#)

Indienen

Klik op Indienen.

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.

The screenshot shows a service request detail page. At the top, it says 'I 2008 002 Accu loopt in 3 dagen leeg'. The tabs at the top are ALGEMEEN (selected), INFORMATIE, KOPPELINGEN, KLANTTEVREDENHEID, VERGELIJKBARE MELDINGEN, PROCES, KENNISITEMS, BIJLAGEN (1), GESCHIEDENIS, and TIJDREGISTERATIE. Below the tabs, there's a summary of the request:

- 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

At the bottom left, it says 'Aangemaakt op 3 augustus 2020 10:36 | Gewijzigd op 3 augustus 2020 10:36'. On the right, there's a search bar 'Kennisitems zoeken' and some icons.

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 – Meedoelen 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.

TOPdesk
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

Nieuwe bezoeker

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

TOPdesk
Service Management Simplified

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

STARTPAGINA > VERGADERINGEN & BIJEENKOMSTEN > NIEUWE BEZOEKER

Nieuwe bezoeker

Contactpersoon

Contactpersoon	Ginneken, Erik van
Vestiging	TOPdesk Nederland
Telefoonnummer	015-2700900
Afdeling	Directie
Kostenplaats	Directie
Ruimte (Aanmelder)	2.01
Plaats	Delft

Bezoeker

Naam *	Mehmet, Aydin
Organisatie	Microsoft
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Parkeerplaats	
Kenteken	
Soort identificatie	
Identificatienummer	
Toegangspas	
Reden van bezoek	Microsoft 365

Datum en Tijd van bezoek

Verwachte aankomst *	12 augustus 2020 10:00
Verwacht vertrek	12 augustus 2020 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			ginneken		
FILTER: Actieve kaarten								
	Bezoekersnummer	Naam	Contactpersoon	Vestiging	Verwachte aankoms	Verwacht vertrek	Aankomst	Vertrek
<input type="checkbox"/>	V 0007	Paul Middekoop	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 11	12 augustus 2020 11		
<input type="checkbox"/>		Ramon van Leeu	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederla	9 mei 2017 9:30	9 mei 2017 11:30		
<input type="checkbox"/>		Suzanne Vleenteri	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 – Meedoelen 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



Vergaderruimtes

Standaard catering diensten

- 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.

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



STARTPAGINA > NIEUWE RESERVERING RUIMTE

Nieuwe reservering ruimte

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

3 - 7 aug 2020 10:00 Vestigingen Soort Met middelen Toon beschikbare

4 augustus 2020	10:00	4 augustus 2020	12:00			
3 24 uren	1 5 7 dagen	ma 3	di 4	wo 5	do 6	vr 7

TOPdesk Nederland (5) Delft

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

OGD Amsterdam (1) Amsterdam

Paars (1.03A) Vergaderzaal	30	+ (selected)					
-------------------------------	----	--------------	--	--	--	--	--

- 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

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
- Flipover: 1 beschikbaar
- Tablet: 1 beschikbaar
- Beamer: Geen beschikbaar op het tijdstip van deze reservering
- Laptop: 2 beschikbaar

Reservering details

4 augustus 2020 10:00 - 12:00

Locatie: Paars
OGD Amsterdam
Vergaderzaal 1.03A

Middelen aanwezig in deze ruimte:

- Flipover
- Laserprinter

Reservering items:

- 10 x Koffie
OGD Amsterdam - Paars
10:00
- Bewerken
- Beamer Canon Presentations Pro BEAM007

Totalen:

- 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

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 i x

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 beheert.

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.