



TOPdesk
Wijzigingsbeheer

Inhoudsopgave

Inleiding Wijzigingsbeheer	3
Soorten wijzigingen volgens ITIL	3
Voorlopige wijzigingsaanvraag invoeren.....	4
Wijzigingsaanvraag goedkeuren	5
Activiteiten plannen.....	6
Afwijzen van wijzigingsaanvragen	9
Sjablonen voor wijzigingsaanvragen	11
Sjabloon gebruiken	12
Nieuw sjabloon maken.....	14
Opdrachten	16

Inleiding Wijzigingsbeheer

De ICT-infrastructuur in een organisatie is geen statisch gegeven. Regelmatig moet de structuur aangepast worden, omdat de hardware, de software of de ontwikkelingen in de maatschappij of de organisatie dat eisen.

Voorbeelden van wijzigingen

- Het inrichten van een pc voor een nieuwe medewerker
- Het verhuizen van een werkplek
- Het vervangen van een verouderde printer
- Het overschakelen van Office 2016 naar Office 365
- Het verhuizen van de afdeling Verkoop naar een ander gebouw
- Het installeren van een extra server
- Het inrichten van de informatievoorziening in verband met veranderde wetgeving als de AVG
- Het vervangen van een kapotte harde schijf van de belangrijkste server van het bedrijf
- Het herstellen van een door een graafmachine kapotgetrokken internetkabel

Soorten wijzigingen volgens ITIL

ITIL maakt onderscheid in drie soorten wijzigingen.

1. De standaardwijziging/standard change of service request. In TOPdesk heet dit **eenvoudige wijziging**.
2. De normale wijziging/normal change. In TOPdesk heet dit **uitgebreide wijziging**.
3. De noodwijziging/emergency change. TOPdesk heeft hier geen aparte naam voor.

Een standaardwijziging is een vooraf geautoriseerde wijziging met een laag risico die goed wordt begrepen en volledig is gedocumenteerd en die zonder aanvullende autorisatie kan worden geïmplementeerd.

Eenvoudige wijzigingen zijn dus wijzigingen die al eerder zijn uitgevoerd en die beschreven staan in het Service Level Agreement (SLA).

Voorbeelden

- Het inrichten van een pc voor een nieuwe medewerker
- Het verhuizen van een werkplek
- Het vervangen van een verouderde printer

De normale wijziging is de toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles wat een direct of indirect effect kan hebben op services.

Normale wijzigingen zijn uitgebreide wijzigingen. Zij vereisen meer voorbereiding en planning of zijn nog niet eerder uitgevoerd. Het zijn dus wijzigingen waar je vooraf goed over moet nadenken, die je moet testen, plannen en er autorisatie van hogerhand voor moet krijgen.

In TOPdesk heet dit uitgebreide wijziging.

Voorbeelden

- Het overschakelen van Office 2016 naar Office 365
- Het verhuizen van de afdeling Verkoop naar een ander gebouw
- Het installeren van een extra server
- Het inrichten van de informatievoorziening in verband met veranderde wetgeving als de AVG

De emergency change/noodwijziging is een wijziging die zo snel mogelijk moet worden ingevoerd.

Achteraf kunnen de gegevens van de wijziging ingevoerd worden. Bij de andere soorten wijzigingen worden de gegevens *vooraf* ingevoerd.

Noodwijzing kan in TOPdesk aangevinkt worden in de wijzigingsaanvragen in de module Wijzigingsbeheer.

Voorbeeld

- Het vervangen van een kapotte harde schijf van de belangrijkste server van het bedrijf
- Het herstellen van een door een graafmachine kapotgetrokken internetkabel

Dit cursusonderdeel gaat vooral over de normale wijziging, in TOPdesktermen de uitgebreide wijziging. De standaardwijziging is beschreven in module 5 Eenvoudige wijzigingen.

In iedere fase kan een normale wijziging worden afgewezen, bijvoorbeeld als het management de wijzigingen onnodig of te duur vindt. Of als de wijziging teruggezet wordt naar een vorige fase om verandering aan te brengen in bijvoorbeeld de planning van de wijziging.

Bij de inrichting van TOPdesk voor een bedrijf worden keuzes gemaakt in welke gevallen men een **Voorlopige wijzigingsaanvraag** indient en in welke gevallen men direct een **Wijzigingsaanvraag** indient.

Voorlopige wijzigingsaanvraag invoeren

Voorbeeld – Meedozen in TOPdesk of alleen lezen

John Hendriks dient een aanvraag in voor nieuwe bekabeling. De netwerkverbinding tussen de server en het kantoorgebouw is verouderd. Er zijn de laatste tijd veel storingen en vertragingen in het netwerk geweest die veroorzaakt werden door verouderde bekabeling met te weinig capaciteit.

Er moeten nieuwe kabels gelegd worden. Deze wijzigingsaanvraag is nog voorlopig, de status moet zijn *Wacht op goedkeuring*. Na autorisatie door een bevoegd medewerker (coördinator, manager) wordt de aanvraag definitief.

Erik van Ginneken is de manager die de bevoegdheid heeft om deze voorlopige wijzigingsaanvraag te autoriseren (goed te keuren).

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Wijzigingsbeheer**.
- Klik in de rubriek **Nieuw op Voorlopige Wijzigingsaanvraag**.
- Vul de hierboven beschreven gegevens in.
- Selecteer het keuzerondje **Uitgebreide bij Soort wijziging**.
- **Impact is Vestiging**.

- Merk op, dat op dat moment een tabblad **BEHEER** verschijnt.
- Laat de velden **Sjabloon** en **Soort** leeg. Het inrichten van deze velden komt later aan de orde.
- Sla daarna de voorlopige wijzigingsaanvraag op.

W 2005 002 **Vervanging verouderde bekabeling**

ALGEMEEN BESTELDE ARTIKelen BEHEER TRAJECT KOPPELINGEN BIJLAGEN GESCHIEDENIS

Uitgebreide wijziging : [Aanvraag](#) > In uitvoering

Hendrikx, John TOPdesk Nederland • 015-1234567 John@TOPdeskNL.nl

Middelkoop, Paul 14 mei 2020 10:41
De netwerkverbinding tussen de server en het kantoorgebouw is verouderd. Er zijn de laatste tijd veel storingen en vertragingen in het netwerk geweest die veroorzaakt werden door verouderde bekabeling met te weinig capaciteit. Er moeten nieuwe kabels gelegd worden.

Vervanging verouderde bekabeling

Soort Netwerk hardware - Bekabeling Uitgebreide wijziging Extern nummer

TOPdesk Nederland • - Ruimte - Ruimtenummer

Planning

Vestiging Baten Prioriteit Coördinator

Voorlopige wijzigingsaanvraag autoriseren

Manager: **Ginneken, Erik van** Status: **Wacht op goedkeuring**
Indienen Afwijzen

Aanvraag bewerken **Aanvraag sluiten** **Aanvraag annuleren**

Wijzigingsaanvraag goedkeuren

- Meld in de selfserviceportaal aan als **ginneken**.
- Klik op het eerste scherm onder **In afwachting van goedkeuring** op **Vervanging verouderde bekabeling**.

In afwachting van goedkeuring 3

Vervanging verouderde bekabeling
Hendrikx, John

Verhuizing van werkplek
Offermans, Marcel

Aanvraag nieuwe computer
Meijer, Inge

Autorisatie-overzicht openen >

- Keur de wijziging goed door twee keer **Goedkeuren** te kiezen.

Vervanging verouderde bekabeling

W 2005 002



Hendrikx, John
Geregistreerd 14 mei 2020 10:39

De netwerkverbinding tussen de server en het kantoorgebouw is verouderd. Er zijn de laatste tijd veel storingen en vertragingen in het netwerk geweest die veroorzaakt worden door verouderde bekabeling met te weinig capaciteit. Er moeten nieuwe kabels gelegd worden.

Antwoord toevoegen

 Bestand toevoegen Verzenden

Goedkeuring afwachten
door Ginneken, Erik van

Goedkeuren Afwijzen

Status
Wacht op goedkeuring

Categorisatie
Netwerk hardware - Bekabeling

Vestiging
TOPdesk Nederland

Vervanging verouderde bekabeling

W 2005 002



Hendrikx, John
Geregistreerd 14 mei 2020 10:39

De netwerkverbinding tussen de server en het kantoorgebouw is verouderd. Er zijn de laatste tijd veel storingen en vertragingen in het netwerk geweest die veroorzaakt worden door verouderde bekabeling met te weinig capaciteit. Er moeten nieuwe kabels gelegd worden.

Antwoord toevoegen

 Bestand toevoegen Verzenden

Goedgekeurd
door Ginneken, Erik van

Goedkeuring afwachten
door Behandelaar

Starten

Status
Wacht op goedkeuring

Categorisatie
Netwerk hardware - Bekabeling

Vestiging
TOPdesk Nederland

Activiteiten plannen

- Meld je af van de selfserviceportal. Meld aan als Paul Middelkoop.
- Zoek de wijzing op.
Op het tabblad **TRAJECT** is te zien dat de voorlopige wijzigingsaanvraag is goedgekeurd. Er zijn tabbladen bijgekomen: **PLANNER** en **ACTIVITEITEN**.

W 2005 002 **Vervanging verouderde bekabeling**

Opslaan ★ C Aanmaken Meer

ALGEMEEN	PLANNER	ACTIVITEITEN	BESTELDE ARTIKelen	BEHEER	TRAJECT (1)	KOPPELINGEN	BIJLAGEN	GESCHIEDENIS
----------	---------	--------------	--------------------	--------	--------------------	-------------	----------	--------------

Nieuwste wijzigingen bovenaan Oudste wijzigingen bovenaan

Wijzigingsaanvraag
Voorlopige wijzigingsaanvraag Goedgekeurd door: Ginneken, Erik van (Persoon) Gewijzigd door: op: 14 mei 2020 10:49

Nu de aanvraag goedgekeurd is, kun je afzonderlijke activiteiten in de wijziging gaan plannen. Er moeten kabels besteld worden en als de kabels er zijn, kunnen ze gelegd worden.

- Open het tabblad **Planner** van de kaart.

The screenshot shows the TOPdesk Planner module. At the top, there are tabs: ALGEMEEN, PLANNER (which is selected), ACTIVITEITEN, BESTELDE ARTIKelen, BEHEER, TRAJECT (1), KOPPELINGEN, BIJLAGEN, and GESCHIEDENIS. Below the tabs is a toolbar with icons for creating new activities, undo, redo, and a help button. A message says: "Houdt CTRL ingedrukt en selecteer activiteiten om afhankelijkheden te creëren". The main area is a calendar for May 14, 2020, with days numbered from 10 to 23. A new activity named "Vandaag" is being created, indicated by a green checkmark icon. Below the calendar, there are sections for "AANVRAAG (0)" and "UITVOERING (0)".

- Maak een nieuwe activiteit aan door op de knop **Nieuwe Activiteit** te klikken.
 - De **Korte omschrijving** is **Kabels bestellen**.
 - **Categorie** is **Netwerk hardware**.
 - **Subcategorie** is **Bekabeling**.
 - **Gepland voor fase** is **Uitvoering**.
 - **Startdatum** is **vandaag**.
 - **Einddatum** is **over 14 dagen**.
 - **Behandelaarsgroep** is **Inkoop**.
 - **Omschrijving** is **Kabels bestellen voor TOPdesk Nederland**

Nieuwe activiteit

Details

Korte omschrijving (Activiteit)	Kabels bestellen
Soort	<input type="checkbox"/> Autorisatie
Categorie	Netwerk hardware
Subcategorie	Bekabeling
Groep	
Extern nummer	

Planning

Gepland voor fase	Uitvoering
Planning	<input checked="" type="radio"/> Automatisch aanpassen <input type="radio"/> Vast
Geplande startdatum	14 mei 2020 10:49
Geplande einddatum	28 mei 2020 17:30
Verwachte bestede tijd	0:00
Verwachte kosten	€ 0,00

Afhandeling

Behandelaarsgroep	Inkoop
Behandelaar	Inkoop
Leverancier	
Status	

Omschrijving

Kabels bestellen voor TOPdesk Nederland

- Maak een tweede activiteit aan voor het leggen van de kabels.
 - De **Korte omschrijving** is **Kabels leggen**.

- **Categorie is Netwerk hardware.**
- **Subcategorie is Bekabeling.**
- **Gepland voor fase is Uitvoering.**
- **Startdatum is over 14 dagen.**
- **Einddatum is over een maand.**
- **Behandelaarsgroep is Systeembeheer.**
- **Omschrijving is Kabels leggen**

Nieuwe activiteit

Details

Korte omschrijving (Activiteit)	Kabels leggen
Soort	<input type="checkbox"/> Autorisatie
Categorie	Netwerk hardware
Subcategorie	Bekabeling
Groep	
Extern nummer	

Planning

Gepland voor fase	Uitvoering
Planning	<input checked="" type="radio"/> Automatisch aanpassen <input type="radio"/> Vast
Geplande startdatum	28 mei 2020 10:49
Geplande einddatum	29 juni 2020 17:30
Verwachte bestede tijd	0:00
Verwachte kosten	€ 0,00

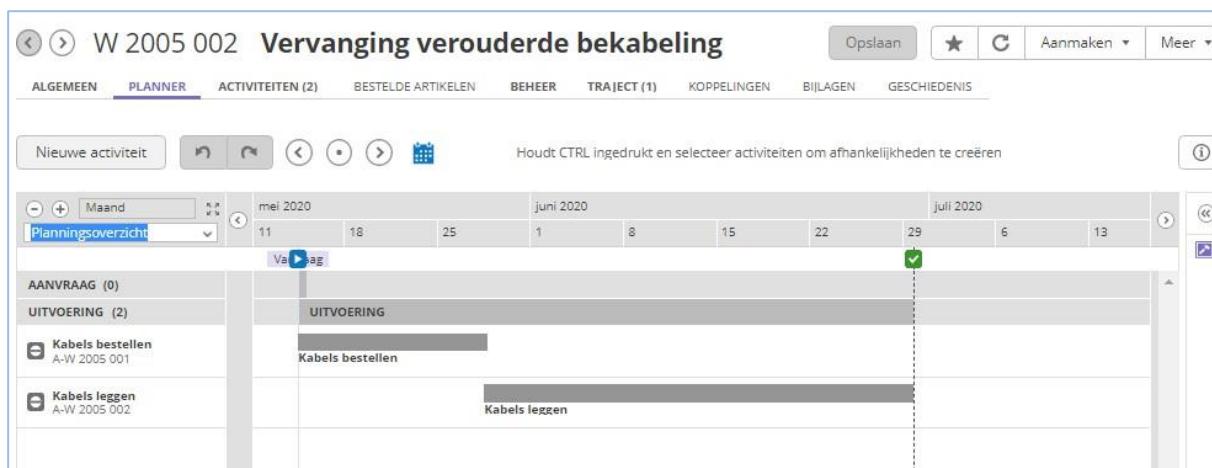
Afhandeling

Behandelaarsgroep	Systeembeheer
Behandelaar	Systeembeheer
Leverancier	
Status	

Omschrijving

Kabels leggen

Bekijk het tablet Planner.



Afwijzen van wijzigingsaanvragen

Het kan gebeuren dat er wijzigingen aangevraagd zijn die bij nader inzien te duur zijn of onnodig/niet handig zijn voor dit moment. In zo'n geval moet een wijzigingsaanvraag worden afgewezen. Het is heel belangrijk om de reden van afwijzing goed uit te leggen en als het kan een alternatief te bieden. Neem bijvoorbeeld de aanvraag van Inge Meyer W 1003 003 voor een nieuwe pc om met Adobe software te kunnen werken. Misschien is het ook mogelijk om een pc van een andere collega te gebruiken of om haar eigen pc uit te breiden.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Erik van Ginneken gaat de wijzigingsaanvraag van Inge Meyer afwijzen.

- Meld je aan als Erik van Ginneken in de selfserviceportal.
- Klik op de aanvraag van Inge Meijer in de rubriek **In afwachting van goedkeuring**.

The screenshot shows a list of pending approvals in TOPdesk. At the top, it says 'In afwachting van goedkeuring' with a count of 2. Below are two items:

- Verhuizing van werkplek** by Offermans, Marcel
- Aanvraag nieuwe computer** by Meijer, Inge

A blue button at the bottom right says 'Autorisatie-overzicht openen'.

The screenshot shows the details of a new computer request. It includes:

- From: Meijer, Inge (Geregistreerd 17 april 2017 14:55)
- Message: Met mijn huidige PC kan ik niet langer uit de voeten. Ik wil een nieuw systeem om de nieuwste Adobe software te kunnen gebruiken.
- Text input field: Antwoord toevoegen
- File upload button: Bestand toevoegen
- Send button: Verzenden
- Action buttons: Goedkeuring afwachten (2), Starten, Goedkeuren, Afwijzen
- Categorisation: Werkplek hardware - Personal computer

- Kies **Afwijzen**.
- Vul de reden van de afwijzing in: Misschien is het ook mogelijk om een pc van een andere collega te gebruiken of om haar eigen pc uit te breiden.

Aanvraag nieuwe computer

W 1008 003

MI

Meijer, Inge
Geregistreerd 17 april 2017 14:55

Met mijn huidige PC kan ik niet langer uit de voeten. Ik wil een nieuw systeem om de nieuwste Adobe software te kunnen gebruiken.

Antwoord toevoegen

Bestand toevoegen

Verzenden



Goedkeuring afwachten
door Ginneken, Erik van



Goedkeuring afwachten



Starten

Reden

Misschien is het ook mogelijk om een pc van een andere collega te gebruiken of om haar eigen pc uit te breiden.

Afwijzen

Annuleren

Categorisatie
Werkplek hardware - Personal computer

- Kies **Afwijzen**.

Aanvraag nieuwe computer

W 1008 003

MI

Meijer, Inge
Geregistreerd 17 april 2017 14:55

Met mijn huidige PC kan ik niet langer uit de voeten. Ik wil een nieuw systeem om de nieuwste Adobe software te kunnen gebruiken.



Ginneken, Erik van

14 mei 2020 11:41

Misschien is het ook mogelijk om een pc van een andere collega te gebruiken of om haar eigen pc uit te breiden.



Afgewezen
door Ginneken, Erik van



Datum afwijzing
14 mei 2020 11:41

Categorisatie
Werkplek hardware - Personal computer

- Meld aan als behandelaar Paul Middelkoop en bekijk W1008 003.
Het is nu te zien dat Erik van Ginneken de aanvraag heeft afgewezen.

W 1008 003 Aanvraag nieuwe computer

ALGEMEEN BESTELDE ARTIKELEN BEHEER TRAJECT (1) KOPPELINGEN BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTERIE

Wijzigingaanvraag : Afgewezen

Meijer, Inge 18 mei 2015 14:55
TOPdesk Nederland 015-1234567 Inge@TOPdesknl.nl

Aanvraag nieuwe computer

Soort Werkplek hardware - Personal computer
Eenvoudige wijziging
Extern nummer:

Object/ruimte

Planning

Impact: Baten Prioriteit:
Coordinator:

Afgewezen

Afgewezen door: Ginneken, Erik van

Status: Afgewezen: 14 mei 2020 11:41

Reden:

Meijer, Inge 18 mei 2015 14:55
Met mijn huidige PC kan ik niet langer uit de voeten. Ik wil een nieuw systeem om de nieuwste Adobe software te kunnen gebruiken.

Ginneken, Erik van 14 mei 2020 11:41
Misschien is het ook mogelijk om een pc van een andere collega te gebruiken of om haar eigen pc uit te breiden.

Sjablonen voor wijzigingsaanvragen

Veel wijzigingen in de ICT-infrastructuur zijn vergelijkbaar of helemaal identiek. Een servicedeskbeheerder kan dan een sjabloon voor die wijziging maken, zodat bij toekomstige wijzigingen een wijzigingskaart snel ingevoerd kan worden. Hierdoor kan de wijzigingsprocedure ook snel uitgevoerd worden. Sjablonen kunnen zowel voor uitgebreide wijzigingen als voor eenvoudige wijzigingen gemaakt worden.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

- Klik op de **TOPdeskmenu, Modules, Wijzigingsbeheer**.
- Klik in de rubriek **Overzicht op Sjablonen** om te bekijken welke sjablonen er zijn.

Sjablonen

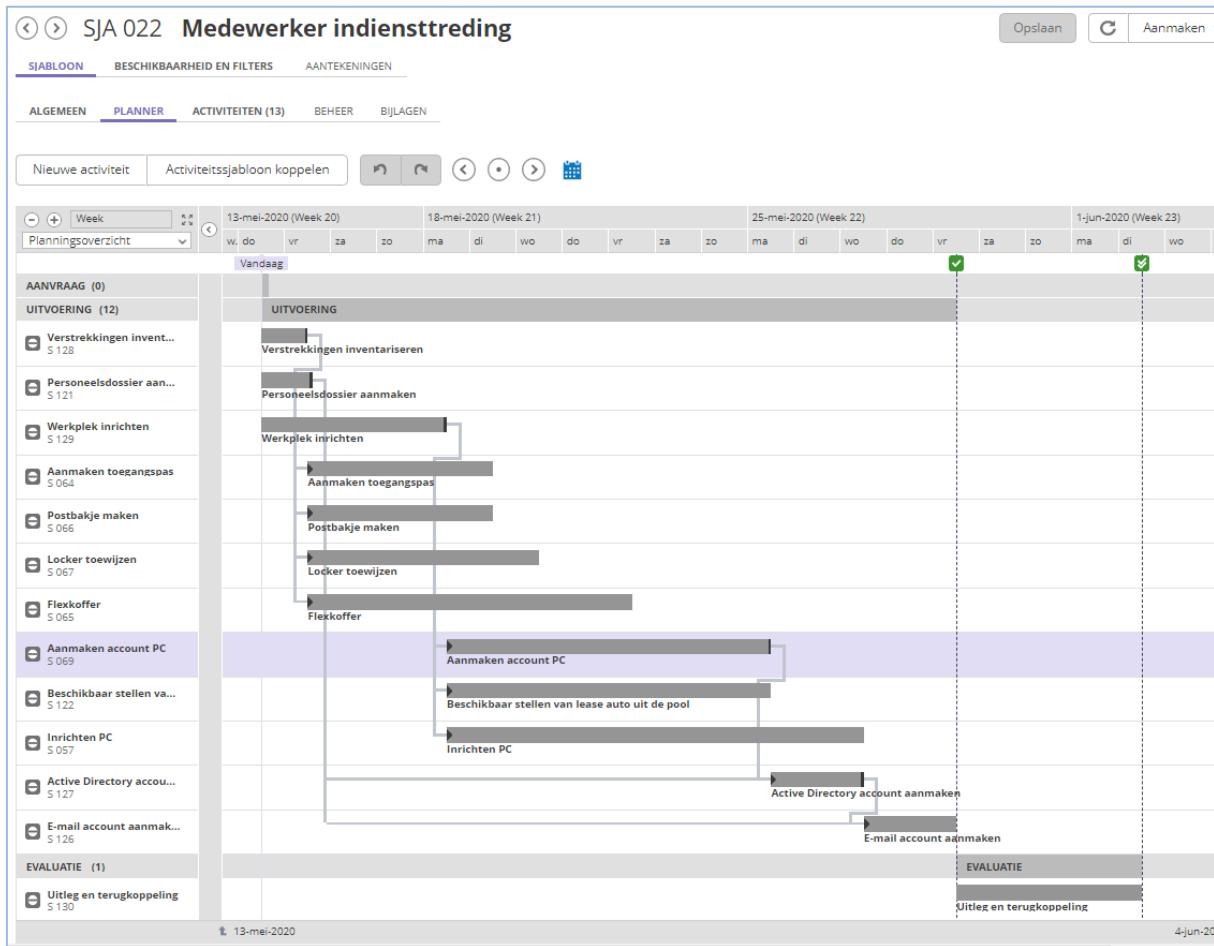
FILTER: Actieve kaarten

Nieuw sjabloon Sjabloonverkenner Meer

Korte omschrijving	Categorie	Sjabloonnummer	Subcategorie	Beschikbaar in melding	Evaluatie	Beschikbaar in Wijzigingaanvraag
Algemeen bestelsjabloon kantoorartikelen	FM Diensten	SJA 028	Repro	Nee	Nee	Nee
Inkooptraject		SJA 026		Nee	Ja	Ja
Nieuwe werkplek	Diensten	SJA 013	Nieuwe werkplek	Nee	Ja	Ja
Offerteaanvraag		SJA 033		Nee	Ja	Nee
Aanvraag hardware	Werkplek hardware	SJA 027		Ja	Nee	Ja
Aanvraag nieuwe bureaustoel	Middelen	SJA 015	Meubilair en inventaris	Ja	Nee	Ja
Aanvraag telefoon	Werkplek hardware	SJA 023	Telefoon	Ja	Nee	Ja
Marketing Campagne	Marketing	SJA 021	Online	Ja	Ja	Ja
Medewerker indiensttreding	HR Werving en Selectie	SJA 022	Instroom	Ja	Ja	Ja
Medewerker uitdiensttreding	Diensten	SJA 020	Gebruiker uit dienst	Ja	Ja	Ja
Nieuwe functionaliteit ERP	Specifieke applicaties	SJA 018		Ja	Nee	Ja
Selectieproces Vrijwilligers	HR Werving en Selectie	SJA 025	Instroom	Ja	Ja	Ja
Verhuizing van werkplek	Diensten	SJA 014	Verhuizing	Ja	Ja	Ja
Vervangen hardware		SJA 024		Ja	Nee	Ja

- Open het sjabloon **Medewerker indiensttreding**.

- Bekijk het tabblad Planner.



Sjabloon gebruiken

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

Erik van Ginneken heeft gemeld dat er een nieuwe medewerker komt bij TOPdesk Nederland.

- Maak een nieuwe voorlopige wijzigingsaanvraag.
- Gebruik het **Sjabloon Medewerker indiensttreding**.

Door het kiezen van dit sjabloon worden diverse velden direct ingevuld.

W 2005 003 Nieuwe medewerker

Opslaan **Aanmaken**

ALGEMEEN **BESTELDE ARTIKelen** **BEHEER** **TRAJECT** **KOPPELINGEN** **BIJLAGEN** **GESCHIEDENIS**

Uitgebreide wijziging : Aanvraag > In uitvoering > Evaluatie

(+) Aanmelder

Naam: **Ginneken, Erik van**
 Vestiging: **TOPdesk Nederland**
 015-2700900
 ginneken@TOPdeskNL.nl

(+) Details

Korte omschrijving: **Nieuwe medewerker**
 Sjabloon: **Medewerker indiensttreding**
 Soort: **Standaard wijziging**
 Categorie: **HR Werving en Selectie**
 Subcategorie: **Instroom**
 Soort wijziging: **Eenvoudige** **Uitgebreide**
 Evaluatie:
 Extern nummer:

(+) Object/ruimte

Betreft: **Object** **Locatie**
 Object ID:
 Soort:

(+) Planning

Nooddwijziging:
 Impact:
 Baten:
 Prioriteit:
 Coördinator: **Middelkoop, Paul**

Voorlopige wijzigingsaanvraag autoriseren

Manager: **Heide, Renske van der**
 Status:
 Indienen: **14 mei 2020** **11:59**

Nieuwe medewerker bij TOPdesk Nederland

Actie

Maak onzichtbaar voor aanmelder

- **Klik op Opslaan.**
Er verschijnt een overzicht van activiteiten en de vraag om het toepassen van het sjabloon.
- **Klik op Sjabloon toepassen.**

W 2005 003 Nieuwe medewerker

ALGEMEEN BESTELDE ARTIKelen BEHEER TRAJECT KOPPELINGEN BIJLAGEN GESCHIEDENIS

Opslaan ★ C Aanmaken Meer

Uitgebreide wijziging : Aanvraag > In uitvoering > Evaluatie

Aanmelder

Naam: Ginneken, Erik van
Vestiging: TOPdesk Nederland
Telefoonnummer: 015-2700900
Email: ginneken@TOPdeskNL.nl

Nieuwe medewerker bij TOPdesk Nederland

Sjabloon toepassen

Maak activiteiten - Uitvoering

S 069: Aanmaken account PC	Behandelaarsgroep: Systeembeheer	Behandelaar: Systeembeheer
S 064: Aanmaken toegangspas	Behandelaarsgroep: Facilitair Beheer	Behandelaar: Facilitair Beheer
S 127: Active Directory account aanmaken	Behandelaarsgroep: Systeembeheer	Behandelaar: Systeembeheer
<input checked="" type="checkbox"/> S 122: Beschikbaar stellen van lease auto uit de pool	Behandelaarsgroep: Facilitair Beheer	Behandelaar: Facilitair Beheer
S 126: E-mail account aanmaken	Behandelaarsgroep: Systeembeheer	Behandelaar: Systeembeheer
<input checked="" type="checkbox"/> S 065: Flexkoffer	Behandelaarsgroep: Technische dienst	Behandelaar: Technische dienst
S 057: Inrichten PC	Behandelaarsgroep:	Behandelaar:
S 067: Locker toewijzen	Behandelaarsgroep: Facilitair Beheer	Behandelaar: Facilitair Beheer
S 121: Personeelsdossier aanmaken	Behandelaarsgroep: HR Administratie	Behandelaar: HR Administratie
S 066: Postbakje maken	Behandelaarsgroep: Technische dienst	Behandelaar: Technische dienst
S 128: Verstrekkingen inventariseren	Behandelaarsgroep: HR Administratie	Behandelaar: HR Administratie
S 129: Werkplek inrichten	Behandelaarsgroep: Facilitair Beheer	Behandelaar: Facilitair Beheer

Startdatum activiteiten

(Starten op: 14 mei 2020 11:59) (Implementeren voor:)

Sjabloon toepassen Annuleren

Al deze activiteiten worden dan toegevoegd aan de wijzigingsaanvraag op het tabblad **Activiteiten**.

Nieuw sjabloon maken

Het kan tijd scheilen als er sjablonen zijn voor vaak voorkomende wijzigingsaanvragen. Vooral als er veel activiteiten gepland moeten worden voor zo'n wijziging.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

Er is een sjabloon nodig voor de wijzigingsaanvraag voor een ergonomische muis. Deze aanvraag komt vaak voor. Dit is een eenvoudige wijziging.

- Klik op **TOPdeskmenu, Nieuw, Wijzigingsbeheer, Sjabloon**.
 - **Korte omschrijving** is **Aanvraag Ergonomische muis**.
 - **Categorie** is **Werkplek Hardware**.
 - **Subcategorie** is **Muis**.
 - **Wijziging** is **Eenvoudige wijziging**.
 - **Impact** is **Persoon**.
 - **Baten** is **Betere gebruikerservaring**.
- Open het tabblad **Beschikbaarheid en filters**.
- Maak het sjabloon beschikbaar in **Wijzigingsaanvraag**.
- Filter bij **Wijzigingsaanvraag** op de velden **Categorie** en **Subcategorie** in **Wijzigingsaanvraag**.
- Sla het sjabloon op.

<h3>SJA 034 Aanvraag ergonomische muis</h3> <p>SJABLOON BESCHIKBAARHEID EN FILTERS AANTEKENINGEN</p> <p>ALGEMEEN BEHEER BIJLAGEN</p> <p>Details</p> <p>Korte omschrijving: Aanvraag ergonomische muis Soort: Werkplek hardware Categorie: Muis Subcategorie: Muis Wijziging: Eenvoudige Evaluatie:</p> <hr/> <p>Planning</p> <p>Noodwijziging: Personen Impact: Beter gebruikservaring Baten: Ingelogde coördinator Prioriteit: Coördinator: Ingelogde coördinator</p>	<h3>SJA 034 Aanvraag ergonomische muis</h3> <p>SJABLOON BESCHIKBAARHEID EN FILTERS AANTEKENINGEN</p> <p>Beschikbaarheid</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Beschikbaar in Wijzigingsaanvraag <input type="checkbox"/> Beschikbaar in melding</p> <hr/> <p>Aanmelder</p> <p><input checked="" type="radio"/> Geen filter <input type="radio"/> Filteren op velden <input type="checkbox"/> Vestiging <input type="checkbox"/> Kostenplaats <input type="checkbox"/> Afdeling</p> <hr/> <p>Wijzigingsaanvraag</p> <p><input type="radio"/> Geen filter <input checked="" type="radio"/> Filteren op velden <input type="checkbox"/> Soort <input type="checkbox"/> Impact <input type="checkbox"/> Noodwijziging <input checked="" type="checkbox"/> Categorie <input checked="" type="checkbox"/> Subcategorie</p> <table style="margin-left: 200px;"> <tr> <td>Persoon</td> <td>Niet urgent</td> </tr> <tr> <td>Werkplek hardware</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muis</td> <td></td> </tr> </table>	Persoon	Niet urgent	Werkplek hardware		Muis	
Persoon	Niet urgent						
Werkplek hardware							
Muis							

- Test dit sjabloon door een nieuwe (voorlopige) wijzigingsaanvraag te maken en dan direct dit sjabloon te kiezen.
Merk op dat de hierboven ingevulde gegevens direct aangevuld worden in de wijzigingsaanvraag.

W 2005 005 Aanvraag ergonomische muis

ALGEMEEN * **BESTELDE ARTIKelen** **BEHEER** **TRAJECT** **KOPPELINGEN** **BIJLAGEN** **G...**

Eenvoudige wijziging : Aanvraag > In uitvoering > Geïmplementeerd

Aanmelder

Naam:
Vestiging:
Telefoonnummer:
E-mail:

Details

Korte omschrijving: Aanvraag ergonomische muis
Sjabloon: Aanvraag ergonomische muis
Soort: Werkplek hardware
Categorie: Muis
Subcategorie: Muis
Soort wijziging: Eenvoudige
Evaluatie:
Extern nummer:

Object/ruimte

Betreft: Object
Object ID:
Soort:

Planning

Noodwijziging: Personen
Impact: Beter gebruikservaring
Baten: Ingelogde coördinator

Opdrachten

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

1. Dennis van Zanten dient een voorlopige wijzigingsaanvraag in voor een nieuwe werkplek voor een programmeur in Delft.
 - Gebruik het sjabloon *Nieuwe werkplek*.
 - Meld aan als *Erik van Ginneken*
 - Keur de aanvraag goed.
 - Meld aan als Paul Middelkoop en zoek de goedkeuring van de voorlopige wijzigingsaanvraag op.
2. Zoek de wijzigingsaanvraag van *Inge Meijer* voor *Nieuwe Functionaliteit ERP* op.
 - Welke activiteiten moeten er uitgevoerd worden voor deze uitgebreide wijziging?
3. Bij OGD Duitsland wordt overwogen om over te stappen op TOPdesk als SaaS-oplossing (SAAS). Verwacht wordt daardoor kosten te besparen.
 - Maak hiervoor een voorlopige wijzigingsaanvraag
 - Soort wijziging is Uitgebreide
 - Kies de juiste locatie en impact
 - *Paul Middelkoop* is de coördinator
 - Erik van Ginneken mag de voorlopige wijzigingsaanvraag autoriseren
 - Meld aan als Erik van Ginneken en keur deze aanvraag goed
 - Meld weer aan als Paul Middelkoop
 - Maak minimaal twee verschillende activiteiten aan
 - Bedenk realistische tijden voor die activiteiten
 - Paul Middelkoop hoort van Systeembeheer dat de aanvraag geautoriseerd mag worden
Controleer na invoeren van de autorisatiegegevens de status van de activiteiten.
4. Maak een sjabloon voor een eenvoudige wijzigingsaanvraag voor een nieuwe afdelingspapter.
 - Vul minimaal de volgende velden in: *Categorie, Subcategorie, Impact*.
 - Selecteer het juiste type *Wijziging*.
 - Het sjabloon moet beschikbaar zijn in een wijzigingsaanvraag voor de gekozen categorie en subcategorie, maar alleen bij TOPdesk Nederland.
 - Gebruik het sjabloon in een nieuwe voorlopige wijzigingsaanvraag door Lieve Degruyter voor de afdeling Productie.