



TOPdesk
Personaliseren

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Inleiding Personaliseren | 2 |
| Startpagina aanpassen | 3 |
| Widgets toevoegen, Verversen en Help..... | 3 |
| Widget: Huidige major meldingen | 5 |
| Widget: Taken | 5 |
| Widget: Taken per groep | 6 |
| Widgets: Rapport en KPI over meldingen en Rapport/KPI - Meldingenbeheer | 7 |
| Widget: Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen | 9 |
| Widget: Proces pagina's..... | 9 |
| Widget verplaatsen..... | 9 |
| Snelstartbalk aanpassen | 10 |
| Werken met bladwijzers | 13 |
| Bladwijzers openen..... | 13 |
| Een kaart toevoegen aan je bladwijzers..... | 13 |
| Een kaart verwijderen uit je bladwijzers | 14 |
| Overzichten inrichten..... | 15 |
| Kolommen toevoegen of verwijderen..... | 15 |
| Kolommen sorteren | 16 |
| Kolommen verplaatsen | 17 |
| Kolombreedte aanpassen | 17 |
| Overzicht filteren | 17 |
| Behandelaarsinstellingen | 18 |
| Overzichten..... | 19 |
| Taalinstellingen | 19 |
| Beschikbaarheid..... | 20 |
| CTI-module..... | 20 |
| Dashboards | 20 |
| Opdrachten | 21 |

Inleiding Personaliseren

Servicedeskmedewerkers/behandelaars kunnen een aantal onderdelen van TOPdesk naar eigen smaak aanpassen, bijvoorbeeld hun startpagina, de weergavetaal en de indeling van overzichten. Zij kunnen bladwijzers maken om snel een bepaalde pagina of melding te kunnen heropenen. Een aantal van die mogelijkheden wordt hieronder uitgewerkt.

Startpagina aanpassen

Widgets toevoegen, Verversen en Help

Meld aan als Paul Middelkoop. De startpagina van Paul bevat een aantal onderdelen, de zogenaamde widgets. Er kunnen widgets toegevoegd, verwijderd en aangepast worden.

Voorbeeld – Meedozen in TOPdesk of alleen lezen

Rechts bovenin staan de knoppen **Voeg widget toe en Verversen**.



Met de knop **Voeg widget toe** kun je een nieuwe widget aan je startpagina toevoegen. Je kunt onder andere kiezen uit de volgende widgets.

- **Taken**
- **Taken per groep**
- **Selecties**
- **Rapporten**
- **Snelkoppelingen**
- **Startpagina's**
- **Rapport/KPI**

Pagina aanpassen

Selecteer widget om aan de pagina toe te voegen

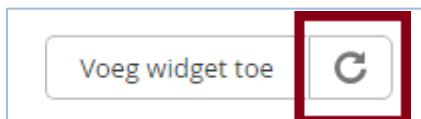
| | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|
|  Aan de slag |  Taken |  Taken per groep |  Selecties, Rapporten en Snelkop... |  Startpagina's |  Rapport-/KPI |
|  Gesprekken |  Major meldingen |  Webwidget | | | |

Herstel hele pagina naar standaardinstellingen

[Gebruik standaard](#)

[Annuleren](#)

- De knop **Verversen** laadt de gegevens op de pagina opnieuw.



- Het is ook mogelijk om de pagina terug te zetten op standaardinstellingen. Dat doen we nu niet, omdat deze standaardinstellingen anders zijn dan de standaardstartpagina van deze demoversie.
- Widgets zijn met slepen te verplaatsen.

Een aantal widgets wordt hieronder verder toegelicht.

Widget: Huidige major meldingen

The screenshot shows a list of four major incidents:

- I 1605 010 - Huisvesting - Gebouw en va... (May 15, 2017 10:22 AM)
- I 1601 005 - De lift staat vast (May 12, 2017 2:35 PM)
- I 1604 024 - SAP software melding (May 11, 2017 12:32 PM)
- I 1210 006 - E-mails worden niet verstuu... (May 2, 2017 3:45 PM)

Each incident entry includes a small icon, the incident number, a brief description, the date, and a timestamp. To the right of each entry are two small rectangular boxes labeled '1' and '2'.

De widget *Huidige major meldingen* toont alle onopgeloste major meldingen die je behoort te zien.

Er zijn maximaal tien major meldingen zichtbaar. Deze zijn chronologisch weergegeven. Indien er meer meldingen onopgelost zijn, verschijnt er een scrollbalk in de widget.

De Major Melding-kaarten in deze widget tonen het nummer, een korte omschrijving en de streefdatum van de major melding. Als er geen korte omschrijving is ingevuld, dan zal de categorie van de major melding op deze plek getoond worden. Als je meer informatie over een major melding wilt lezen, vouw je deze melding uit door op de pijl links voor de Major Melding-kaart te klikken.

Widget: Taken

In het blok **Taken** zie je alle taken waarvan je behandelaar kunt zijn *per proces*.

Let op!

De aantallen die je hieronder ziet kunnen verschillen van de aantallen die je ziet op je scherm. Het verschil kan worden veroorzaakt door de werkzaamheden die jij al in TOPdesk hebt gedaan.

The screenshot shows a table of processes and their counts. A red arrow points to the edit icon (pencil) in the top right corner of the table header.

| Proces | | |
|--|----|-----|
| Eerstelijns meldingen | 20 | 90 |
| Tweedelijns meldingen | 6 | 22 |
| Problemen | 1 | 4 |
| Deelproblemen | 2 | 2 |
| Bekende fouten | 1 | 1 |
| Wijzigingsaanvragen (Wacht op autorisatie) | 0 | 11 |
| | | |
| Eenvoudige wijzigingen | 1 | 3 |
| Uitgebreide wijzigingen (Wacht op autorisatie) | 0 | 0 |
| Wijzigingsactiviteiten | 4 | 31 |
| Autorisatie-activiteiten | 2 | 2 |
| Alle Wijzigingen als Coördinator | 15 | 30 |
| Projectactiviteiten | 1 | 175 |
| Vandaag verwacht (nog niet aanwezig) | 0 | 0 |
| Alle aanwezige bezoekers | 2 | 2 |
| Operationele activiteiten (deze week) | 0 | 754 |
| Reserveringsaanvragen | 0 | 1 |
| Gereserveerde diensten (vandaag) | 0 | 0 |

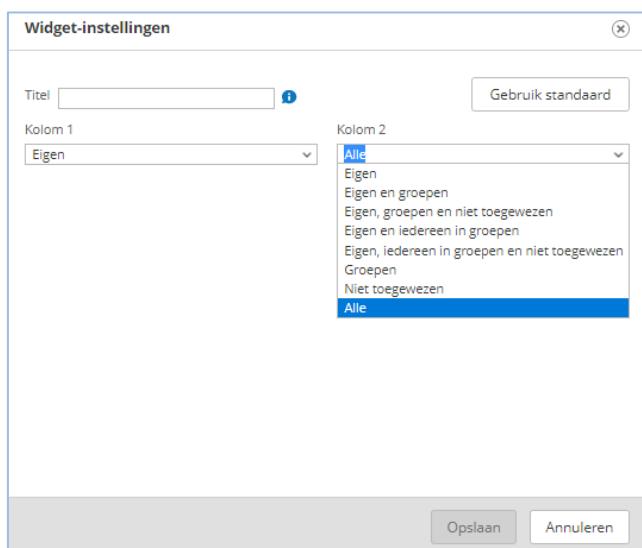
De twee kolommen kun je zelf aanpassen zodat je hier de taken ziet die voor jou van belang zijn. Standaard toont de eerste kolom de taken die op jouw naam staan. De tweede kolom toont standaard de taken voor jezelf, je groepen en taken waar nog geen behandelaar aan toegewezen is. Je kunt zelf bepalen waarop gefilterd wordt door te klikken op het icoon **Wijzigen**. In de demodatabase worden in de tweede kolom alle taken getoond.

Voorbeeld – Meedoén in TOPdesk of alleen lezen

- Klik op het icoon **Wijzigen** in het blok **Taken**.
De pop-up **Taken Widget aanpassen** opent.
- Kies in de opzoeklijsten onder **Kolom 1** en **Kolom 2** welke taken je in deze kolommen wilt zien.
- Klik op **Opslaan**.
Voortaan toont de startpagina de taken die je hier hebt geselecteerd.

Let op!

De hoeveelheid taken die wordt getoond in het blok **Taken** wordt ook bepaald door het filter dat is ingesteld door een behandelaar. Dit filter kan aangepast worden door te klikken op het icoon **Filter** in een van de overzichten.



Widget: Taken per groep

Hier zie je taken waarvan je behandelaar bent, gegroepeerd op *de behandelaarsgroepen* waar deze taken toe behoren.

Let op!

De aantallen die je hieronder ziet kunnen verschillen van de aantallen die je ziet op je scherm. Het verschil kan worden veroorzaakt door de werkzaamheden die jij al in TOPdesk hebt gedaan.

| Taken per groep | | |
|-----------------------------|----|----|
| | | |
| Facilitair Beheer | 1 | 13 |
| Meldingen | 1 | 13 |
| Eenvoudige wijzigingen | 0 | 0 |
| Wijzigingsactiviteiten | 0 | 10 |
| Projectactiviteiten | 0 | 20 |
| Projectteam TOPdesk | 12 | 12 |
| Meldingen | 4 | 4 |
| Problemen en bekende fouten | 1 | 1 |
| Eenvoudige wijzigingen | 4 | 4 |
| Wijzigingsactiviteiten | 1 | 20 |
| Servicedesk | 4 | 12 |
| Meldingen | 0 | 0 |
| Problemen en bekende fouten | 4 | 0 |

Op de behandelaarskaart is te zien tot welke behandelaarsgroepen je behoort.

Tip: Als je niet weet hoe je de behandelaarskaart opent, stel de vraag dan aan ChatGPT of een andere AI-tool.

| Behandelaar Middelkoop, Paul | | Opslaan | C | Nieuw | Meer | | |
|--|-------------------|-------------------------|-------------|--------------|-------------------|-------------------|---------------|
| ALGEMEEN | INFORMATIE | BEHANDELAARSGROEPEN (4) | RECHTEN (1) | FILTERS | AFBEELDINGEN (1) | KOPPELINGEN (107) | AANTEKENINGEN |
| FILTER: Actieve kaarten | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Samengestelde naam | Naam vestiging | Ruimte | Plaats | Telefoon | Afdeling | | |
| <input type="checkbox"/> Catering | TOPdesk Nederland | Zaal Maastricht | Delft | 015-1234567 | Facilitaire Zaken | | |
| <input type="checkbox"/> Facilitair Beheer | OGD Delft | Produktie | Delft | | Facilitaire Zaken | | |
| <input type="checkbox"/> Projectteam TOPdesk | OGD Delft | Management | Delft | | Systemen | | |
| <input type="checkbox"/> Servicedesk | TOPdesk Nederland | Helpdesk | Delft | 015 2700 900 | Servicedesk IT | | |

Widgets: Rapport en KPI over meldingen en Rapport/KPI - Meldingenbeheer

In deze widgets worden rapporten en KPI's grafisch weergegeven. Je kunt een rapport of KPI selecteren en aangeven of je deze als taartgrafiek, staafgrafiek of lijndiagram wilt tonen. Je kunt bijvoorbeeld het rapport 'Aantal aanmeldingen per vestiging' tonen. Deze widget kun je meerdere keren aan je startpagina toevoegen, zodat je alle rapporten en KPI's die je wilt volgen direct bij aanmelden ziet. Deze widget is alleen in de Enterprise-editie van TOPdesk beschikbaar.

Voorbeeld - Meedozen in TOPdesk of alleen lezen.

- Klik op de knop **Wijzigen** in de widget **Rapport en KPI over meldingen**
- Kies bij **Soort voor Rapport**
- Kies het rapport Aantal meldingen per vestiging
- Kies Staafgrafiek als type met legenda op de horizontale as

Widget-instellingen

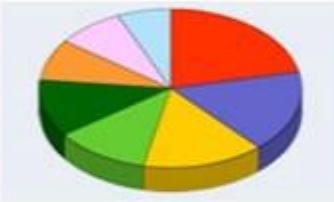
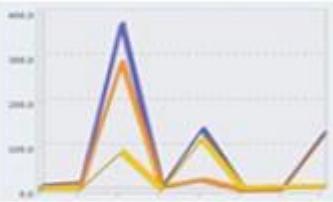
Titel: Rapport en KPI over meldingen

Proces: Meldingenbeheer

Soort:

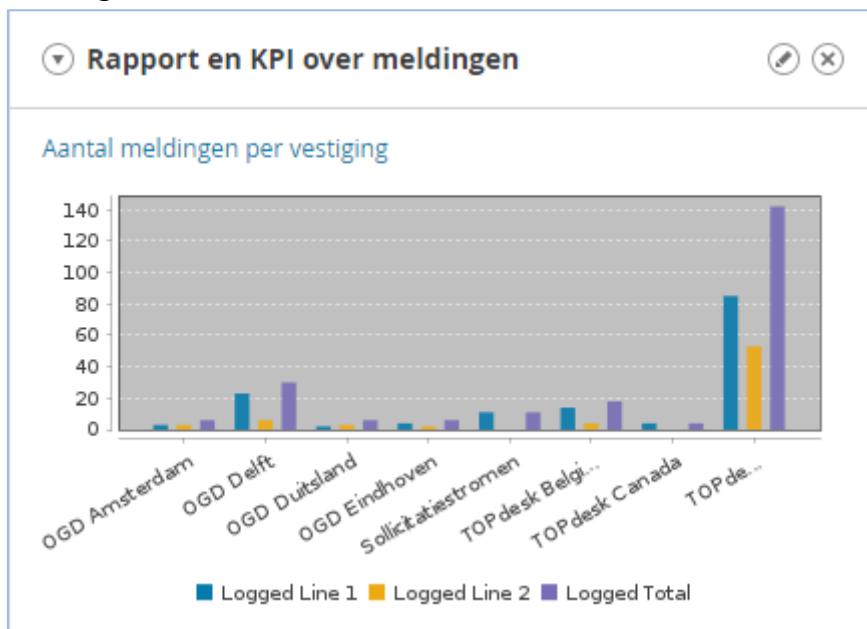
- Rapport
- Key Performance Indicator

Rapport: Aantal meldingen per vestiging

Legenda tonen op horizontale as
 Legenda tonen

De widget ziet er dan zo uit:



Widget: Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen

Hier kun je direct doorklikken naar selecties, rapporten en snelkoppelingen die voor jou van belang zijn. Je kunt zelf bepalen welke selecties, rapporten en snelkoppelingen hier getoond worden door middel van het icoon **Wijzigen**. Hier zijn alleen de namen van de selecties en rapporten zichtbaar. Bij de vorige widget die we bespraken is het rapport zelf te zien. Deze widget is in alle edities van TOPdesk beschikbaar.

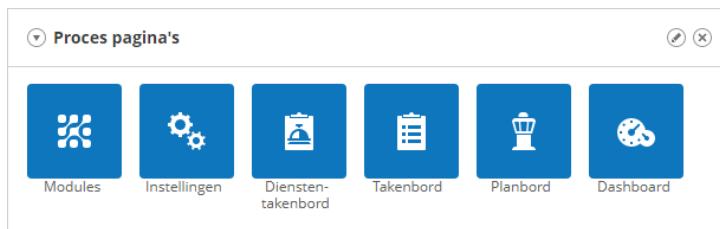


The screenshot shows a list of five items under the heading 'Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen'. Each item has a small icon to its left:

- Aantal meldingen per vestiging** (Report - Meldingen)
- Openstaande meldingen per behandelaar** (Selectie - Meldingen)
- TOPdesk Mobile** (Snelkoppeling - /tas/secure/mobile)
- De Persoonskaart** (Snelkoppeling - /tas/secure/person?unid=2dfc497e45cf5f88bb7d8026e8163390)
- API Documentatie (Internet nodig)** (Snelkoppeling - <https://developers.topdesk.com>)

Widget: Proces pagina's

Dit zijn snelkoppelingen naar diverse delen van TOPdesk.



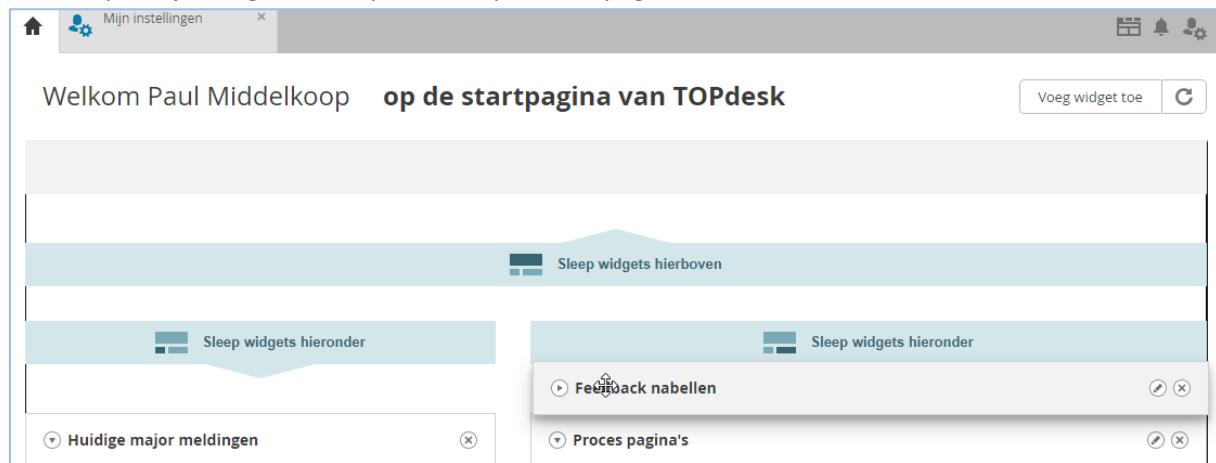
The screenshot shows a row of six blue square icons with white symbols, each labeled with a text below it:

- Modules
- Instellingen
- Diensten-takenbord
- Takenbord
- Planbord
- Dashboard

- **Modules:** via deze knop open je de modulepagina's.
- **Instellingen:** via deze knop open je direct de pagina met de **Module-instellingen** en, als je hier rechten voor hebt, de **Technische instellingen** en **Functionele instellingen**.
- **Diensten – takenbord:** met deze knop open je het takenbord per dienst. *Hier zie je de verdeling van taken over verschillende diensten of teams binnen jouw organisatie. Het is bedoeld om overzicht te houden op openstaande en lopende taken binnen een specifieke dienst.*
- **Takenbord:** met deze knop open je het totaaloverzicht van alle taken die op jouw naam staan. Dat betekent dat je hier meldingen ziet die door jou afgehandeld moeten worden, maar ook wijzigingsactiviteiten of operationele activiteiten.
- **Planbord:** wanneer je de planning bewaakt voor jouw afdeling of team kun je met deze knop het planbord openen om de planning in te zien en aan te passen.
- **Dashboard:** hier zie je de laatste nieuwsberichten van jouw organisatie, deze berichten zijn in te stellen in het Kennissysteem. Het kennissysteem wordt in een andere module behandeld.

Widget verplaatsen

Door slepen zijn widgets te verplaatsen op de startpagina.



Snelstartbalk aanpassen

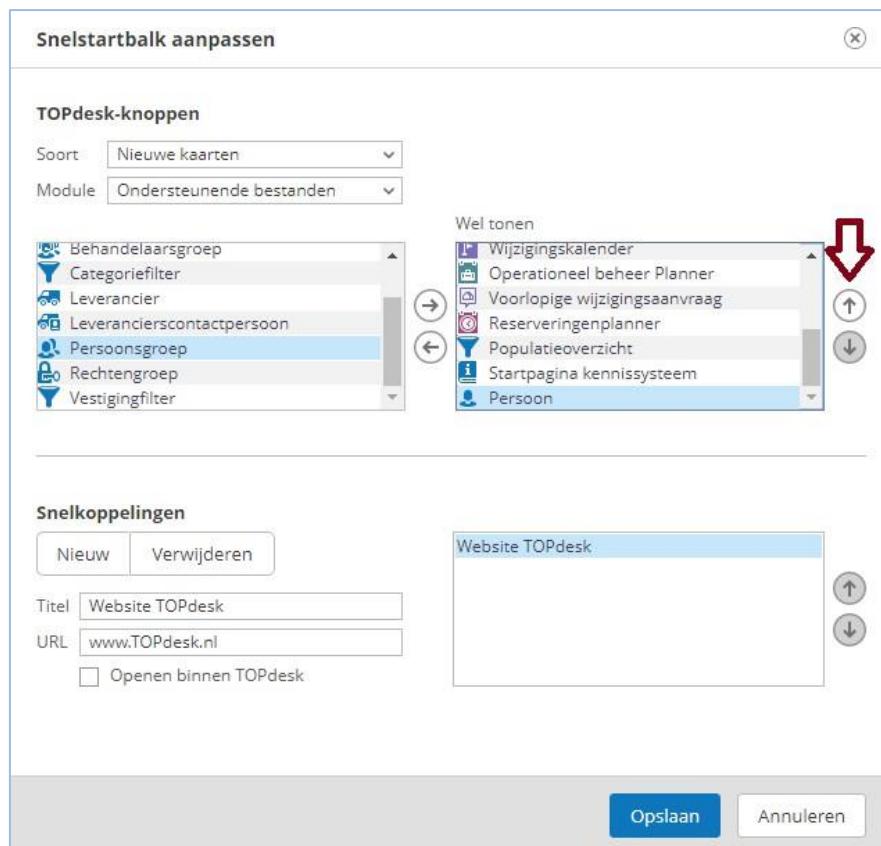
De snelstartbalk is altijd zichtbaar aan de linkerkant van het scherm. Je kunt een knop toevoegen aan de snelstartbalk voor een veelvoorkomende handeling of een snelkoppeling toevoegen naar een website.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

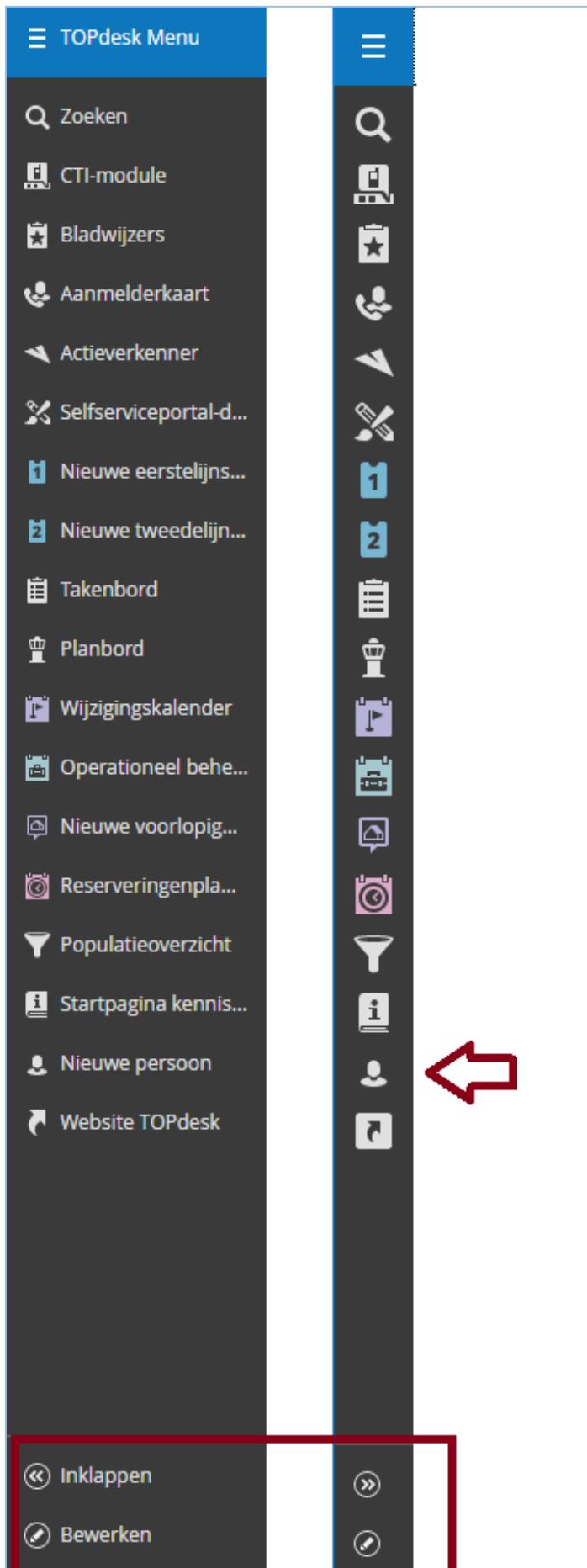
Je wilt een knop toevoegen aan de snelstartbalk voor het aanmaken van een nieuwe persoonskaart.

- Klik op het icoon **Bewerken** onderaan de snelstartbalk.

De pop-up **Snelstartbalk aanpassen** opent. Hier kun je een nieuwe knop toevoegen voor een handeling binnen TOPdesk, zoals het aanmaken van een nieuwe kaart.



- Selecteer in de opzoeklijsten **Soort** en **Module** welke soort knop je wilt toevoegen en bij welke module deze hoort.
- Kies de module **Ondersteunende bestanden**.
- Verplaats de zaken die je aan de snelstartbalk wilt toevoegen met de pijl naar rechts naar het blok **Wel tonen**. Voeg **Persoon** toe.
- Regel met de pijlen aan de rechterkant dat **Persoon** onderaan de snelstartbalk komt te staan.
- Sla deze wijziging op.



Voorbeeld – Meedoén in TOPdesk of alleen lezen

Je wilt een nieuwe snelkoppeling toevoegen naar de website van de Stichting Praktijkleren.

- Klik op Bewerken onderaan de snelstartbalk
- Klik bij Snelkoppelingen op de knop Nieuw..
- Vul de velden **Titel Stichting praktijkleren** en **URL https://www.stichtingpraktijkleren.nl** in.
- Klik op **Opslaan**.

The screenshot shows the 'Snelstartbalk aanpassen' (Customize Quick Start Bar) dialog box. At the top left, there are dropdown menus for 'Soort' (Type) set to 'Nieuwe kaarten' and 'Module' (Module) set to 'Alle'. On the right, there's a section titled 'Wel tonen' (Show) containing a list of items with up and down arrows for reordering. Below this is a 'Snelkoppelingen' (Quick Connections) section with buttons for 'Nieuw' (New) and 'Verwijderen' (Delete). It includes fields for 'Titel' (Title) 'Stichting Praktijkleren' and 'URL' (URL) 'https://www.stichtingpraktijkleren.nl'. A checkbox 'Openen binnen TOPdesk' (Open within TOPdesk) is unchecked. At the bottom right are 'Opslaan' (Save) and 'Annuleren' (Cancel) buttons. A cursor arrow points towards the 'Opslaan' button. In the bottom left corner of the main window, there's a sidebar with three items: 'Nieuwe persoon' (New person), 'Website TOPdesk' (TOPdesk website), and 'Stichting Praktijkle...' (Stichting Praktijkleren, partially cut off).

Je kunt zoveel knoppen aan de Snelstartbalk toevoegen als je wilt.

Het icoon **Bewerken** blijft bij elke schermresolutie onderaan in beeld staan.

Werken met bladwijzers

Vaak komt het voor dat je zelf een lijstje wilt samenstellen, bijvoorbeeld van meldingen die je even in de gaten wilt houden. Je kunt daarom bijna elke kaart van een bladwijzer voorzien. Deze kaart wordt dan opgenomen in jouw **Bladwijzers**. Deze lijst kan dus kaarten uit allerlei processen bevatten.

Bladwijzers openen

Je vindt jouw bladwijzers in de Snelstartbalk.

Voorbeeld – Meedozen in TOPdesk of alleen lezen

- Klik in de snelstartbalk op het icoon **Bladwijzers**.
Je bladwijzers openen in een lijst op een nieuw tabblad.

| Naam | Gegevens | Tijd |
|-------------------------------------|---|---|
| OA 0965 Onderhoud röntgenapparatuur | Reeks: OS 0051 Röntgenapparatuur | 5 mei 2017 18:00 |
| I 0610 004 Financiële software | Gebruikersvraag: Werkplek hardware - Personal computer Batenberk, Leontine van (TOPdesk Nederland) | 12 mei 2017 17:30 |
| OA 0967 Bedpanspoelers | Reeks: | 15 mei 2017 17:00 |
| I 0808 001 Bureaustoel aanpassen | Wens: Middelen - Kantoorartikelen Koster, Jurgen (TOPdesk Nederland) | 3 mei 2017 10:55 |
| I 0907 002 Server verbinding | Storing: Netwerk hardware - Server Pafeelaar, Peter (TOPdesk Nederland) | 27 april 2017 16:52 Afspraak: May 15, 2013 |
| OA 0961 Bloeddrukmeters | Reeks: | 18 mei 2017 15:00 |

Je kunt de details van de taken in de lijst zien door op het icoon te klikken. De taak klapt dan uit. Om de betreffende kaart te openen, klik je op de naam van de kaart in de lijst.

Een kaart toevoegen aan je bladwijzers

Je kunt een kaart aan je bladwijzers toevoegen door deze te voorzien van een bladwijzer.

Voorbeeld – Meedozen in TOPdesk of alleen lezen

- Open de kaart van melding *I 1704 007*.
- Klik rechts bovenaan op het geopende tabblad op het icoon **Voeg deze kaart toe aan uw bladwijzers**

I 1704 007 PC maakt zoom geluid

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELINGEN KLANTTEVREDENHEID VERGELIJKBARE MELDINGEN GESCHIEDENIS

Meijer, Inge (OGD Delft)

PC maakt zoom geluid (Storing - Telefonisch)

Middelkoop, Paul (10 mei 2017 11:32)
Op mijn werkplek maakt mijn pc soms een heel hard zoom geluid. Dit doet hij vooral als ik de applicatie SAP opstart.
Enig idee waar dit aan kan liggen?

Pi Voeg deze kaart toe aan uw bladwijzers

Het bladwijzerssymbool wordt oranje en je vindt deze kaart terug in je **Bladwijzers**.

Bladwijzers Alle (7)

I 1704 007 PC maakt zoom geluid (11 mei 2017 11:29)
Storing: Werkplek hardware - Personal computer
Meijer, Inge (OGD Delft)

Een kaart verwijderen uit je bladwijzers

Je kunt een kaart uit je lijst met bladwijzers verwijderen vanuit de lijst met bladwijzers of vanuit de kaart zelf.

Voorbeeld – Meedozen in TOPdesk of alleen lezen

Vanuit de kaart zelf

- Klik op het icoon **Verwijder deze kaart uit uw bladwijzers**.

Escaleren Aanmaken Meer

VERGE Verwijder deze kaart uit uw bladwijzers ESCHIEDENIS

Het icoon verandert in het icoon **Voeg deze kaart toe aan uw bladwijzers** en verdwijnt (na verversen) uit de bladwijzerlijst.

In de bladwijzerlijst kun je de bladwijzer uit de lijst verwijderen door op het oranje symbool te klikken, dit wordt dan grijs. Na verversen is het verdwenen uit de lijst.

- Verwijder de bladwijzer naar **OA 0961 Bloeddrukmeters**.

OA 0961 Bloeddrukmeters (18 mei 2017 15:00)
Reeks:

Overzichten inrichten

Het is mogelijk om je overzichten aan je eigen wensen aan te passen. Je kunt kolommen toevoegen, verplaatsen of verwijderen, sorteren, de breedte aanpassen en filteren.

Kolommen toevoegen of verwijderen

Overzichten zijn naar wens in te richten door kolommen toe te voegen, te verwijderen of te verplaatsen.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

Klik op het aantal eerstelijnsmeldingen van Paul om het overzicht *Eerstelijnsmeldingen - to do* te openen..

Welkom Paul Middelkoop **op de start**

▼ Huidige major meldingen (X)

1 I 1605 010 - Huisvesting - Gebouw en va... 1 2
May 15, 2017 10:22 AM

1 I 1601 005 - De lift staat vast 1 2
May 12, 2017 2:35 PM

1 I 1604 024 - SAP software melding 1 2
May 11, 2017 12:32 PM

1 I 1210 006 - E-mails worden niet verstuu... 1 2
May 2, 2017 3:45 PM

▼ Taken (edit) (X)

Proces @ ⓘ

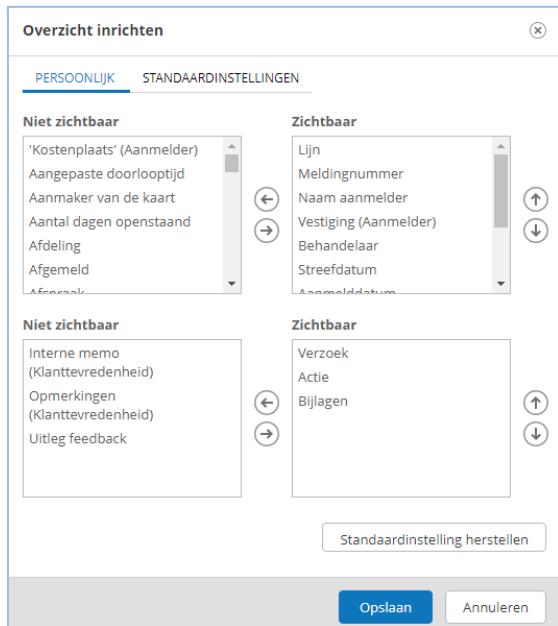
1 Eerstelijns meldingen 20
2 Tweedelijns meldingen 90
1 Problemen 22

Filter: niet afgemeld

| Lijn | Meldingnummer | Naam aanmelder | Vestiging (Aanmelder) | Behandelaar | Streefdatum | Aanmelddatum | Korte omschrijving |
|------|---------------|---------------------|-----------------------|------------------|-------------------|---------------------|------------------------|
| | I 0907 002 | Pafelaar, Peter | TOPdesk Nederland | Middelkoop, Paul | 3 mei 2017 11:59 | 27 april 2017 15:52 | Server verbinding |
| | I 1203 002 | Elsacker, Nancy van | TOPdesk Belgium BVBA | Middelkoop, Paul | 15 mei 2017 8:00 | 3 mei 2017 15:39 | Internet lijkt down in |
| | I 1506 010 | Ginneken, Erik van | TOPdesk Nederland | Middelkoop, Paul | | 8 mei 2017 13:28 | PC foutmelding |
| | I 1604 022 | Meijer, Inge | OGD Delft | Middelkoop, Paul | 11 mei 2017 12:32 | 11 mei 2017 12:17 | SAP software meldin |

- Klik op het icoon **Overzicht inrichten**.

De pop-up **Overzicht inrichten** opent.



- Selecteer in de lijst **Niet zichtbaar** de kolom(men) die je wilt toevoegen.
- Kies **Afdeling**.
Tip: je kunt meerdere items tegelijkertijd selecteren door de CTRL-knop ingedrukt te houden.
- Klik op het pijltje naar rechts.
- Wil je een kolom juist niet zien in het overzicht, klik dan op het pijltje naar links in de kolom Zichtbaar.
- Pas desgewenst de volgorde aan in de kolom Zichtbaar door links op het pijltje naar boven of beneden te klikken.
- Klik op **Opslaan**.

Je kunt ook kolommen toevoegen of verwijderen door te dubbelklikken op de naam. De kolom verschuift dan van **Zichtbaar** naar **Niet zichtbaar** of andersom.

| Behandelaar | Streefdatum | Aanmelddatum | Korte omschrijving (Details) | Deze melding heeft... | Prioriteit | Afdeling |
|--------------|-------------------|-------------------|------------------------------|-----------------------|------------|---------------|
| elkoop, Paul | 15 mei 2017 10:22 | 12 mei 2017 15:52 | Inkt van printer leeg | Nee | P7 | Administratie |
| elkoop, Paul | 15 mei 2017 10:05 | 12 mei 2017 15:35 | Word/excel foutmelding | Nee | P7 | Directie |
| elkoop, Paul | 15 mei 2017 12:08 | 12 mei 2017 12:07 | | Nee | P7 | Directie |

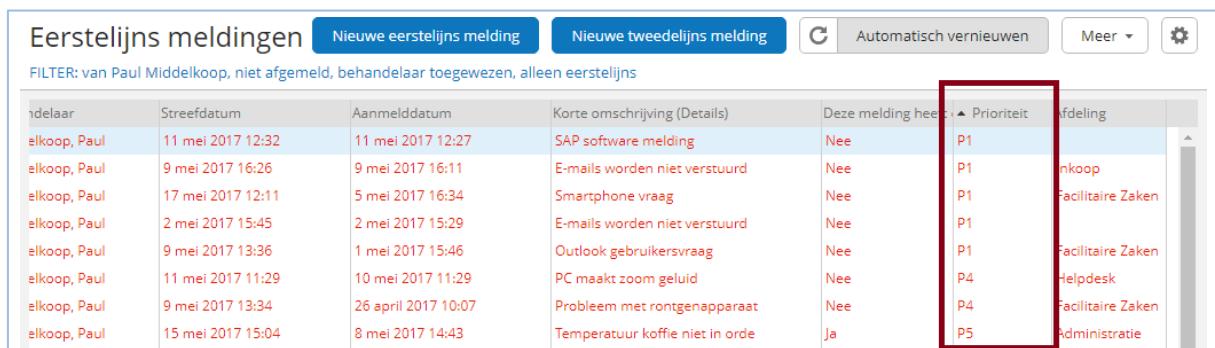
Kolommen sorteren

Als je een bepaalde kaart in je overzicht zoekt, dan kan het handig zijn om het overzicht op een specifieke kolom op- of aflopend te sorteren. Dit kun je doen door op de titel van de kolom waarop je het overzicht wilt sorteren te klikken. De kolom waarop een overzicht is gesorteerd, herken je aan een pijltje naar boven of naar beneden bovenin de betreffende kolom.

- Klik op de kolomtitel **Prioriteit**

De kaarten worden in een nieuwe volgorde getoond van laag naar hoog.

Als de volgorde nog niet is zoals je wenst, klik je nog een keer op de kolomkop. De volgorde wordt dan van hoog naar laag. Je sorteerkop wordt per overzicht bewaard. De volgende keer dat je hetzelfde overzicht opent, zal het op dezelfde wijze zijn gesorteerd.



| Eerstelijns meldingen | | Nieuwe eerstelijns melding | Nieuwe tweedelijns melding | C | Automatisch vernieuwen | Meer | ⚙️ |
|--|-------------------|----------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------|----|
| FILTER: van Paul Middelkoop, niet afgemeld, behandelaar toegewezen, alleen eerstelijns | | | | | | | |
| Behandelaar | Streefdatum | Aanmelddatum | Korte omschrijving (Details) | Deze melding heeft... | Prioriteit | Afdeling | |
| elkoop, Paul | 11 mei 2017 12:32 | 11 mei 2017 12:27 | SAP software melding | Nee | P1 | Inkoop | |
| elkoop, Paul | 9 mei 2017 16:26 | 9 mei 2017 16:11 | E-mails worden niet verstuurd | Nee | P1 | Facilitaire Zaken | |
| elkoop, Paul | 17 mei 2017 12:11 | 5 mei 2017 16:34 | Smartphone vraag | Nee | P1 | Facilitaire Zaken | |
| elkoop, Paul | 2 mei 2017 15:45 | 2 mei 2017 15:29 | E-mails worden niet verstuurd | Nee | P1 | Helpdesk | |
| elkoop, Paul | 9 mei 2017 13:36 | 1 mei 2017 15:46 | Outlook gebruikersvraag | Nee | P1 | Facilitaire Zaken | |
| elkoop, Paul | 11 mei 2017 11:29 | 10 mei 2017 11:29 | PC maakt zoom geluid | Nee | P4 | Helpdesk | |
| elkoop, Paul | 9 mei 2017 13:34 | 26 april 2017 10:07 | Probleem met rontgenapparaat | Nee | P4 | Facilitaire Zaken | |
| elkoop, Paul | 15 mei 2017 15:04 | 8 mei 2017 14:43 | Temperatuur koffie niet in orde | Ja | P5 | Administratie | |

Kolommen verplaatsen

- Selecteer de naam van de kolom.
- Houd je linkermuisknop hierbij ingedrukt.
- Sleep de kolom naar de plek waar je deze wilt zien.
- Verplaatsen kan ook met de pijltjes in de pop-up *Overzicht inrichten* (zie hierboven).

Voortaan wordt het overzicht automatisch op deze manier getoond.

Kolombreedte aanpassen

Soms zie je in overzichten maar een deel van de tekst in een kolom. Pas dan de breedte van die kolom aan.

- Plaats de cursor bovenin het overzicht op de rechter scheidingslijn van de kolom die je wilt verbreden.
- Houd de linkermuisknop ingedrukt en trek het pijltje naar rechts totdat de inhoud van de kolom volledig wordt getoond.
- Je kunt de kolombreedte ook aanpassen door te dubbelklikken op de rand van de kolom. De kolom zal dan aangepast worden aan de inhoud van de kolom.

Voortaan wordt het overzicht automatisch op deze manier getoond.

Overzicht filteren

Door overzichten te filteren kun je de getoonde resultaten specificeren. Het kan bijvoorbeeld denkbaar zijn dat je enkel kaarten met jezelf als behandelaar wilt zien. Je kunt alle soorten overzichten filteren. Filterinstellingen worden altijd opgeslagen. Je hoeft deze dus later niet opnieuw te veranderen.

- Klik op **Filter**.

| Eerstelijns meldingen | | | | Nieuwe eerstelijns melding | Nieuwe tweedelijns melding |
|--|-------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| FILTER: van Paul Middelkoop, niet afgemeld, behandelaar toegewezen, alleen eerstelijns | | | | | |
| Behandelaar | Streefdatum | Aanmelddatum | Korte omschrijving (Details) | | |
| Middelkoop, Paul | 11 mei 2017 12:32 | 11 mei 2017 12:27 | SAP software melding | | |
| Middelkoop, Paul | 9 mei 2017 16:26 | 9 mei 2017 16:11 | E-mails worden niet verstuurd | | |
| Middelkoop, Paul | 17 mei 2017 12:11 | 5 mei 2017 16:34 | Smartphone vraag | | |
| Middelkoop, Paul | 2 mei 2017 15:45 | 2 mei 2017 15:29 | E-mails worden niet verstuurd | | |
| Middelkoop, Paul | 9 mei 2017 13:36 | 1 mei 2017 15:46 | Outlook gebruikersvraag | | |
| Middelkoop, Paul | 11 mei 2017 11:29 | 10 mei 2017 11:29 | PC maakt zoom geluid | | |
| Middelkoop, Paul | 9 mei 2017 13:34 | 26 april 2017 10:07 | Probleem met rontgenapparaat | | |
| Middelkoop, Paul | 15 mei 2017 15:04 | 8 mei 2017 14:43 | Temperatuur koffie niet in orde | | |

- Filter op afhandelingsstatus *Gereed, niet afgemeld*.

Filter instellen

| | |
|-------------------------|---|
| Behandelaar | Eigen |
| Afhandelingsstatus | Gereed, niet afgemeld |
| Status | Alle |
| Toon zonder behandelaar | <input type="checkbox"/> |
| Lijn | Eerstelijns |
| Periode | <input checked="" type="radio"/> Alle <input type="radio"/> Laatste 0 Dagen |
| On hold | Alle |

OK **Annuleren**

- Klik op **OK**.

| Eerstelijns meldingen | | | | | | Nieuwe eerstelijns melding | Nieuwe tweedelijns melding |
|--|---------------|-----------------|-----------------------|------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|
| FILTER: van Paul Middelkoop, gereed, niet afgemeld, behandelaar toegewezen, alleen eerstelijns | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Lijn | Meldingnummer | Naam aanmelder | Vestiging (Aanmelder) | Behandelaar | Streefda | | |
| <input type="checkbox"/> 1 | I 1601 010 | Teppema, Marcel | TOPdesk Nederland | Middelkoop, Paul | 15 mei 2017 12:32 | | |

- Zet het filter weer terug op **Afhandelingsstatus Niet afgemeld**.

Behandelaarsinstellingen

Als behandelaar kun je enkele instellingen aanpassen die alleen effect hebben op jouw eigen werkomgeving, zoals onder andere hoe jouw to-doliisten eruitzien. Ook de taalinstelling kun je hier aanpassen.

instellen..

Deze behandelaarsinstellingen vind je onder het icoon rechtsboven op jouw scherm.

The screenshot displays the 'Mijn instellingen' (My settings) page in the TOPdesk application. The interface is organized into several sections:

- Overzichten**:
 - Vet: vandaag aangemeld
 - Cursief: door iemand anders gewijzigd
 - Alleen cursiveren als het vandaag gewijzigd is
 - Blauw: streefdatum vandaag
 - Rood: verstrekken
- To do voor groepen**:
 - Tonen
- Taalinstellingen**:
 - Automatisch detecteren
 - Kies een taal uit de lijst
- Beschikbaarheid**:
 - E-mailadres
 - Kopie sturen naar
 - Eigen e-mailadres
 - Ander e-mailadres
- CTI-module**:
 - Ingeschakeld
- Dashboards**:
 - Rapporten/KPI's op Dashboards automatisch ververversen
- Toegankelijkheid**:
 - Alle groepen uitklappen
 - Toegankelijke overzichten gebruiken
- Applicatieluchtworden**:

Om applicaties toegang te geven tot TOPdesk via uw account dient u een uniek applicatieluchtword te genereren in plaats van uw eigen wachtwoord te gebruiken.

| Applicatiernaam | Aangemaakt op | Verloopt op | Laatst gebruikt |
|-----------------|---------------|-------------|-----------------|
| | | | |

Toevoegen **Verwijderen**

Overzichten

Hier stel je in hoe overzichten in TOPdesk moeten worden getoond.

- Vet: vandaag aangemeld**
Kaarten die vandaag zijn aangemeld, worden vetgedrukt weergegeven.
- Cursief: door iemand anders gewijzigd**
Kaarten die als laatste door iemand anders zijn gewijzigd, worden cursief weergegeven.
- Alleen cursiveren als het vandaag gewijzigd is.**
Alleen kaarten die vandaag door iemand anders zijn gewijzigd, gecursiveerd tonen. Deze optie kun je uiteraard alleen aanvinken als bovenstaande optie ook is geactiveerd.
- Blauw: streefdatum vandaag**
Kaarten waarvoor de geplande afspraakdatum op vandaag staat, worden blauw weergegeven.
- Rood: verstrekken**
Kaarten waarvoor de streefdatum verstrekken is, worden rood weergegeven.

Taalinstellingen

- Automatisch detecteren**

De taal van TOPdesk wordt bepaald door de taalinstelling van jouw browser, mits deze taal door jouw beheerder is ingesteld.

- **Kies een taal uit de lijst**

Je kiest zelf de taal waarin TOPdesk moet worden getoond. Welke talen beschikbaar worden gesteld, bepaalt je beheerder via Taalinstellingen.

Beschikbaarheid

Voor e-mails die vanuit TOPdesk worden verstuurd, staat een standaardafzender ingevuld. Je kunt dit e-mailadres aanpassen, zodat e-mails vanuit jouw eigen of een ander zelf te bepalen e-mailadres worden verstuurd.

- **E-mailadres**

Het e-mailadres dat als afzender wordt gebruikt voor e-mails die vanuit TOPdesk worden verstuurd (indien de beheerder heeft ingesteld dat e-mailacties worden verstuurd met als afzender het veld [Systeem.Email_huidige_gebruiker]).

- **Kopie sturen naar**

Wanneer er vanuit TOPdesk een e-mail wordt verstuurd, stuurt TOPdesk een kopie van de e-mail naar jouw eigen e-mailadres en/of een zelf te bepalen ander e-mailadres. Je kunt bij die laatste ook meerdere e-mailadressen invullen. Deze adressen moeten dan van elkaar worden gescheiden met een puntkomma (;).

Let op!

Het versturen van e-mails niet mogelijk in de demoversie van TOPdesk, er is geen mailserver aan gekoppeld.

CTI-module

De module Computer Telefonie Integratie (CTI) integreert de telefooncentrale met de TOPdesk-omgeving. Als je organisatie over de CTI-module beschikt en je deze als behandelaar wilt gebruiken, dan kun je deze module hier voor jezelf activeren.

Dashboards

- **Rapporten/KPI's op Dashboards automatisch verversen**

Dashboards worden automatisch ververst. Als je deze niet aanvinkt, dan moet je dashboards handmatig verversen met het icoon rechtsboven op de dashboardpagina.

Opdrachten

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

1. Pas de startpagina aan.

- Zorg ervoor dat het eruitziet als de volgende afbeelding.

Welkom Paul Middelkoop **op de startpagina van TOPdesk**

Voeg widget toe

Huidige major meldingen

| | |
|---|--|
| 1 I 1605 010 - Huisvesting - Gebouw en va... | |
| 1 I 1601 005 - De lift staat vast | |
| 1 I 1604 024 - SAP software melding | |
| 1 I 1210 006 - E-mails worden niet verstuu... | |

Taken

| Proces | Nr. | Aantal |
|--|-----|--------|
| Eerstelijns meldingen | 1 | 2 |
| Tweedelijns meldingen | 0 | 1 |
| Problemen | 1 | 4 |
| Deelproblemen | 2 | 2 |
| Bekende fouten | 1 | 1 |
| Wijzigingsaanvragen (Wacht op autorisatie) | 0 | 11 |
| Eenvoudige wijzigingen | 1 | 3 |
| Uitgebreide wijzigingen (Wacht op autorisatie) | 0 | 0 |
| Wijzigingsactiviteiten | 4 | 31 |
| Autorisatie-activiteiten | 2 | 2 |
| Alle Wijzigingen als Coördinator | 15 | 30 |
| Projectactiviteiten | 1 | 175 |
| Vandaag verwacht (nog niet aanwezig) | 0 | 0 |
| Alle aanwezige bezoekers | 2 | 2 |
| Operationele activiteiten (deze week) | 0 | 754 |
| Reserveringsaanvragen | 0 | 1 |
| Gereserveerde diensten (vandaag) | 0 | 0 |

Taken per groep

| Facilitair Beheer | Nr. | Aantal |
|------------------------|-----|--------|
| Meldingen | 1 | 13 |
| Eenvoudige wijzigingen | 0 | 0 |
| Wijzigingsactiviteiten | 0 | 10 |
| Projectactiviteiten | 0 | 20 |

| Projectteam TOPdesk | Nr. | Aantal |
|-----------------------------|-----|--------|
| Meldingen | 12 | 12 |
| Problemen en bekende fouten | 4 | 4 |
| Eenvoudige wijzigingen | 1 | 1 |
| Wijzigingsactiviteiten | 4 | 4 |
| Projectactiviteiten | 1 | 20 |

Proces pagina's

| |
|--------------|
| Modules |
| Instellingen |

Feedback nabellen

Laatste nieuws

Rapport en KPI over meldingen

KPI - Openstaande meldingen KPI aangemeld

Rapport/KPI - Meldingenbeheer

Doorlooptijden onderzoek per Categorie

Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen

Aantal meldingen per vestiging
Rapport - Meldingen

Openstaande meldingen per behandelaar
Selectie - Meldingen

2. Voeg de optie **Vestiging maken** toe aan de snelstartbalk onder **Nieuwe Tweedelijnsmelding**.

3. Pas het overzicht To do Tweedelijnsmeldingen aan.

- Voeg de kolommen Soort binnenkomst en **Escalatiereden** toe.
- Categorie** en Subcategorie moeten links van **Impact** staan.
- Verwijder de kolom SLA-Streefdatum.
- Maak de kolom breedte van **Vestiging (aanmelder)** passend.
- Sorteer oplopend op **Naam aanmelder**.

- Filter op **Eigen en Groepen**.
4. Stel de weergavetaal van TOPdesk in op Duits. Zet het daarna weer op Nederlands met de knop **Speichern**
 5. Laat alle e-mail verzenden vanuit servicedesk@school.nl met een kopie aan *iemand@school.nl*