



TOPdesk
Rapportage

Inhoudsopgave

Inleiding Rapportage.....	2
Selecties	3
Rapporten en KPI's.....	6
Al gedefinieerde rapporten.....	6
Key Performance Indicators (KPI's)	7
Al gedefinieerde KPI's	7
Zelf rapporten en KPI's maken.....	8
Planbord.....	15
Opdrachten	17

Inleiding Rapportage

Het vastleggen van meldingen gebeurt onder andere om deze meldingen te kunnen analyseren.

Vragen die je kunt stellen bij het analyseren van meldingen:

- Is het te druk op de servicedesk?
Komt er misschien teveel werk tegelijk binnen voor het aantal mensen dat daar werkt?
- Zijn er bepaalde categorieën of subcategorieën waar veel meldingen op binnengaan?
Bijvoorbeeld:
 - Gaat het vaak om dezelfde soort problemen?
 - Zijn er veel meldingen over kapotte of verouderde apparatuur?
 - Krijgen gebruikers misschien te weinig uitleg of training?
- Komen veel meldingen van bepaalde afdelingen of locaties?
Bijvoorbeeld: is er één vestiging waar opvallend veel problemen zijn?

Door dit soort vragen te stellen, kun je achterhalen waar de grootste problemen zitten.

Misschien is er een technisch probleem, of is er juist iets aan de hand met hoe mensen de systemen gebruiken. Deze inzichten helpen je om gerichte oplossingen voor te stellen, bijvoorbeeld betere apparatuur, extra trainingen of meer personeel op de servicedesk.

In TOPdesk kun je een beperkt aantal selecties en rapportages maken. Deze kun je bekijken in TOPdesk zelf, of exporteren naar een programma zoals Excel.

Als je meer geavanceerde selecties of rapportages nodig hebt, moet je werken met de onderliggende database van TOPdesk. Die database is relationeel, wat betekent dat de gegevens in tabellen staan die met elkaar verbonden zijn.

Met speciale SQL-tools (zoals SQL Server Management Studio) kun je dan zelf query's (zoekopdrachten) maken om de juiste gegevens op te halen. Die gegevens kun je exporteren en verder analyseren in Excel of met andere rapportagertools zoals Power BI.

Selecties

In TOPdesk kun je kaarten (zoals meldingen of aanvragen) selecteren op basis van bepaalde kenmerken, bijvoorbeeld een datum, status of categorie. Zo'n selectie kun je later gebruiken om een rapport te maken. Je kunt selecties maken vanuit de startpagina van elke module, maar ook via het TOPdesk-menu.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

Er is een overzicht nodig dat eerstelijnsmeldingen toont voor de vestiging **TOPdesk Nederland**, gesorteerd op **Soort melding** (storing, klacht et cetera) en daarbinnen gesorteerd op **Naam aanmelder**.

- Kies **TOPdeskmenu, Nieuw, Selecties, Meldingenbeheer, Eerstelijns meldingen**.

Nieuwe Selectie Eerstelijns meldingen

Selectie



Selecteer alle Eerstelijns meldingen [die...](#)

Sorteren op

Kies een volgorde	▼	<input checked="" type="checkbox"/> oplopend
Kies een volgorde	▼	<input checked="" type="checkbox"/> oplopend

[Selectie gebruiken](#)

[Opslaan als](#)

- Klik op het cursieve woordje ***die*** om de selectie in te richten. Daar vul je de voorwaarden in waar jouw selectie van gegevens aan moet voldoen. In dit geval de vestiging van de aanmelder, TOPdesk Nederland.

Nieuwe Selectie **Eerstelijns meldingen**

[Terug](#)

Selecteer op velden

Koppelingen

Kies uit de velden

Aanmelder	Escalatie	Object
<input checked="" type="checkbox"/> 'Kostenplaats' (Aanmelder) <input checked="" type="checkbox"/> Aanmelder (geregistreerd) <input checked="" type="checkbox"/> Afdeling <input checked="" type="checkbox"/> E-mail (Aanmelder) <input checked="" type="checkbox"/> Geslacht van de aanmelder <input checked="" type="checkbox"/> Naam aanmelder <input checked="" type="checkbox"/> Naam vestiging <input checked="" type="checkbox"/> Ruimte (Aanmelder) <input checked="" type="checkbox"/> Telefoonnummer (Aanmelder) <input checked="" type="checkbox"/> Vestiging (Aanmelder)	<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar (de-)escaleren <input checked="" type="checkbox"/> De-escalatiereden <input checked="" type="checkbox"/> Gede-escalereerd	<input checked="" type="checkbox"/> Configuratie ID <input checked="" type="checkbox"/> Object ID
Overige velden		
<input checked="" type="checkbox"/> Deze melding heeft een gesprek in Worcadie		
Planning		
<input checked="" type="checkbox"/> Afspraak <input checked="" type="checkbox"/> Datum 'On hold' <input checked="" type="checkbox"/> Doorlooptijd <input checked="" type="checkbox"/> On hold <input checked="" type="checkbox"/> Prioriteit		
Feedback		
<input checked="" type="checkbox"/> Uitleg feedback <input checked="" type="checkbox"/> Waardering		
Informatie		
<input checked="" type="checkbox"/> Aangepaste doorlooptijd <input checked="" type="checkbox"/> Aanmelddatum <input checked="" type="checkbox"/> Doorlooptijd 'Afzond'		



- Kies **Vestiging (Aanmelder)**.
- Kies bij het veld **Naam vestiging** de waarde **TOPdesk Nederland**.
- Klik op **Toepassen**.

Nieuwe Selectie **Eerstelijns meldingen**

Selectie

Selecteer alle Eerstelijns meldingen die als Vestiging (Aanmelder) gelijk aan TOPdesk Nederland hebben **of...** **en/of...**

Sorteren op

Soort melding	<input checked="" type="checkbox"/> oplopend
Naam aanmelder	<input checked="" type="checkbox"/> oplopend

[Selectie gebruiken](#) [Opslaan als](#)

Bij de selectievoorwaarde is **of...** en **en/of...** te zien. Het is mogelijk om diverse selectievoorwaarden toe te voegen.

Met de afrolmenu's op het scherm kun je kiezen hoe de kaarten getoond worden: in oplopende of aflopende volgorde.

- Kies bij de eerste sortering **Soort melding** en bij de tweede sortering **Naam aanmelder**.
- Kies in beide gevallen **Oplopend**.
- Klik op **Selectie gebruiken**. Je krijgt dan een tabblad met de resultaten.
- Ga terug naar het tabblad van de nieuwe selectie.
- Klik op **Opslaan als**.

- Sla de selectie op als **Meldingen TOPdesk Nederland**.

Vul bij Omschrijving in: Overzicht eerstelijnsmeldingen voor de vestiging TOPdesk Nederland, gesorteerd op Soort melding en daarbinnen gesorteerd op Naam aanmelder.

The screenshot shows the TOPdesk software interface with the following details:

- Top Bar:** Shows two open tabs: "Meldingen TOPdesk ..." and "Selectie - Eerstelijns ...". There are also icons for home, refresh, and user profile.
- Title:** "Meldingen TOPdesk Nederland Selectie - Eerstelijns meldingen"
- Section:** "Selectie"
Sub-instruction: "Selecteer alle Eerstelijns meldingen die als Vestiging (Aanmelder) gelijk aan TOPdesk Nederland hebben en/of..."
- Form Fields:**
 - Selectie opslaan:** A dropdown menu containing "Meldingen TOPdesk Nederland" and "Overzicht eerstelijnsmeldingen voor de vestiging TOPdesk Nederland, gesorteerd op Soort melding en daarbinnen gesorteerd op Naam aanmelder".
 - Te gebruiken door:** A dropdown menu containing:
 - Paul Middelkoop
 - Behandelaars in rechtingengroep
 - Alle behandelaars
- Buttons:** "Opslaan" (Save) and "Terug" (Back)

Alle behandelaars mogen deze selectie gebruiken.

Meldingen TOPdesk Nederland Selectie - Eerstelijns meldingen

De selectie is opgeslagen.

Selectie

Selecteer alle Eerstelijns meldingen die als Vestiging (Aanmelder) gelijk aan TOPdesk Nederland hebben of...
en/of...

Sorteren op

Soort melding	<input checked="" type="checkbox"/> oplopend
Naam aanmelder	<input checked="" type="checkbox"/> oplopend

Ga naar de selfserviceportal-designer om deze selectie toe te voegen als een selfserviceportal-tegel.

- Klik vervolgens op de knop **Selectie gebruiken**.

Dan zie je een scherm met het overzicht van de kaarten die voldoen aan de selectiecriteria. Je kunt nu zien dat de meeste meldingen **Storingen** zijn en dat Erik van Ginneken heel veel meldingen heeft.

Meldingen TOPdesk Nederland												<input type="button" value="Nieuwe eerstelijns melding"/>		Automatisch vernieuwen	
FILTER: geen															
Lijst	Meldingsnummer	Naam aanmelder/Vestiging (Aanmelder)/Kostenplaats*	Aa	Soort melding	Status	Behandelaar	Gere/Afger	Stredatum	Impact	Categorie	Subcategorie	SLA-stredatum	Behandelaarsgroep	Behandelaar (de)	
<input type="checkbox"/>	I 0602 009	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		Kooststra, Hejo	Ja	Ja	2 november 2016 12:00	Individu	Netwerk hardware	Printer	FD-Beg/4	Projectteam TOP	
<input type="checkbox"/>	I 0603 006	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		Projectteam TOP	Ja	Ja	9 mei 2017 12:36	Afdeling / Team	Netwerk hardware	Printer	Projectteam TOP		
<input type="checkbox"/>	I 0609 003	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		Middelkoop, Paul	Nee	Ja	27 april 2017 10:59	Individu	Netwerk hardware	Printer			
<input type="checkbox"/>	I 0712 002	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		Facilitair Beheer	Ja	Ja	17 september 2016 12:00	Afdeling / Team	Middelen	Koffieapparaten	Facilitair Beheer		
<input type="checkbox"/>	I 0712 006	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		Cock, Willem de	Ja	Ja	17 september 2016 12:00	Individu	Netwerk hardware	Printer			
<input type="checkbox"/>	I 0712 007	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		Meert, Frank	Nee	Nee	3 mei 2017 13:00	Individu	Netwerk hardware	Printer			
<input type="checkbox"/>	I 0007 001	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		Offermans, Marc	Nee	Ja	4 mei 2017 15:25	Individu	Werkplek hardware	Laptop	Informatiering &		
<input type="checkbox"/>	I 1203 015	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing			Ja	Ja	1 februari 2017 8:00	Individu	Middelen	Koffieapparaten			
<input type="checkbox"/>	I 1203 016	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing			Ja	Ja	3 december 2016 8:00	Individu	Netwerk hardware	Printer			
<input type="checkbox"/>	I 1203 017	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		Kooststra, Hejo	Nee	Nee	11 mei 2017 8:00	Individu	Werkplek hardware	Monitor			
<input type="checkbox"/>	I 1203 018	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing			Ja	Ja	1 februari 2017 8:00	Individu	Werkplek hardware	Monitor			
<input type="checkbox"/>	I 1203 019	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		Middelkoop, Paul	Ja	Ja	1 februari 2017 8:00	Individu	HR Salarisadmini	Mutaties	Projectteam TOP		
<input type="checkbox"/>	I 1204 002	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		Servicedesk	Nee	Nee	3 mei 2017 17:00	Individu	Kantoor applicaties	Word	Servicedesk		
<input type="checkbox"/>	I 1304 018	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		HR Recruitment	Nee	Nee	3 mei 2017 17:00	Individu	HR Werving en Selectie	Instroom	HR Recruitment		
<input type="checkbox"/>	I 1304 059	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing			Ja	Ja	5 mei 2017 8:48	Individu	Netwerk hardware	Printer	Projectteam TOP		
<input type="checkbox"/>	I 1307 003	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		Middelkoop, Paul	Nee	Nee	5 mei 2017 8:48	Individu	Netwerk hardware	Printer	Systembeheer		
<input type="checkbox"/>	I 1307 005	Ginneken, Erik via TOPdesk Nederland Directie		Storing		Geregistreerd	Richters, Benno	Nee	1 mei 2017 16:04	Individu	Netwerk hardware	Printer			

Een opgeslagen selectie kan later gebruikt worden.

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Meldingenbeheer**.
- Klik in de rubriek **Selecties op Alle selecties**.

Je krijgt dan het scherm te zien met alle bestaande selecties op de module Meldingbeheer.

Alle Selecties Meldingenbeheer

FILTER: Alles		De geselecteerde selectie bewerken				C	Meer	⚙️	Nieuwe Selecties
Naam	Type	Rechtengroep	Laatst gebruikt	Aanmaker van de kaart	Datum / tijd van aanmaak				
<input type="checkbox"/> 2018 TOPdesk Nederland - Klachtenonderhoud	Globaal		12 mei 2017 12:00	Middelkoop, Paul	10 mei 2017 11:38				
<input type="checkbox"/> Alle lopende sollicitaties per functienummer	Globaal			Middelkoop, Paul	3 mei 2017 12:28				
<input type="checkbox"/> Alle meldingen bij leveranciers	Globaal			Middelkoop, Paul	3 mei 2017 14:53				
<input type="checkbox"/> Alle nog af te wijzen sollicitaties	Globaal			Middelkoop, Paul	3 mei 2017 12:29				
<input type="checkbox"/> Alle nog in te plannen gesprekken met sollicitanten	Globaal			Middelkoop, Paul	3 mei 2017 12:30				
<input type="checkbox"/> Alle openstaande business critical meldingen	Globaal		11 mei 2017 10:47	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 10:42				
<input type="checkbox"/> Alle openstaande meldingen	Globaal			Middelkoop, Paul	11 mei 2017 10:47				
<input type="checkbox"/> Alle uit te werken arbeidscontracten	Globaal			Middelkoop, Paul	3 mei 2017 12:37				
<input type="checkbox"/> Feedback incidenten	Globaal		12 mei 2017 11:28	Middelkoop, Paul	8 mei 2017 14:32				
<input type="checkbox"/> Feedback incidenten voor IT	Globaal		11 mei 2017 13:56	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 13:52				
<input type="checkbox"/> Huidige meldingen bij leveranciers	Globaal			Middelkoop, Paul	10 mei 2017 11:41				
<input type="checkbox"/> Incidenten en service requests	Globaal			Middelkoop, Paul	2 mei 2017 10:36				
<input type="checkbox"/> Incidenten met status Naar Leverancier	Persoonlijk			Admin	21 mei 2012 15:09				
<input type="checkbox"/> Incidenten met status On Hold	Persoonlijk			Admin	21 mei 2012 15:07				
<input type="checkbox"/> Incidenten opnemen in het Kennissysteem	Globaal		10 mei 2017 13:38	Admin	30 mei 2012 9:31				
<input type="checkbox"/> IT	Globaal		10 mei 2017 13:31	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 13:57				
<input type="checkbox"/> Meldingen met een prioriteitstelling	Globaal			Middelkoop, Paul	2 mei 2017 11:40				
<input type="checkbox"/> Meldingen met een Worcode gesprek	Globaal		10 mei 2017 11:24	Middelkoop, Paul	8 mei 2017 15:42				
<input type="checkbox"/> Meldingen terugkoppelen naar aanmelder	Globaal		10 mei 2017 13:38	Middelkoop, Paul	3 mei 2013 13:35				
<input type="checkbox"/> Meldingen TOPdesk Nederland	Globaal		21 mei 2020 10:10	Middelkoop, Paul	21 mei 2020 10:09				

Selecties kun je gebruiken bij de aanmaak van rapporten.

Rapporten en KPI's

In TOPdesk kun je gebruikmaken van standaardrapporten. Die zijn beschikbaar in bijna alle modules, zoals meldingsbeheer, probleembeheer en wijzigingsbeheer. Deze rapporten zijn meestal al gemaakt toen TOPdesk werd ingericht voor jouw organisatie.

Al gedefinieerde rapporten

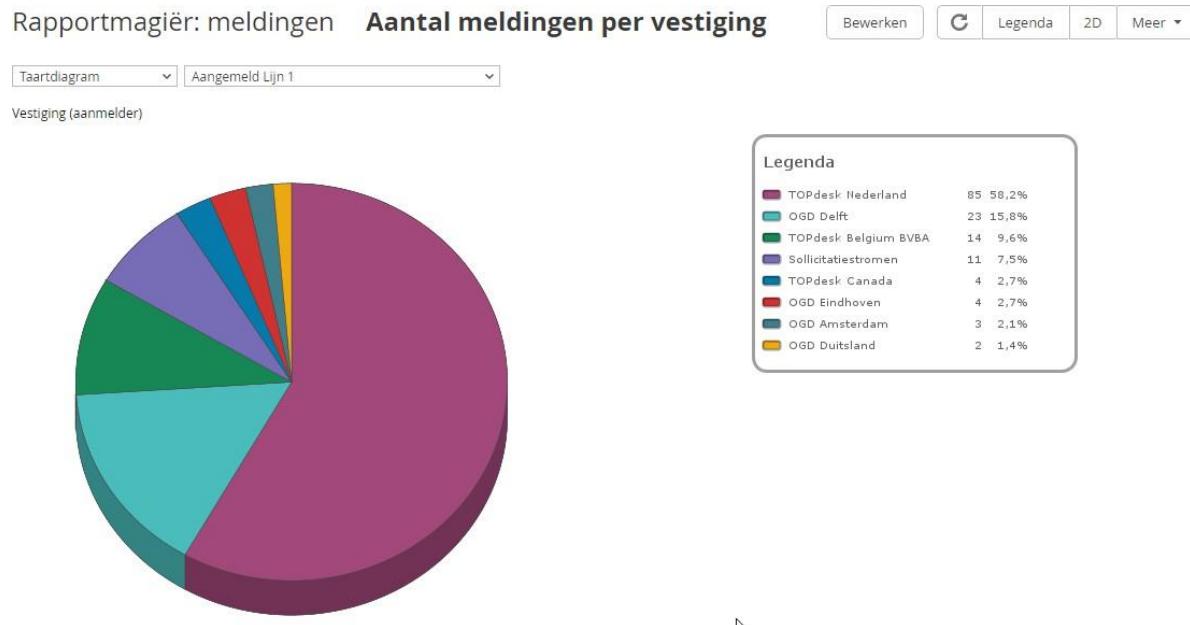
Voorbeeld – Meedoén in TOPdesk of alleen lezen

- Ga op de startpagina naar de rubriek **Selecties, Rapporten en meldingen**.

Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen

- Aantal meldingen per vestiging**
Rapport - 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

- Klik op **Aantal meldingen per vestiging**.



Je ziet dat het grootste deel van de meldingen van TOPdesk Nederland afkomstig is. 58% van de cirkel is namelijk paars.

Key Performance Indicators (KPI's)

Een bedrijf kan KPI's afspreken. Een KPI is een Key Performance indicator, een getal dat een duidelijk beeld geeft van hoe de servicedesk presteert.

In het dagelijks leven zijn rapportcijfers voorbeelden van prestatie-indicatoren van studenten.

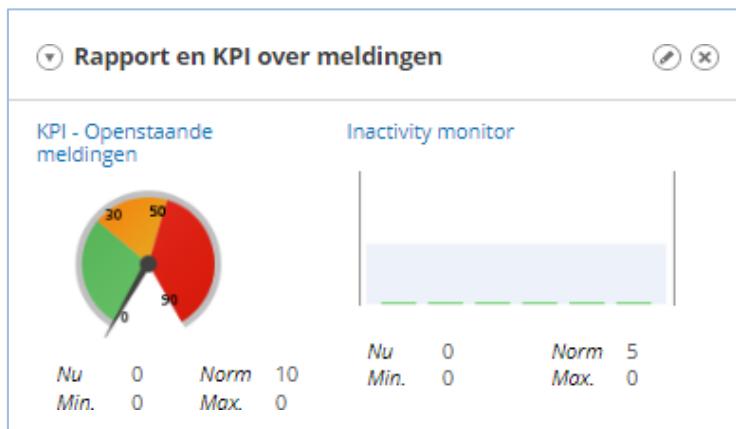
All gedefinieerde KPI's

Voorbeeld – Meedoén in TOPdesk of alleen lezen

- Ga op de **startpagina** naar de rubriek **Rapport en KPI over meldingen**.
- Ververs eventueel de pagina als er **Nog niet beschikbaar** staat.

Rapport en KPI over meldingen ✖

KPI - Openstaande meldingen		Inactivity monitor	
		Nog niet beschikbaar	
Nog niet beschikbaar			
<i>Nu</i>	-	<i>Nu</i>	-
<i>Min.</i>	-	<i>Min.</i>	-
<i>Max.</i>	-	<i>Max.</i>	-



De wijzer staat helemaal links onderaan. Er zijn blijkbaar geen openstaande meldingen.

Als je op de KPI klikt, dan zie je de detailinformatie van deze KPI. In april en mei 2020 is er niets aangemeld*. Van alle nul ingevoerde meldingen staat er geen enkele open.

* hier worden de laatste twee actuele maanden getoond op het moment dat je deze KPI opent. Jouw scherm wijkt dus af van de screenshots in deze module.

KPI-magiër: meldingen **KPI - Openstaande meldingen**

Dynamische tabel

TOPdesk

Maand	Totaal
	Aangemeld
2020 - April	0
2020 - May	0
Totaal	0

Ook bij de Inactivity monitor is te zien dat er de laatste tijd weinig meldingen zijn ingevoerd.

KPI-magiër: meldingen **Inactivity monitor**

Tabel

TOPdesk

Kwartaal

Kwartaal	Totaal
	Aangemeld
2024 - Eerste	0
2024 - Tweede	0
2024 - Derde	0
2024 - Vierde	0
2025 - Eerste	0
2025 - Tweede	0
Totaal	0

De KPI-rapporten in TOPdesk zijn grafische overzichten die de situatie in het bedrijf weergeven.

Enkele voorbeelden:

- Het percentage meldingen dat op tijd is afgehandeld.
- Het aantal openstaande meldingen.
- Het aantal meldingen per vestiging.
- Het aantal meldingen dat is geëscaleerd naar bijv. de tweede lijn.
- Het aantal meldingen dat in één keer is afgehandeld (First Time Fix, Hit In One).

Zelf rapporten en KPI's maken

Naast de standaardrapporten in TOPdesk kunnen gebruikers ook hun eigen rapporten maken. Dat kan met de Rapportmagiër. Het opstellen van KPI's wordt hier niet behandeld. Het is vergelijkbaar met rapporten maken.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Je wilt een rapport maken van alle aangemelde **tweedelijnsmeldingen**, gesorteerd op **Afdeling** en daarbinnen op **Aanmelder**.

- Kies **TOPdeskmenu**, **Nieuw**, **Rapport**, **Meldingen**.

De *Rapportmagier: meldingen* verschijnt, bestaande uit vijf tabbladen.

Het eerste tabblad staat open: **Stap 1 van 5: Filters**. Hier hoeft niets gewijzigd te worden. Het is belangrijk om de periode op **Alles tot nu toe** te zetten. In de demoversie zijn de meeste meldingen immers van heel lang geleden.

Rapportmagier: meldingen

STAP 1 VAN 5: FILTERS STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN * STAP 3 VAN 5: GROEPEN STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN STAP 5 VAN 5: RESULTAAT

< Vorige Volgende >

Filter de gegevens waarop u wilt rapporteren

Kaartfilter

Alle meldingen
 Afgeronde meldingen
 Huidige openstaande meldingen
 Maakt gebruik van SLA
 Archief meenemen

Selectie

Datumfilter

i Rapporteren op een breed scala van gegevens kan uw TOPdesk vertragen.

Relatieve periode

<input type="radio"/> Jaar	<input type="text" value="1"/>	jaar geleden
<input type="radio"/> Kwartaal	<input type="text"/>	kwartalen geleden
<input type="radio"/> Maand	<input type="text"/>	maanden geleden
<input type="radio"/> Week	<input type="text"/>	weken geleden
<input type="radio"/> Periode	vanaf <input type="text"/>	<input type="text"/> geleden
	voor <input type="text"/>	<input type="text"/>

Absolute periode

<input type="radio"/> Jaar	<input type="text" value="2025"/>	
<input type="radio"/> Kwartaal	Eerste	<input type="text" value="2025"/>
<input type="radio"/> Maand	Mei	<input type="text" value="2025"/>
<input type="radio"/> Week	22	<input type="text" value="2025"/>
<input type="radio"/> Periode	vanaf <input type="text"/>	
	tot en met <input type="text" value="6 juni 2025"/>	

↓ **i en datumfilter**

Alles tot nu

- Ga met **Volgende** naar **Stap 2 van 5: Kengetallen**.
- Zet een vinkje bij **Aantal** in de kolom **Lijn 2**, bij **Aangemeld**.

Rapportmagiér: meldingen

[Opslaan](#)[Inplannen](#)[Legenda](#)

STAP 1 VAN 5: FILTERS

STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN

STAP 3 VAN 5: GROEPEN

STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN

STAP 5 VAN 5: RESULTAAT

< Vorige

Volgende >

Voorbeeld

Kies het veld waarop u wilt rapporteren

(?) Aantal

	Lijn 1	Lijn 2	Deel	Eerste- en tweedelijns	Totaal
Openstaand begin van periode	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Openstaand en niet gehaald begin van periode	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aangemeld	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Kies **Volgende**.

Op tabblad **Stap 3 van 5: groepen** kun je gegevens groeperen en sorteren.

- Kies bij **Groep 1** om te groeperen op het **Veld Afdeling**.
- Laat bij **Sorteren op: de Standaardvolgorde** staan.
- Kies bij **Groep 2** om te groeperen op het **Veld Aanmelder**.
- Laat ook hier bij **Sorteren op: de Standaardvolgorde** staan.

Rapportmagiér: meldingen

STAP 1 VAN 5: FILTERS STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN STAP 3 VAN 5: GROEPEN STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN

< Vorige Volgende > Voorbeeld

Uw gegevens groeperen

Groep 1

Groeperen op:

Niet gebruiken
 Veld Afdeling

Periode

Percentiel
Veld

Kaartsoort

Sorteren op:

Standaardvolgorde
 Alfabetisch
 Op waarde
Veld
Kaartsoort
 Oplopend

Groep 2

Groeperen op:

Niet gebruiken
 Veld Aanmelder

Periode

Percentiel
Veld
Kaartsoort

Sorteren op:

Standaardvolgorde
 Alfabetisch
 Op waarde
Veld
Kaartsoort
 Oplopend

- Kies **Volgende**.
Op tabblad **Stap 4 van 5: opties tonen** kun je het soort rapport kiezen.
- Laat **Tabel** geselecteerd staan.

Rapportmagiér: meldingen

STAP 1 VAN 5: FILTERS STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN STAP 3 VAN 5: GROEPEN STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN

< Vorige

Volgende >

Voorbeeld

Kies hier hoe u uw rapport wilt visualiseren.

Tabel

Category	Total
Netwerk hardware	22
Groene faciliteren	22
Verdeko faciliteren	22
Blauwe faciliteren	22
Geelgroene faciliteren	22
Geelblauwe faciliteren	22
Total	183

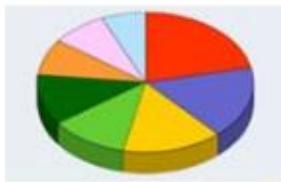
Tabel met details

Category	Total
Netwerk hardware	22
Printer	18
Bekabeling	2
Telefoon centrale	2
Server	2
Hub	2
Wall outlet	2
Total - Netwerk hardware	22

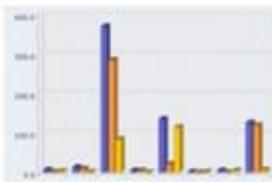
Dynamische tabel

Category	Total	Logged
Netwerk hardware		
Subcategory	Total	Logged
Printer	18	
Bekabeling	2	

Taartdiagram



Staafdiagram



Lijndiagram



- Kies Volgende.

Het rapport komt in beeld.

Merk op dat de afdelingsnamen in de linkerkolom onderstreept zijn.

Rapportmagiér: meldingen

[Opslaan](#)

Inplannen

Legenda

STAP 1 VAN 5: FILTERS

STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN

STAP 3 VAN 5: GROEPEN

STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN

STAP 5 VAN 5: RESULTAAT

< Vorige



Meer ▾

Tabel ▾

TOPdesk

Afdeling

Lijn 2
Aangemeld

Directie	25
Marketing	1
Systemen	5
Helpdesk	5
Administratie	8
Facilitaire Zaken	6
Secretariaat	7
Human Resources	3
Verkoop	6
Inkoop	4
Schoonmaak	1
Totaal	71

- Klik op de Afdeling **Systemen**.

Dan komt de gekozen groepering 'per aanmelder' in beeld.

Rapportmagiér: meldingen

[Opslaan](#)

Inplannen

Legenda

STAP 1 VAN 5: FILTERS

STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN

STAP 3 VAN 5: GROEPEN

STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN

STAP 5 VAN 5: RESULTAAT

< Vorige



Meer ▾

Tabel ▾

TOPdesk

Afdeling / Systemen - Aanmelder

Aanmelder

Lijn 2
Aangemeld

Degruyter, Lieve	1
Richters, Benno	3
Veldman, Bas van	1
Totaal	5

Het is mogelijk om dit rapport op te slaan voor later gebruik.

- Klik op **Opslaan**.
- Geef het rapport de naam **Tweedelijnsmeldingen per afdeling per aanmelder**.

- Geef in de beschrijving de gemaakte keuzes aan: *Alle aangemelde tweedelijnsmeldingen gegroepeerd per afdeling per aanmelder.*
- Alle behandelaars mogen het rapport gebruiken.
- Het rapport is beschikbaar in de selfserviceportal, maar dan wel gefilterd op afdeling.
- Sla de wijzigingen op.

De tegel Rapportage is niet standaard in de demoversie aanwezig. Als je wilt testen of Erik van Ginneken dit rapport ziet, dan moet je eerst met de selfserviceportal designer de tegel Rapportage maken en dit rapport aan die tegel toevoegen, zie cursusonderdeel 13 Selfserviceportal inrichten.

Opslaan ×

Naam

Beschrijving

✖

Alle aangemelde tweedelijnsmeldingen gegroepeerd per afdeling per aanmelder

Te gebruiken door

Paul Middelkoop
 Alle behandelaars
 Behandelaars in rechtengroep

Selfserviceportal

Beschikbaar stellen voor publicatie in de selfserviceportal
 Filter rapportinhoud op:
 Afdeling
 Kostenplaats
 Vestiging

Opslaan Annuleren

De resultaten uit rapporten kunnen geëxporteerd worden naar Excel.

De volgende stap hangt af van je browser. In Chrome wordt het bestand gelijk opgeslagen. In Firefox komt er eerst een vraag om bevestiging.

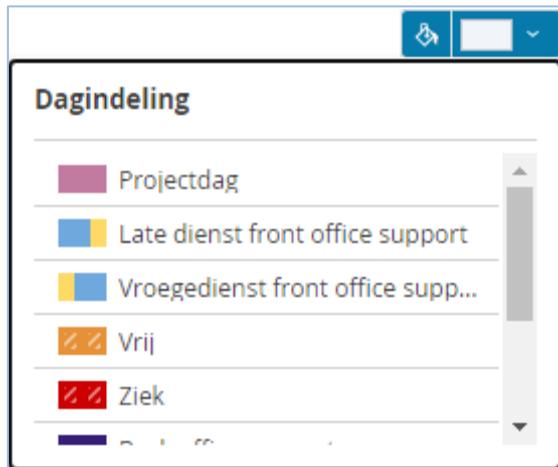
Planbord

Het planbord is een onderdeel van TOPdesk dat door de manager van de servicedesk gebruikt kan worden om de voortgang op de servicedesk te bewaken. Op het volgende overzicht is bijvoorbeeld te zien dat Hajo Kootstra 47 taken open heeft staan.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies TOPdeskmenu, Planbord.

De kleuren van de vakken hebben betekenis.



- Inge Meijer is ziek op maandag en dinsdag, rood gestreept.
- Sander Schoonbroodt werkt de hele week aan zijn project.
- John Hendrikx heeft maandag vroege dienst en Standby dienst.
- Berry Dieleman heeft op maandag vrij.

Opdrachten

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

Selecties

1. Maak een nieuwe selectie van alle **eerstelijnsmeldingen** met de **Categorie Werkplek hardware**.
 - a. Sorteer oplopend op **Subcategorie**.
 - b. Sla de selectie op met de naam *Eerstelijnsmeldingen werkplek hardware*.

Alle behandelaars mogen deze selectie gebruiken.

Rapporten

2. Maak een rapport van Meldingen:
 - a. Alle afgeronde meldingen tot nu toe.
 - b. Geef de aantallen weer van de afgeronde eerstelijnsmeldingen en van de afgeronde tweedelijnsmeldingen.
 - c. Groepeer op **Categorie** en op **Subcategorie**; sorteer beide oplopend.
 - d. Kies als weergave staafdiagram.
 - e. Sla het op met de naam *Afgeronde meldingen per categorie en subcategorie*.
Alle behandelaars in de rechtengroep Incidentbeheer mogen het gebruiken.
Het is beschikbaar in de selfserviceportal per vestiging.
3. Maak een rapport van Objecten:
 - a. Periode Alles tot nu.
 - b. Aangeschafte hardware en software, inclusief aankoopbedrag - Vink Aankoopbedrag aan bij **Financieel** op tabblad stap 2 van 5: kengetallen.
 - c. Groepeer per leverancier, sorteer oplopend.
 - d. Weergave als Tabel.
 - e. Sla het op met de naam Aangeschafte objecten per leverancier. Alle behandelaars in de rechtengroep Configuratiebeheer mogen het gebruiken.
 - f. Exporteer de gegevens naar een Excelbestand.

Planbord

4. Op welke dag(en) heeft Marcel Offermans stand-bydienst?