



TOPdesk

Beheer TOPdesk

Inhoudsopgave

Inleiding Beheer TOPdesk	2
Nieuwe vestiging en nieuwe ruimte	3
Prioriteitenmatrix.....	4
Verplichte velden	6
Het beheren van leveranciers en het toevoegen van merken en soorten	7
Leverancier toevoegen.....	7
Categorie en Subcategorie toevoegen.....	8
Objecten filteren.....	11
Analyse gebruikte termen in de selfserviceportal.....	12
Inloginstellingen.....	13
Rechten.....	14
Actieverkenner.....	17
Objecten toevoegen in bulk	18
Opdrachten	21

Inleiding Beheer TOPdesk

Een organisatie die gaat werken met TOPdesk, moet eerst goed bekijken hoe de software het beste ingericht kan worden. Hierbij helpen consultants van TOPdesk. Zij geven advies en helpen bij het instellen van het systeem.

Samen met de organisatie maken ze afspraken over hoe er gewerkt gaat worden: wie doet wat, wie is waarvoor verantwoordelijk en wie moet op de hoogte zijn van bepaalde zaken. Deze afspraken worden vastgelegd in documenten.

Daarna worden gegevens zoals personen, locaties, behandelaars, hardware en software ingevoerd in TOPdesk. Als alles is getest en de gebruikers zijn getraind, kan het systeem echt in gebruik worden genomen.

Na een tijdje kunnen er veranderingen zijn. Bijvoorbeeld omdat mensen nieuwe ideeën hebben over hoe het beter kan, of omdat de organisatie verandert. Soms verandert ook de omgeving, zoals bij de invoering van nieuwe wetten of leveranciers die stoppen of worden overgenomen.

Dit soort veranderingen kunnen betekenen dat instellingen in TOPdesk aangepast moeten worden. Meestal doet iemand met beheerdersrechten (adminrechten) dit. Medewerkers van de eerstelijns helpdesk doen dit meestal niet.

Nieuwe vestiging en nieuwe ruimte.

Je bedrijf of instelling breidt uit: er komen vestigingen en ruimtes bij.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

Het aanmaken van een nieuwe vestiging of een nieuwe ruimte kan vanuit de kaart voor het maken van een nieuwe persoon.

- Klik op de puntjes achter vestiging om een kaart te openen.

The screenshot shows the 'Nieuwe persoon' (New Person) form in TOPdesk. The 'ALGEMEEN' tab is active. On the left, there's a grid of personal information fields: Achternaam*, Voornaam, Voorletters, Tussenvoegsels, and Geboortenaam. On the right, there's a 'Locatie' section with fields for Vestiging*, Debiteurennummer, Ruimte, and Plaats. A dropdown menu is open over the 'Vestiging' field, showing 'Vestiging openen' and 'Nieuwe vestiging'.

De naam van de nieuwe vestiging wordt TOPdesk Maastricht. De overige velden zijn niet verplicht.

- Vul de naam in en sla de kaart op.

The screenshot shows the 'Vestiging Maastricht' (Maastricht Location) form in TOPdesk. The 'ALGEMEEN' tab is active. The 'Algemeen' section includes fields for Naam (Maastricht), Specificatie, Debiteurennummer, and BTW-nummer. The 'Postadres' section includes fields for Land (Nederland), Straat, Huisnummer, and Postcode.

Vestiging TOPdesk Maastricht

[Opslaan](#) [Aanmaken](#) [Meer](#)

ALGEMEEN	INFORMATIE	VASTGOED	METINGEN	GRAFISCH OVERZICHT	PERSONEN	RUIMTES	MIDDELEN	OBJECTEN	AFBEELDINGEN	KOPPELINGEN	VASTGOED	ONTWIKELING	
Algemeen													
Naam	TOPdesk Maastricht				Postadres								
Specificatie					Land	Nederland							
Debiteurennummer					Straat								
BTW-nummer					Huisnummer								
Postcode													

- Open een nieuw tabblad persoon. De nieuwe vestiging kan nu gelijk gekozen worden.

In deze TOPdesk -demo is de module Huisvestingsbeheer ook geïnstalleerd. Daardoor is het in deze demo ook mogelijk om een nieuwe vestiging te maken via het **TOPdeskmenu, Nieuw, Huisvestingsbeheer, Vestiging**.

Op soortgelijke manier is het mogelijk om een nieuwe ruimte in een vestiging te maken.

Prioriteitenmatrix

Je kunt in TOPdesk de prioriteitsmatrix aanpassen. Ieder bedrijf bepaalt namelijk zelf hoe men prioriteiten toewijst.

Impact en urgentie bepalen samen de prioriteit van een melding. P1 is hier de hoogste prioriteit, P7 de laagste. Meldingen met de hoogste prioriteit moeten het eerst afgehandeld worden.

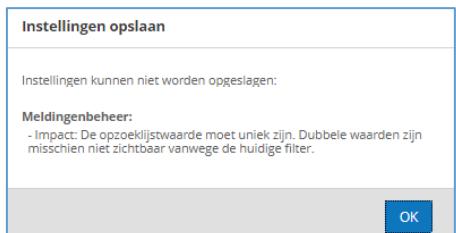
Deze TOPdesk-demoversie heeft vijf mogelijkheden voor de impact: *Individu, Afdeling/Team, Vestiging, Klant, Alle klanten*. Er zijn drie mogelijkheden voor urgentie: *Kan niet werken, Kan deels werken en Kan werken*.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies **TOPdeskmenu, Instellingen**.
- Kies in de **Module-instellingen, Meldingenbeheer, Prioriteitenmatrix**.
De bovenstaande matrix komt dan in beeld.
- Kies in **Opzoeklijsten, Impact**. Er komt een waarschuwing dat het veranderen van deze opzoeklijst effect heeft op dienstenniveaus en alle dienstencontracten.

- Klik op **Toch wijzigen**.
- Voeg een **Impact Organisatie** toe.
- Sla de wijziging op.

Er verschijnt een foutmelding die aangeeft dat deze waarde al bestaat.



Via de knop **Meer** is het filter aan te passen.

- Laat alle kaarten weergeven, dus niet alleen de actieve waarden



Dan blijkt dat **Organisatie** al bestaat, maar gearchiveerd is. Via **Meer** is het te dearchiveren.

Met het prullenbaksymbool zijn de gegevens te verwijderen. Het verwijderen is pas definitief als de wijzigingen opgeslagen zijn. Verwijderen lukt alleen als er deze entry nergens gebruikt is. Archiveren kan wel.

Op vergelijkbare wijze zijn **Urgentie** en **Prioriteit** aan te passen. In feite kun je alle opzoeklijsten op deze manier aanpassen. Iedere module heeft eigen opzoeklijsten. Dit kan verwarrend zijn. De prioriteiten bij de module *Probleembeheer* zijn anders dan de prioriteiten van *Meldingenbeheer*.

Opzoeklijsten Prioriteit

Naam	Doorlooptijd eerste lijn	Doorlooptijd tweede lijn
P1	15 minuten	15 minuten
P2	30 minuten	30 minuten
P3	1 uur	1 uur
P4	2 uur	2 uur
P5	4 uur	4 uur
P6	8 uur	8 uur
P7	1 dag	1 dag

Opzoeklijsten Prioriteit

Navigatie: Opzoeklijsten, Soort melding, Impact, Urgentie, Prioriteit, Doorlooptijd, Status, Oplossingsmethode.

Toevoegen Prioriteit

De lijsten zijn alfabetisch te sorteren met de knop rechts bovenin.

Verplichte velden

In deze demoversie ontbreken de velden **impact** en **urgentie** op de eerstelijnsmelding. Dit is aan te passen in het **TOPdeskmenu via instellingen, module-instellingen, meldingenbeheer, eerstelijnsmeldingen**.

Het voordeel van het opnemen van dit veld is dat de prioriteit dan automatisch opgezocht wordt in de bovenstaande prioriteitenmatrix en ingevuld wordt.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

- Vink via het TOPdeskmenu **Instellingen, Module-instellingen, Meldingenbeheer, Eerstelijnsmeldingen** aan dat de velden **Impact** en **Urgentie** getoond worden bij het invoeren van een eerstelijnsmelding.
- Maak deze velden verplicht.
- Sla deze wijzigingen op.

Meldingenbeheer Eerstelijns meldingen

- Maak een nieuwe eerstelijnsmelding.
- Test dat door invoeren van Impact en Urgentie, de Prioriteit direct ingevuld wordt.

Het beheren van leveranciers en het toevoegen van merken en soorten

Ook de TOPdeskdatabase moet up-to-date zijn, dus moeten de namen van een nieuwe leverancier, een nieuw pc-merk, en een nieuwe categorie bedrijfsmiddelen ingevoerd worden.

Leverancier toevoegen

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

In Delft wordt sinds kort ingekocht bij de plaatselijke computershop. Deze moet toegevoegd worden aan het Leveranciersbestand.

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Ondersteunende bestanden, Leveranciers**.
 - Klik rechtsboven op de knop **Nieuwe leverancier**.
 - Vul de naam **Computershop Delft** in.
- Deze leverancier kan gebruikt worden bij eerste- en tweedelijnsmeldingen.

Leverancier **Computershop Delft**

ALGEMEEN INFORMATIE CONTACTPERSONEN ARTIKelen REPARATIES LEVERANCIERSCONTRACTEN LEVERANCIERS EVALUATIE KOPPELINGEN AANTEKENINGEN

Algemeen

Naam	Computershop Delft
Specificatie	
Debiteurennummer	
Telefoon	
Fax	
Land	Nederland
Straat	
Huisnummer	
Postcode	
Plaats	

Postadres

Land	Nederland
Straat	
Huisnummer	
Postcode	
Plaats	

Internet

E-mail	
Website	

Hoofdcontactpersoon

Hoofdcontactpersoon	
Telefoon	
Mobiel nummer	
Faxnummer	
E-mail	

Taken

- Leverancier eerstelijns melding
- Leverancier tweedelijns melding
- Dienstleverancier
- Leverancier van de operationele activiteit
- Wijzigingsbeheer-leverancier

Deze leverancier is nu te kiezen in een eerste- en tweedelijnsmelding in de rubriek *Afhandeling*.

Afhandeling

Behandelaarsgroep	
Behandelaar	Middelkoop, Paul
Leverancier	
Status	Alligator Plastics BV
Afgemeld	Autobar Holland BV
Bestede tijd	Botairco
	Computer Services b.v.
	Computershop Delft
	Douwe Egberts

Categorie en Subcategorie toevoegen

Bij meldingen is een beperkt aantal categorieën en subcategorieën te kiezen.

Details

Korte omschrijving	
Soort binnenkomst	Telefonisch
Soort melding	Storing
Categorie	
Subcategorie	Besturingssystemen
Extern nummer	Kantoor applicaties

Object/ruimte

Betreft	
Vestiging (Ruimte)	
Ruimte	Huisvesting
Ruimtenummer	Middelen

Deze opzoeklijsten zijn zo algemeen voor alle modules, dat ze niet bij de module *Instellingen* staan, maar bij de **Functionele instellingen**.

Voorbeeld – Meedoén in TOPdesk of alleen lezen

Bij **Werkplek Hardware** moet de categorie **Tablet** toegevoegd worden.

- Kies TOPdeskmenu, Instellingen, Functionele instellingen, Categorieën en Subcategorieën
- Klik op **Nieuwe Categorisatie**.
 - **Naam** is **Tablet**, **Subcategorie** van **Werkplek hardware**.
- Kies **Opslaan**.

- Controleer dat deze subcategorie gebruikt kan worden in alle modules.

Categorieën en Subcategorieën

Categorisatiebeheer Filter: Actieve kaarten <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Besturingssystemen<input type="radio"/> Kantoor applicaties<input type="radio"/> Specifieke applicaties<input type="radio"/> Netwerk hardware<input checked="" type="radio"/> Werkplek hardware<ul style="list-style-type: none">TelefoonPersonal computerMonitorLaptopKeyboardMuisBeamerOverige hardwareTablet	Naam Naam <input type="text" value="Tablet"/> Categorie of subcategorie wordt gebruikt in <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Meldingenbeheer<input checked="" type="checkbox"/> Probleembeheer<input checked="" type="checkbox"/> Wijzigingsbeheer<input checked="" type="checkbox"/> Projectbeheer<input checked="" type="checkbox"/> Operationeel beheer<input type="checkbox"/> Dienstcontract StandaardBehandelaar Behandelaar eerstelijns melding <input type="text"/> Eerstelijns Leverancier <input type="text"/> Behandelaar tweedelijns melding <input type="text"/> Tweedelijns Leverancier <input type="text"/> Wijzigingscoördinator <input type="text"/> Behandelaar eenvoudige wijziging <input type="text"/>
--	--

Deze subcategorie is nu te gebruiken in een eerstelijnsmelding.

Details
Korte omschrijving <input type="text"/>
Soort binnenkomst <input type="text" value="Telefonisch"/>
Soort melding <input type="text" value="Storing"/>
Categorie <input type="text" value="Werkplek hardware"/> <input type="button" value="..."/>
Subcategorie <input type="text" value="Tablet"/> <input type="button" value="..."/>
Extern nummer <input type="text"/>

Merken of soorten toevoegen

De merken en soorten van middelen zijn te vinden bij de opzoeklijsten van de module

Middelenbeheer: TOPdeskmenu, Instellingen, Module-instellingen, Middelenbeheer.

(De module *Artikelenbeheer* is bedoeld voor de afdeling Inkoop.)

De module *Middelenbeheer* heeft een verbeterde versie gekregen, de nieuwe module *Assetmanagement*.

Deze module wordt in een van de andere modules van deze cursus behandeld..

Het aanpassen van de lijsten merken en soorten is vergelijkbaar met het aanpassen van prioriteiten zoals hierboven beschreven.

- **Merk** geldt voor alle middelen.
- **Soorten** zijn apart te kiezen bij Hardware, Software, telefonie enzovoorts.

Opzoeklijsten Merk		Stel in als standaard	Alfabetisch sorteren
Navigatie	Opslaan		
Middelenbeheer			
Algemeen			
Configuraties			
Objecten			
Aanpasbare namen			
Vrije objecten			
Rapporten			
TOPsis			
Opzoeklijsten			
Merk			
Status			
Soort onderhoud			

Filter: Alle

Naam	
Alligator	
APC	
Apple	
Arjo	
Autobar	
Botalco	
Bruyzeel	
Canon	
Compaq	
CTX	
Defibtech	
Dell	
Digital	
Douwe Egberts	

Software Soort		Stel in als standaard	Alfabetisch sorteren
Navigatie	Opslaan		
Middelenbeheer			
Software			
Soort			
Fabrikant			
Opslagmedium			
Opzoeklijst 1			
Opzoeklijst 2			
Licentie			
Soort			
Telefonie			
Soort			
Type			
Soort abonnement			
Opzoeklijst 1			
Opzoeklijst 2			
	Toevoegen Soort		

Filter: Alle

Naam	Icon	Nummer prefix	Nummeren vanaf	Volgende nummer	Minimale lengte
Besturingssysteem	TOPdesk-software	1	1	0	
CAD	CAD-software	1	1	0	
Database	Databaseserver-software	1	1	0	
ERP	SAP-software	1	1	0	
Financieel	SAP-software	1	1	0	
Kantoorapplicaties	Kantoorsoftware	1	1	0	
Netwerk utilities	Network Attached Storage	1	1	0	
Ontspanning	SAP-software	1	1	0	
RBS	VMware-software	1	1	0	
Service Management	TOPdesk-software	1	1	0	
Spreadsheet	Exchange-software	1	1	0	
Tekstverwerker	Firewall-software	1	1	0	
Tekstverwerking	Kantoorsoftware	1	1	0	
Virusscanner	Kantoorsoftware	1	1	0	

Objecten filteren

Bij het invoeren van een eerstelijnsmelding zie je alle objecten waardoor het lastig is om op te zoeken om welke objecten het in de melding gaat. Je kunt de persoonskaart openen en dan kun je opzoeken welke objecten gekoppeld zijn aan die persoon.

De beheerder kan echter ook de instellingen van TOPdesk veranderen bij de **Functionele instellingen**, **Algemeen**, rubriek **Objecten filteren**.

Functionele instellingen

Algemeen

Contactgegevens

Bedrijf (titel rapport): TOPdesk Enterprise Demonstratie Database
Eigen vestiging: TOPdesk Nederland
Standaardzender e-mail:

Objecten filteren

Geen filter
 Aanmelder (toon alle gekoppelde objecten)
 Persoon (Toon koppeling met persoon, groep of configuratie)
 Vestiging

Categorisatie

Categoriefilter filtert alleen op zoeklijsten
 Alleen steekwoorden die exact overeenkomen gebruiken voor automatisch invullen van categorisatie

Operationeel beheer

Aantal resultaten / pagina: 20

Afhandeling

Behandelaarsgroep tonen
 Veld 'Behandelaarsgroep' leidend maken

Gebruikte zoektermen in de selfserviceportal

XLS-bestand downloaden

Analyse gebruikte termen in de selfserviceportal

Via de **Functionele instellingen, Algemeen** is het mogelijk om een lijst te downloaden van de gebruikte zoektermen. Deze lijst kan gebruikt worden om uit te zoeken welke informatie of welke functionaliteit toegevoegd zou moeten worden aan de Selfserviceportal.

	A	B	C	D	E	F
1	Timestamp	Search term				
2	2017-5-12 16:11	toner				
3	2017-5-12 15:54	printcode				
4	2017-5-12 15:54	printcode				
5	2017-5-12 15:27	netflix				
6	2017-5-12 15:27	netflix				
7	2017-5-12 11:58	SAP				
8	2017-5-12 11:54	SAP				
9	2017-5-12 11:54	SAP applicatie				
10	2017-5-12 11:54	SAP				
11	2017-5-12 11:54	printer				
12	2017-5-12 11:52	aanpassen persoonsgegeven				
13	2017-5-12 11:47	aanpassen persoonsgegeven				
14	2017-5-12 11:47	aanpassen persoo				
15	2017-5-12 11:47	aanpassen				
16	2017-5-12 11:34	bezoek				
17	2017-5-12 11:34	bezoek				
18	2017-5-12 10:33	pal				
19	2017-5-12 10:33	paul				
20	2017-5-12 10:33	paul				
21	2017-5-12 10:33	l				

Inloginstellingen

Bij de functionele instellingen zijn de inloginstellingen te vinden voor behandelaars en voor de gebruikers van de selfserviceportal.

- Gebruikers kunnen in deze demo zelf hun wachtwoord wijzigen, behandelaars niet.
- Het wachtwoord moet minimaal vijf posities bevatten.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Verander de **Minimale lengte wachtwoord selfserviceportal** in 4.
- Sla deze wijziging op.
- Meld aan als Erik van Ginneken.
- Klik op zijn naam rechtsboven in het scherm
- Klik op Persoonlijk profiel
- Kies Wachtwoord wijzigen
- Verander zijn wachtwoord in een wachtwoord van 4 posities.

Rechten

Bij de module Ondersteunende bestanden zijn rechtengroepen te vinden. Met deze rechtengroepen kun je aan groepen van behandelaars bepaalde rechten toewijzen. Dit zijn actieve rechten, handelingen die zij mogen uitvoeren als zij aanmelden. Wat op de behandelaarskaart aangevinkt staat, zijn passieve rechten. Als daar staat dat zij eerstelijnsbehandelaar zijn, dan kan hun naam gekozen worden bij het invoeren van een eerstelijnsmelding.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Ondersteunende bestanden**.
- Klik in de rubriek **Overzicht** op **Rechtengroepen**.
- Open de rechtengroep **Incidentbeheer**.

  Rechtengroep **Incidentbeheer**

ALGEMEEN BEHANDELAARS (3) AANTEKENINGEN

Algemeen

Naam

Rechten

Alles inklappen

(+) Selfserviceportal
 (+) Diensten
 (+) **Meldingenbeheer**

	Lezen	Wijzigen	Aanmaken	Verwijderen	Archiveren	Selectie aanmaken
Op alles toepassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Eerstelijns meldingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tweedelijns meldingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Standaardoplossingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Meldingen escaleren		<input checked="" type="checkbox"/>				
Meldingen afmelden		<input checked="" type="checkbox"/>				
Gebruik afmeldmagie	<input type="checkbox"/>					
Object koppelen aan melding		<input checked="" type="checkbox"/>				
Koppel ruimte aan melding		<input type="checkbox"/>				
Rapporten over meldingen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
KPI's voor meldingen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Instellingen voor meldingenbeheer		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

(+) Probleembeheer
 (+) Wijzigingsbeheer

Er zijn drie behandelaars in deze groep.

  Rechtengroep **Incidentbeheer**

ALGEMEEN BEHANDELAARS (3) AANTEKENINGEN

FILTER: Actieve kaarten

Functie	Mobiel nummer (Inlognaam)	Samengeestelde naam	Ruimte	Afdeling	Plaats	Naam vestiging	Telefoon
<input type="checkbox"/> Hoofd servicedesk		MARIANNEG	Griffoen, Marianne	Leipzig	Helpdesk	Kaiserslautern	OGD Duitsland
<input type="checkbox"/> Systeembeheerder	JOHNH	Hendrikx, John		Systemen	Delft	TOPdesk Nederland	015 2700 900
<input type="checkbox"/> Netwerkbeheerder	HAJOK	Kootstra, Hajo		Helpdesk	Delft	TOPdesk Nederland	

- Geef deze behandelaars het recht om standaardoplossingen te maken en te wijzigen (=schrijven) door deze selecties aan te vinken.
- Sla de wijzigingen op.

Rechtengroep **Incidentbeheer**

ALGEMEEN BEHANDELAARS (3) AANTEKENINGEN

Algemeen

Naam

Rechten

Alles inklappen

- Selfserviceportal
- Diensten
- Meldingenbeheer 

Op alles toepassen	Lezen	Schrijven	Aanmaken	Verwijderen	Archiveren	Selectie aanmaken
Eerstelijns meldingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tweedelijns meldingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Standaardoplossingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Om te testen geef je behandelaar Marianne Griffioen op haar behandelaarskaart een wachtwoord om aan te kunnen melden. (Je kunt niet testen als Paul, want Paul heeft adminrechten).

Behandelaar **Griffioen, Marianne**

ALGEMEEN INFORMATIE BEHANDELAARGROEPEN (3) RECHTEN (3) FILTERS (2) AFBEELDINGEN (1) KOPPELINGEN (9) AANTEKENINGEN

Algemeen

Achternaam	<input type="text" value="Griffioen"/>		Locatie
Voornaam	<input type="text" value="Marianne"/>		Vestiging <input type="text" value="ODG Duitsland"/>
Voorletters	<input type="text" value="M."/>		Debiteurnummer <input type="text"/>
Tussenvoegsels	<input type="text"/>		Ruimte <input type="text" value="Leipzig"/>
Gebortenaam	<input type="text"/>		Plaats <input type="text" value="Kaiserslautern"/>
Titel	<input type="text"/>		
Geslacht	<input type="text" value="Vrouw"/>		
Taal	<input type="text"/>		

Contactgegevens

Telefoon	<input type="text"/>	Inloggegevens	TOPdesk Account
Mobiel nummer	<input type="text"/>	Inlognaam <input type="text" value="MARIANNEG"/>	<input type="text" value="MARIANNEG"/>
Faxnummer	<input type="text"/>	Wachtwoord <input type="text"/>	<input type="button" value="Profiel behandelaar kopiëren"/>
E-mail	<input type="text" value="Marianne@TOPdesk.nl"/>	Wachtwoord nogmaals <input type="text"/>	
Exchange-account	<input checked="" type="checkbox"/> Zelfde als e-mail	<input type="button" value="Verwijderen"/>	<input type="button" value="OK"/>
		<input type="button" value="Annuleren"/>	

Projectcoördinator
 Behandelaar van projectactiviteiten

- Meld af als Paul.
- Meld aan als Marianne.
- Test of zij een nieuwe standaardoplossing kan maken.

Actieverkenner

Na het invoeren van een eerstelijnsmelding wordt direct een e-mail verstuurd. Dat is zo ingesteld als **Actie**. Het is echter niet mogelijk om in deze demoversie e-mail te verzenden. Het is mogelijk om deze actie uit te schakelen.

- Kies **TOPdeskmenu**, **Modules**, **Actiebeheer**.
- Open in de rubriek **Overzicht** de **Actieverkenner**.

Actie	Status
Aanmelden -> Aanmelder	X
Aanmelder - Verzoek om informatie	✓
Afmeldmail + KTO --> Aanmelder	✓
Afmeldmail -> Aanmelder	X
Andere afspraak - Versturen naar Aanmelder	X
Andere afspraak - Versturen naar Behandelaar	X
Andere behandelaar - Versturen naar Behandelaar	✓
OUD - Geen HTML email naar aanmelder	X
OUD - HTML e-mail naar aanmelder	X
OUD - Andere behandelaar Versturen naar Aanmelder	X
Aanmelden -> Aanmelder	✓
Aanmelder - Verzoek om informatie	✓
Afmeldmail + KTO --> Aanmelder	X
Afmeldmail -> Aanmelder	✓
Andere behandelaar - Versturen naar Behandelaar	✓

- Open de mailactie Aanmelden -> Aanmelder.
- Verwijder in de rubriek **Beschikbaar** de vink bij **Actief**.
- Sla de wijziging op.

Mailactie Aanmelden -> Aanmelder

Opslaan C Aanmaken ▾ Verwijderen

The screenshot shows the 'BERICHT' tab selected in the top navigation bar. The 'Van' field contains '[Systeem.E-mail_huidige_gebruiker]'. The 'Aan' field contains '[E-mail_(Aanmelder)]'. The 'Onderwerp' field contains 'Melding [Meldingnummer] [Korte_omschrijving_Details]'. The 'HTML e-mail' checkbox is checked. The message body is a template for a welcome email:

TOPdesk [Meldingnummer]

Beste [Aanmelder_(geregistreerd).Voornaam;1],
Je melding is geregistreerd onder nummer [Meldingnummer]. Door op het meldingnummer te klikken kun je deze melding volgen in de SelfServicePortal.

Verzoek:
[Verzoek;1]

Voor vragen of opmerkingen zijn wij bereikbaar op T: 0152700911 of per e-mail op info@topdesknl.nl.
Met vriendelijke groet,
[Systeem.Naam_huidige_gebruiker]
[Behandelaarsgroep]

TOPdesk website info@topdesknl.nl T: 0152700911 SelfServicePortal

Objecten toevoegen in bulk

Bij het beheren van de configuratiemanagementdatabase in TOPdesk kun je met een bulkupdate meerdere objecten tegelijk aanpassen. Dit is vooral handig als je in één keer de waarden van meerdere velden moet wijzigen.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

De kostenplaats van de AED's van medische instrumentaria moet gewijzigd worden van **Facilitaire zaken in Cardiologie**.

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Middelenbeheer**.
- Kies in de rubriek **Overzicht Medisch instrumentaria**.
- Selecteer alle AED's.
- Klik op **Meer, Bulkbewerking**.

Medisch instrumentaria

Nieuw(e) 'Medisch instrumentarium'

FILTER: Actieve kaarten

Object ID	Soort	Type	Merk	Aanschafdatum	Specificaties	sch Kost
230912066	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015		
230912067	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015		
230912068	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015		
230912069	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015		
230912070	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015		
<input checked="" type="checkbox"/> AED04	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	
<input checked="" type="checkbox"/> AED05	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	
<input checked="" type="checkbox"/> AED06	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	
<input checked="" type="checkbox"/> AED07	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	
<input checked="" type="checkbox"/> AED08	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	
<input checked="" type="checkbox"/> AED09	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	001.005.563_6 750,00 24
<input checked="" type="checkbox"/> AED10	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	001.005.563 750,00 24
<input type="checkbox"/> BDM01	Bloeddrukmeter	Gamma C	Heine	20 oktober 2014	Type B	002.005.653 125,00 36
<input type="checkbox"/> BDM03	Bloeddrukmeter	Gamma C	Heine	20 oktober 2014	Type B	002.005.653_1 125,00 36

Wijzig
Afdrukken
Exporteren
Selectie aan mandje toevoegen
Archiveren
Verwijderen
Filter
Bulkbewerking

- Klik op **Volgende** bij Stap 1.

Bulkbewerking: Medisch instrumentaria

Step 1: Maak Uw keuze

Alles (124)
 Selectie (7)

Volgende

- Zet een vinkje bij **Kostenplaats** en kies de kostenplaats **Cardiologie** bij Stap 2.
- Klik op **Toepassen**.

Bulkbewerking: Medisch instrumentaria

Step 1: Selectie (7)

Step 2: Selecteer de velden die u wilt wijzigen en kies een nieuwe waarde

<input checked="" type="checkbox"/> Kostenplaats	<input type="text" value="Cardiologie"/>
<input type="checkbox"/> Status	
<input type="checkbox"/> Plaatskoppeling	
<input type="checkbox"/> Archiveren	

Toepassen

Er verschijnt een waarschuwing.

- Klik op **OK**.



Het resultaat wordt getoond. In deze demoversie krijg je een foutmelding.



Als je het tabblad Medisch instrumentaria ververst zie je dat de Kostenplaats van de AED's wel is aangepast.

Resultaten wijzigen: Medisch instrumentarium		
FILTER: Actieve kaarten		
<input type="checkbox"/>	Kostenplaats	Object ID
<input type="checkbox"/>	Cardiologie	AED04
<input type="checkbox"/>	Cardiologie	AED05
<input type="checkbox"/>	Cardiologie	AED06
<input type="checkbox"/>	Cardiologie	AED07
<input type="checkbox"/>	Cardiologie	AED08
<input type="checkbox"/>	Cardiologie	AED09
<input type="checkbox"/>	Cardiologie	AED10

Opdrachten

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

Vestigingen en ruimtes

1. Maak een nieuwe vestiging *TOPdesk Tilburg*.
Deze vestiging heeft twee ruimtes: *Cursuslokaal* en *Kantoortuin*.

Opzoeklijsten

2. Verander voor de module *Meldingen* de doorlooptijd van P7 in op twee dagen voor de eerste lijn en tweede lijn. Voeg een prioriteit P8 toe met een doorlooptijd van een week voor de eerste lijn en twee maanden voor de tweede lijn.

Verplichte velden

3. Zorg ervoor dat in de Module *Middelenbeheer* het veld *Merk* verplicht is bij *Hardware Objecten*.

Nieuwe leverancier

4. Voer de nieuwe leverancier *Koelblauw* toe.
Deze leverancier kan gekozen worden bij tweedelijnsmeldingen.

Nieuwe subcategorie

5. Voeg de subcategorie *Firefox* toe bij *Kantoorapplicaties*, zodat Firefox in meldingen gekozen kan worden als subcategorie bij *Meldingenbeheer* en *Probleembeheer*.
6. Verwijder de subcategorie *Internet Explorer* (indien mogelijk).

Merken en soorten

7. Voeg het merk *Huawei* toe bij *Middelenbeheer*. Zorg ervoor dat de lijst merken alfabetisch gesorteerd is.
8. Voeg *Open Source* toe als fabrikant van software. Zet dit bovenin de lijst.

Inloginstellingen

9. Zet de minimale wachtwoordlengte voor de selfserviceportal op 3.

Rechtengroepen

10. Voeg *Hajo Kootstra* toe aan de rechtengroep *Probleembeheer*.
11. Geef de rechtengroep *Wijzigingsbeheer* recht om alles te lezen in de module *Wijzigingsbeheer*.
De groep mag verder alles wijzigen, aanmaken, verwijderen, archiveren en selectie aanmaken behalve sjablonen. Sjablonen mogen alleen gelezen worden.