



# Praktijkleren

samen sterk onderwijs

## 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.

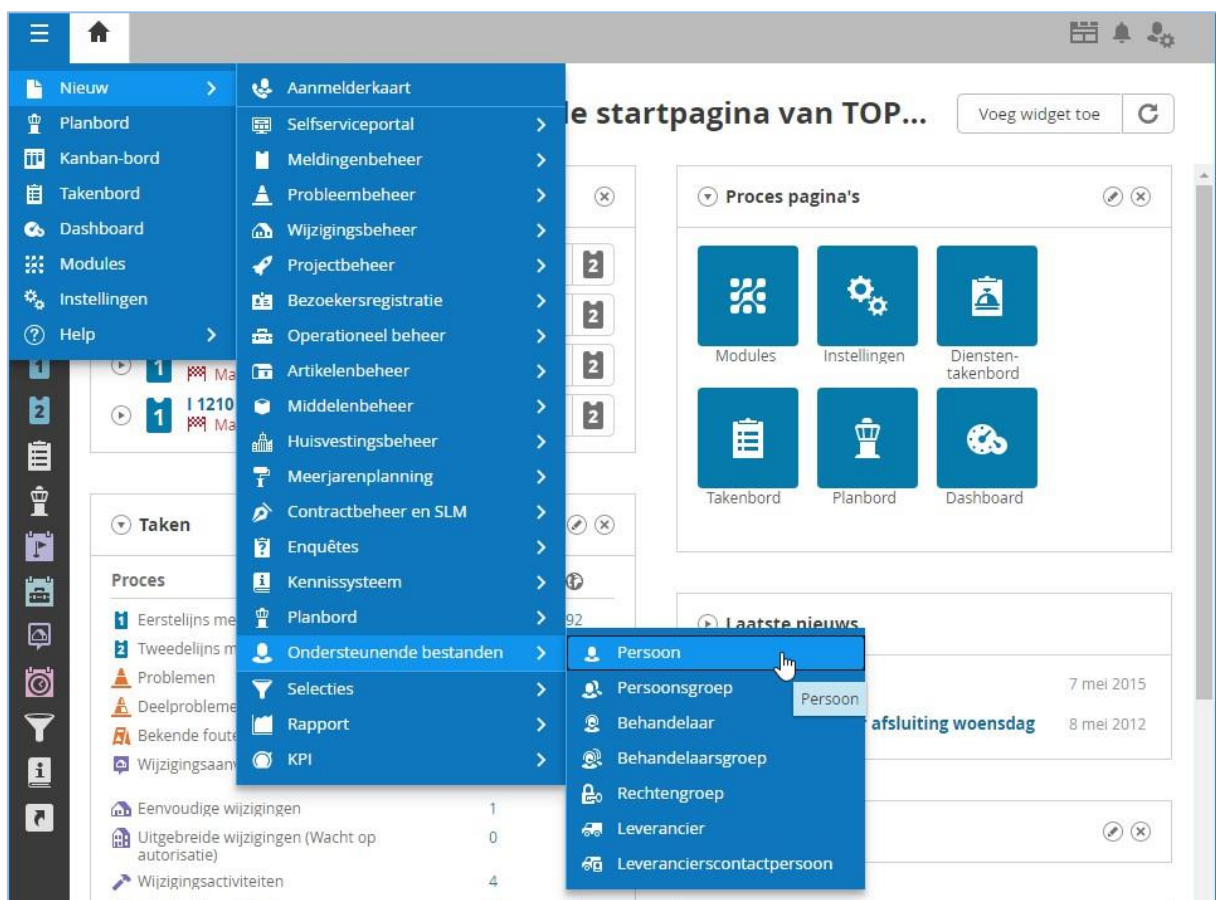
In deze module wordt uitgegaan van behandelaars die bij hetzelfde bedrijf werken en dus zowel 'persoon' als 'behandelaar' zijn.

## 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 – Meedoen 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**.

**Velzeboer, Jan Nieuwe persoon** [Opslaan] [Behandelaar aanmaken] [Aanmaken] [Meer]

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

**Algemeen**

Achternaam

Voornaam

Voorletters

Tussenvoegsels

Geboortenaam

Titel

Geslacht

Taal

Soll. herkomst

Soll. status

**Contactgegevens**

Telefoon

Mobiel nummer

Faxnummer

E-mail

**Details**

Functie

Afdeling

Kostenplaats

Personeelsnummer

Inlognaam netwerk

Mainframe

**Locatie**

Vestiging ☒ TOPdesk Nederland

Debiteurnummer

Ruimte

Plaats

**Selfserviceportal**

Inlognaam

**Selfserviceportal: 'Mijn aanvragen' en beschikbare namen op formulieren**

☐ Afdeling

☐ Kostenplaats

☐ Vestiging

☒ Dochtervestigingen

☐ Alle vestigingen

**Selfserviceportal: 'Mijn Objecten'**

☐ Vestiging

☒ Dochtervestigingen

**Manager**

Manager

Is manager? ☐

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

The screenshot shows the TOPdesk interface for creating a new person. The form is titled 'Persoon Velzeboer, Jan'. The 'Aanmaken' button is highlighted, and a dropdown menu is open with the following options: 'Nieuw', 'Eerstelijns melding', 'Tweedelijns melding', and 'Wijzigingsaanvraag'. The 'Nieuw' option is selected. The form includes fields for 'Algemeen' (Achternaam, Voornaam, Voorletters, Tussenvoegsels, Geboortenaam, Titel, Geslacht) and 'Locatie' (Vestiging, Debiteurennummer, Ruimte, Plaats). The 'Selfserviceportal' section is also visible.

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

The screenshot shows a dialog box titled 'Sluiten Nieuwe persoon'. It contains the text: '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?'. There are two buttons: 'Weggooien' and '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 – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

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

The screenshot shows the TOPdesk interface for the person 'Ginneken, Erik van'. The 'ALGEMEEN' tab is selected, and the 'INFORMATIE' tab is highlighted in the top navigation bar. The form includes fields for 'Algemeen' (Achternaam, Voornaam, Voorletters, Tussenvoegsels, Geboortenaam, Titel, Geslacht) and 'Locatie' (Vestiging, Debiteurennummer, Ruimte, Plaats). The 'Selfserviceportal' section is also visible.

- Open het tabblad INFORMATIE.

Persoon **Ginneken, Erik van**

ALGEMEEN
INFORMATIE
PRIVÉ
CONTRACT
GRAFISCH OVERZICHT
PERSOONSGROEP

### Informatie

Heeft attentie?
☒

Attentie

Klaagt vaak onterecht

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](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 – Meedoen 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.

Behandelaar **Velzeboer, Jan** Opslaan Nieuw Meer

**ALGEMEEN** INFORMATIE BEHANDELAARSGROEPEN RECHTEN FILTERS AFBEELDINGEN KOPPELINGEN AANTEKENINGEN

**Algemeen**

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

**Contactgegevens**

Telefoon:  
 Mobiel nummer:  
 Faxnummer:  
 E-mail:  
 Exchange-account: ☒ 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: ☒  
 Profiel Behandelaar: Profiel behandelaar kopiëren

**Taken**

☐ Installateur  
☒ Eerstelijns meldingbehandelaar  
☐ Tweedelijns meldingbehandelaar  
☐ Probleembeheerder  
☐ Probleembehandelaar  
☐ Wijzigingscoördinator  
☐ Behandelaar van wijzigingsactiviteiten  
☐ Behandelaar wijzigingsaanvraag  
☐ Behandelaar uitgebreide wijziging  
☐ Behandelaar eenvoudige wijziging  
☐ Scenario-beheerder  
☐ Beheerder planningsactiviteiten

☐ Projectcoördinator  
☐ Behandelaar van projectactiviteiten  
☐ Reserveringbehandelaar  
☐ Behandelaar dienst  
☐ Externe helpdeskpartij  
☐ Contractbeheerder  
☐ Operationeel behandelaar  
☐ Operationeel beheerder  
☐ Beheerder Kennissysteem  
☐ Accountmanager

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.

**Profiel behandelaar kopiëren voor Jan Velzeboer**

Kies de behandelaar van wie u het profiel wilt kopiëren.

Behandelaar: Middelkoop, Paul

Het volgende wordt overschreven:

- Behandelaarsvoorkeuren voor de Snelstartbalk, Startpagina, Dashboard, Module-pagina's en Behandelaarsinstellingen. De instellingen voor overzichten zullen ook naar de gebruiker gekopieerd worden.
- Gekoppelde rechtengroepen
- Gekoppelde filters
- Gekoppelde Behandelaarsgroepen
- Gecheckte Taken op de behandelaarskaart

OK Annuleren

- 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 behandelargroepen en er zijn veel meer taken aangevinkt.

**Behandelaar Velzeboer, Jan**

Opslaan Nieuw Meer ▾

**ALGEMEEN** INFORMATIE BEHANDELAARGROEPEN (4) RECHTEN (1) FILTERS AFBEELDINGEN KOPPELINGEN AANTEKENINGEN

**Algemeen**

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

**Contactgegevens**

Telefoon:  
 Mobiel nummer:  
 Faxnummer:  
 E-mail:  
 Exchange-account: ☒ 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: ☒  
 Profiel Behandelaar: [Profiel behandelaar kopiëren](#)

**Taken**

<input checked="" type="checkbox"/> Installateur	<input checked="" type="checkbox"/> Projectcoördinator
<input checked="" type="checkbox"/> Eerstelijns meldingbehandelaar	<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar van projectactiviteiten
<input checked="" type="checkbox"/> Tweedelijns meldingbehandelaar	<input checked="" type="checkbox"/> Reserveringbehandelaar
<input checked="" type="checkbox"/> Probleembeheerder	<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar dienst
<input checked="" type="checkbox"/> Probleembbehandelaar	<input checked="" type="checkbox"/> Externe helpdeskpartij
<input checked="" type="checkbox"/> Wijzigingscoördinator	<input checked="" type="checkbox"/> Contractbeheerder
<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar van wijzigingsactiviteiten	<input checked="" type="checkbox"/> Operationeel behandelaar
<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar wijzigingsaanvraag	<input checked="" type="checkbox"/> Operationeel beheerder
<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar uitgebreide wijziging	<input checked="" type="checkbox"/> Beheerder Kennissysteem
<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar eenvoudige wijziging	<input checked="" type="checkbox"/> Accountmanager
<input checked="" type="checkbox"/> Scenariobeheerder	
<input checked="" type="checkbox"/> Beheerder planningsactiviteiten	

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** Opslaan C Nieuw Meer

ALGEMEEN INFORMATIE BEHANDELAARSGROEPEN (4) **RECHTEN (1)** FILTERS AFBEELDINGEN KOPPELINGEN AANTEKENINGEN

**Rechten**

Administratorrechten toewijzen

**RECHTENGROEPEN (1)** DETAILS RECHTEN

FILTER: Actieve kaarten Koppelmagiër C Meer ⚙

<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 koppelmagiër rechten op de groep Incidentbeheer. Daarna kan hij wel incidenten en meldingen invoeren.

Modules Ondersteunende best... Behandelaars Velzeboer, Jan Behandelaar

Behandelaar **Velzeboer, Jan** Opslaan C Nieuw Meer

ALGEMEEN INFORMATIE BEHANDELAARSGROEPEN (4) **RECHTEN (1)** FILTERS AFBEELDINGEN KOPPELINGEN AANTEKENINGEN

**Rechten**

**Koppelmagiër - Rechtengroepen**

Alles weergeven 🔍  
 Opgeslagen selectie 🔍  
 Zoeken 🔍

FILTER: Actieve kaarten C Meer ⚙

<input type="checkbox"/>	Naam	Aanmaker van de	Datum / tijd van aanmaak	Datum / tijd van wijziging	ImportID	Reden voor archiveren	Wijzig
<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			Mii
<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			Mii
<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			Mii
<input type="checkbox"/>	Selfserviceportal-designer	Middelkoop, Paul	30 november 2016 11:40	12 mei 2017 16:10			Mii

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 eerstelijns melding in: Frank Caspers krijgt bij printen een foutcode 9090.
- Kies Jan Velzeboer als behandelaar.
- Sla de melding op.



## Opdrachten

Hieronder staan opdrachten om te controleren of je de stof beheerst. 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.