



# Praktijkleren

samen sterk onderwijs

## 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 binnenkomen?  
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 rapportagetools 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 – Meedoen 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 ▾

☒ oplopend

Kies een volgorde ▾

☒ 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**

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

- 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.

Meldingen TOPdesk ...

Selectie - Eerstelijns ...

Meldingen TOPdesk ...

Selectie - Eerstelijns ...

## Meldingen TOPdesk Nederland **Selectie - Eerstelijns meldingen**

**Selectie**

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

---

**Selectie opslaan**

Naam

Omschrijving

Te gebruiken door

☐ Paul Middelkoop  
☐ Behandelaars in rechtengroep   
☒ Alle behandelaars

Opslaan

Terug

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 ☐ oplopend  
Naam aanmelder ☐ oplopend

---

Selectie gebruiken Opslaan Opslaan als

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

FILTER: geen

Lijn

Meldingsnummer

Naam aanmelder

Vestiging (Aanmel)

Kostenplaats

Ja

Soort melding

Status

Behandelaar

Gere Afge

Streefdatum

Impact

Categorie

Subcategorie

SLA-streefdatum

Behandelaarsgro

Behandelaar (de-)

I 0602 009

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Koostra, Hajo

Ja

Ja

2 november 2016 12:00

Individu

Netwerk hardware

Printer

FD-Belgie

I 0603 006

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Projectteam TOP

Ja

Ja

9 mei 2017 12:36

Afdeling / Team

Netwerk hardware

Printer

Projectteam TOP

I 0609 003

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Middelkoop, Paul

Nee

Nee

27 april 2017 10:59

Individu

Netwerk hardware

Printer

I 0712 002

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Registréerd

Facilitair Beheer

Ja

Ja

17 september 2016

Afdeling / Team

Middelen

Koffieapparaten

Facilitair Beheer

I 0712 006

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Cock, Willem de

Ja

Ja

17 september 2016

Individu

Netwerk hardware

Printer

I 0807 001

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Meert, Frank

Nee

Nee

3 mei 2017 13:00

Individu

Netwerk hardware

Printer

I 1203 015

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Offermans, Maro

Nee

Nee

4 mei 2017 15:25

Werkplek hardware

Laptop

Informatisering &

I 1203 016

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Ja

Ja

1 februari 2017 8:00

Middelen

Koffieapparaten

I 1203 017

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Ja

Ja

3 december 2016 8:00

Netwerk hardware

Printer

I 1203 018

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Koostra, Hajo

Nee

Nee

11 mei 2017 8:00

Werkplek hardware

Monitor

I 1203 019

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Ja

Ja

1 februari 2017 8:00

Werkplek hardware

Monitor

I 1204 002

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Middelkoop, Paul

Ja

Ja

HR Salarisadministratie

Mutaties

Projectteam TOP

I 1304 016

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

ServiceDesk

Nee

Nee

3 mei 2017 17:00

Kantoor applicaties

Word

ServiceDesk

I 1304 059

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Registréerd

HR Recruitment

Nee

Nee

HR Werving en Selectie

Instream

HR Recruitment

I 1307 003

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Registréerd

Middelkoop, Paul

Nee

Nee

5 mei 2017 8:48

Netwerk hardware

Printer

Projectteam TOP

I 1307 005

Ginneken, Erik va

TOPdesk Nederland

Directie

Storing

Registréerd

Richters, Benno

Nee

Nee

1 mei 2017 16:04

Netwerk hardware

Printer

Systeembeheer

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 Meldingenbeheer.

Alle Selecties **Meldingenbeheer**

FILTER: Alles De geselecteerde selectie bewerken Meer

<input type="checkbox"/> 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 Worcade 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

**Nieuwe Selecties**

- Alle meldingen
- Eerstelijns melding
- Tweedeelijns melding
- Deelmelding
- Standaardoplossing

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 – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

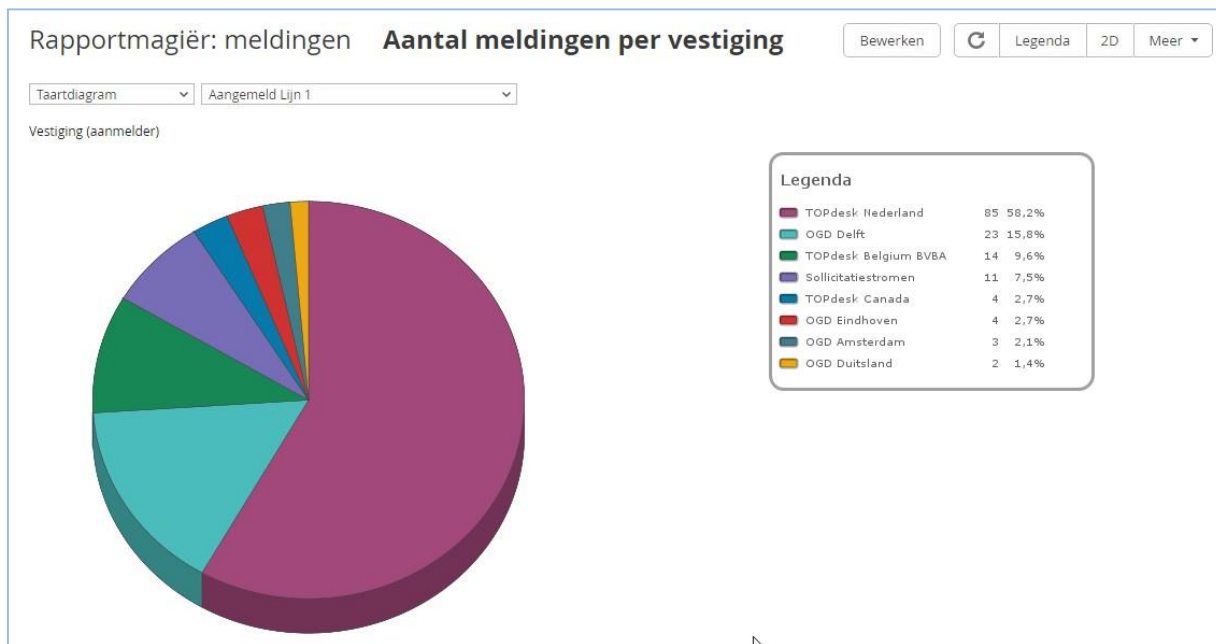
- Ga op de **startpagina** naar de rubriek **Selecties, Rapporten en meldingen**.

**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.

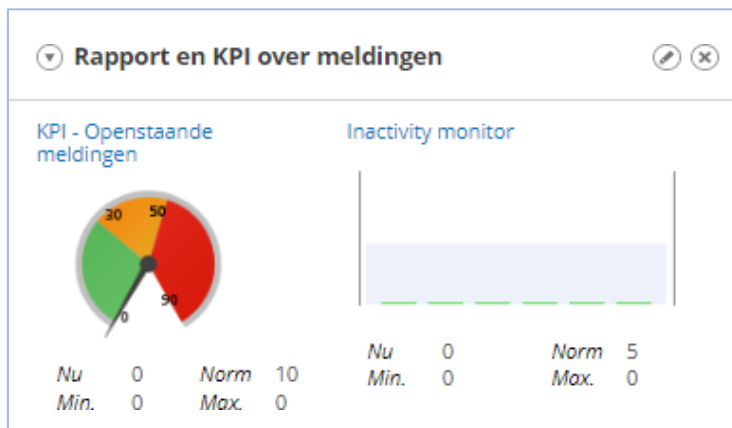
In het dagelijks leven zijn rapportcijfers voorbeelden van prestatie-indicatoren van studenten.

## Al gedefinieerde KPI's

### Voorbeeld – Meedoen 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.





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

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

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 *Rapportmagiër: 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.

Rapportmagiër: 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 >

Filter de gegevens waarop u wilt rapporteren

**Kaartfilter**

- ☒ Alle meldingen
- ☐ Afgeronde meldingen
- ☐ Huidige openstaande meldingen
- ☐ Maakt gebruik van SLA
- ☐ Archief meenemen

Selectie

**Datumfilter**

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

**Relative periode**

- ☐ Jaar 1 jaar geleden
- ☐ Kwartaal kwartalen geleden
- ☐ Maand maanden geleden
- ☐ Week weken geleden
- ☐ Periode vanaf [ ] geleden voor [ ]

**Absolute periode**

- ☐ Jaar 2025
- ☐ Kwartaal Eerste 2025
- ☐ Maand Mei 2025
- ☐ Week 22 2025
- ☐ Periode vanaf [ ] tot en met 6 juni 2025

**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**.

Rapportmagiër: 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.

## Rapportmagiër: 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.

# Rapportmagiër: 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
Network hardware	32
Cardstock hardware	22
Workstation hardware	28
Laptops	11
Server hardware	3
Network appliances	7
Network peripherals	6
Total	109

Tabel met details

Category	Total
<u>Network hardware</u>	
Printer	19
Bekabeling	8
Telefoon centrale	3
Server	2
Hub	10
Wired outlet	1
Total - Network hardware	32

Dynamische tabel

Category	Total
	Logged
Network hardware	
Subcategory	Total
	Logged
Printer	19
Bekabeling	8

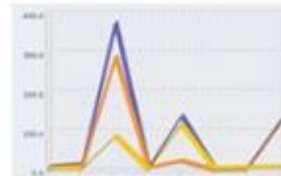
Taartdiagram



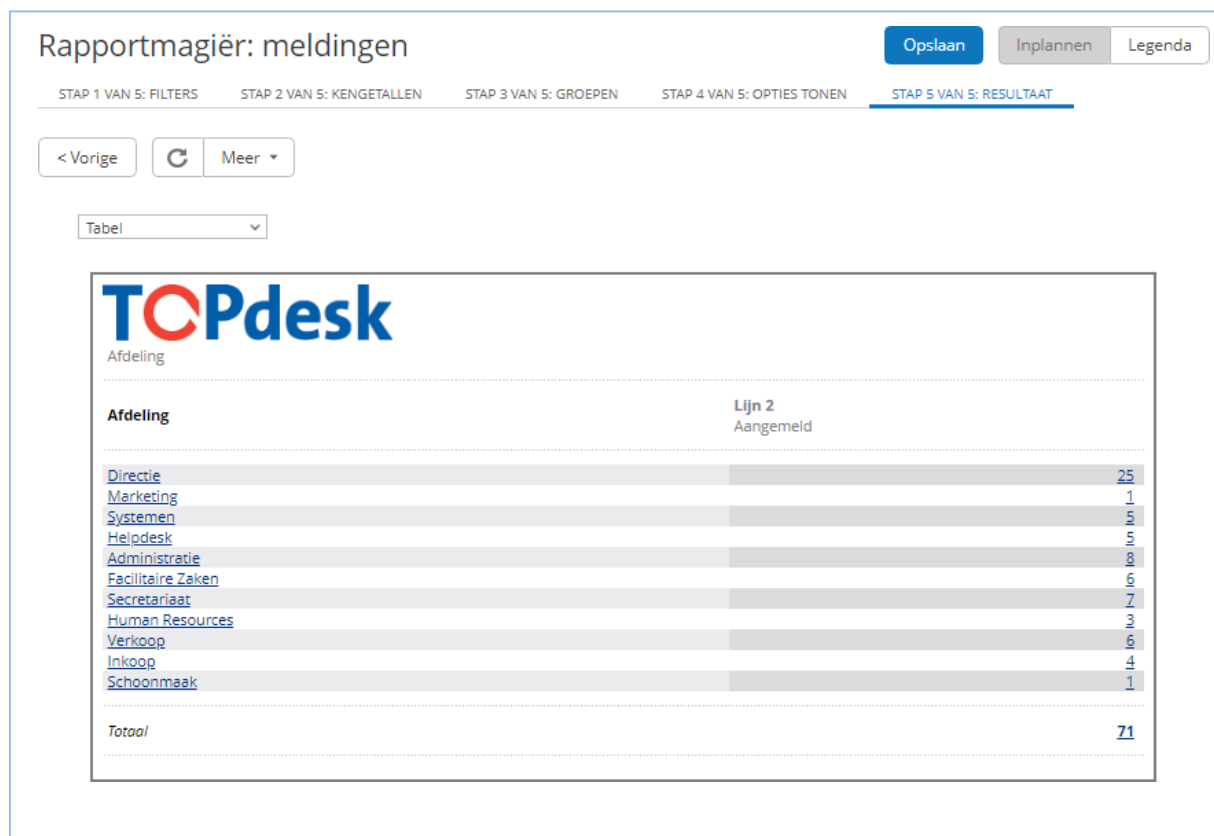
Staafdiagram



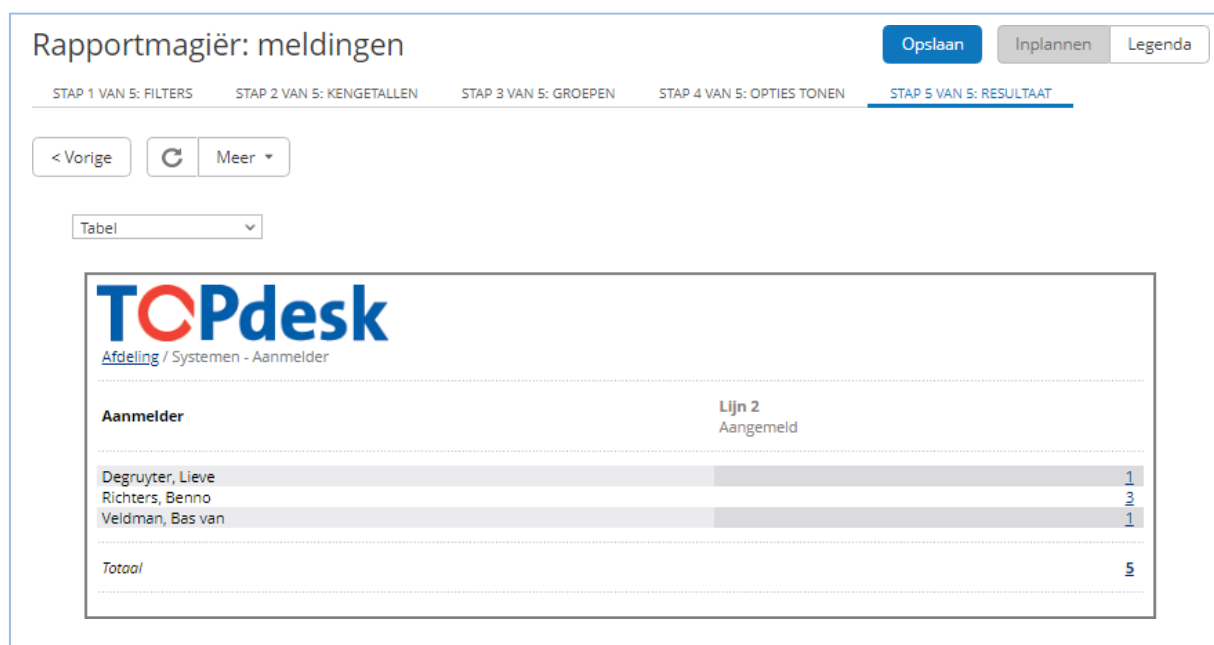
Lijndiagram



- Kies Volgende.  
Het rapport komt in beeld.  
Merk op dat de afdelingsnamen in de linkerkolom onderstreept zijn.



- Klik op de Afdeling **Systemen**.  
Dan komt de gekozen groepering 'per aanmelder' in beeld.



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

Tweedelijnsmeldingen per afdeling per aanmelder

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.



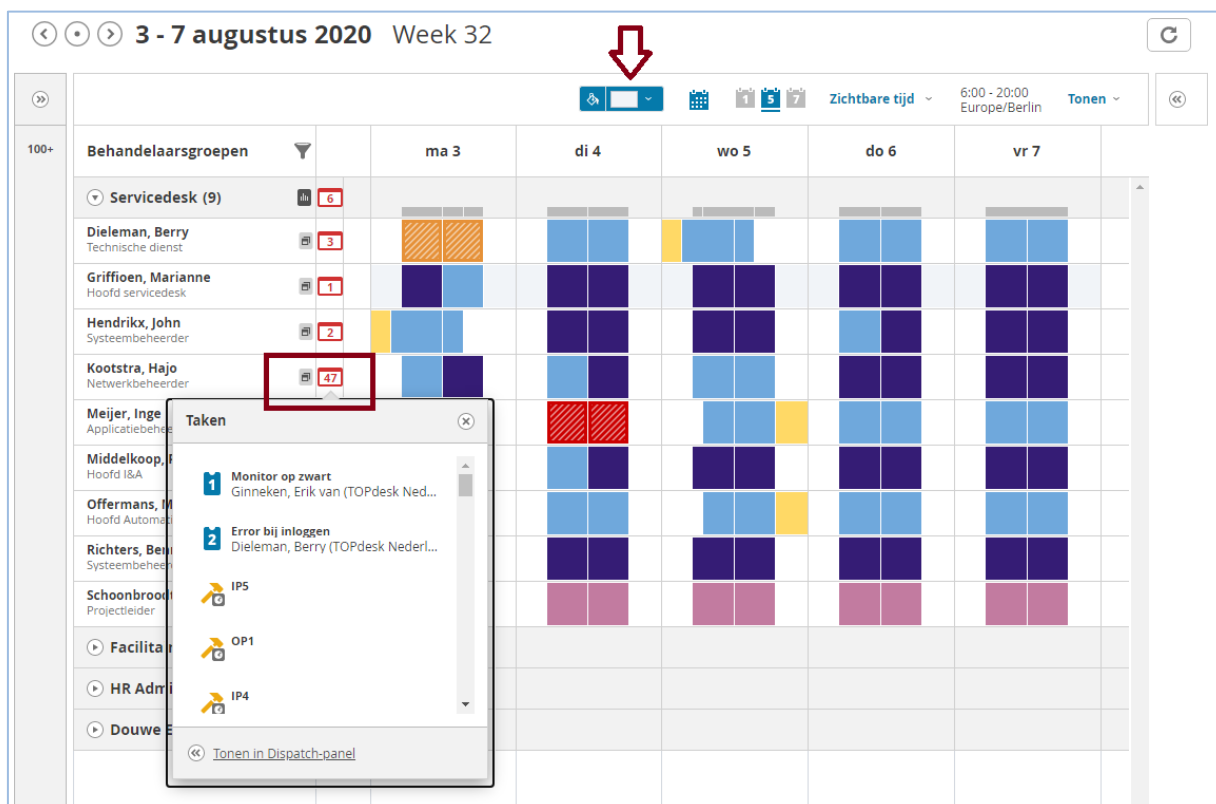
De volgende stap hangt af van je browser. In Chrome wordt het bestand gelijk opgeslagen. In Firefox komt er eerst een vraag om bevestiging.

## Planbord

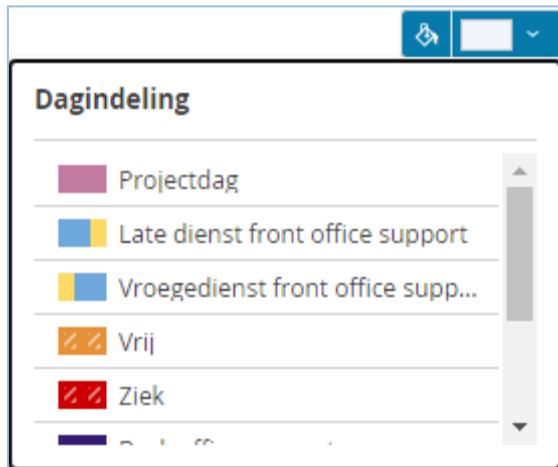
Het planbord is een onderdeel van TOPdesk dat door de manager van de servicedesk gebruikt kan worden om de voortgang op de servicedesk te bewaken. Op het volgende overzicht is bijvoorbeeld te zien dat Hajo Kootstra 47 taken open heeft staan.

### Voorbeeld – Meedoen 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 beheerst.

### Selecties

1. Maak een nieuwe selectie van alle **eerstelijnsmeldingen** met de **Categorie Werkplek hardware**.
  - a. Sorteert 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**; sorteert 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, sorteert 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?