



Praktijkleren

samen sterk onderwijs

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 – Meedoen 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.

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

- Vul de naam in en sla de kaart op.

Algemeen

Naam	<input type="text" value="TOPdesk Maastricht"/>
Specificatie	<input type="text"/>
Debiteurennummer	<input type="text"/>
BTW-nummer	<input type="text"/>



Postadres



Land	<input type="text" value="Nederland"/>
Straat	<input type="text"/>
Huisnummer	<input type="text"/>
Postcode	<input type="text"/>

- 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*.

Prioriteitenmatrix

Impact	Alle klanten	Klant	Vestiging	Afdeling / Team	Individu
Urgentie					
Kan niet werken	P1	P1	P2	P3	P5
Kan deels werken	P2	P2	P3	P4	P6
Kan werken	P3	P4	P4	P5	P7

Voorbeeld – Meedoen 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*.

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

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**.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- 
- Praktijkleren**
samen sterk onderwijs

Meldingenbeheer **Eerstelijns meldingen**

Navigatie Opslaan

Andere afbeeldingen

- Opzoeklijsten
- Mailimport
- Importeren
- Categorieën en Subcategorie...
- Algemene opzoeklijsten
- Module-instellingen**
 - Selfserviceportal
 - Diensten
 - Meldingenbeheer
 - Algemeen
 - Eerstelijns meldingen**

Functionaliteit

- ☒ Korte omschrijving
- ☒ Object/ruimte
- ☒ Impact
- ☒ Urgentie
- ☒ Prioriteit
- ☒ Doorlooptijd
- ☒ Leverancier
- ☐ Gereed
- ☐ Oplossingsmethode
- ☐ Onkosten
- ☐ Kosten voor artikelen
- ☐ Kosten voor objecten

Verplichte velden

- ☐ Telefoonnummer
- ☐ Kostenplaats
- ☐ Korte omschrijving
- ☐ Soort melding
- ☐ Soort binnenkomst
- ☐ Verzoek
- ☐ Object/ruimte
- ☒ Impact
- ☒ Urgentie
- ☐ Prioriteit
- ☐ Doorlooptijd
- ☐ Streefdatum
- ☐ Behandelaar
- ☐ Behandelaarsgroep
- ☐ Status

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

Planning

Impact	Individu	...
Urgentie	Kan werken	
Prioriteit	P7	
Doorlooptijd	1 dag	...
Streefdatum	10 augustus 2020	17:27
On hold	<input type="checkbox"/>	

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 – Meedoen 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** Opslaan Nieuw Meer

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 tweedelijns melding in de rubriek *Afhandeling*.

Afhandeling

Behandelaarsgroep:

Behandelaar: Middelkoop, Paul

Leverancier:

Status:

Afgemeld:

Bestede tijd:

Alligator Plastics BV

Autobar Holland BV

Botairco

Computer Services b.v.

Computershop Delft

Douwwe 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:

Object/ruimte

Betreft:

Vestiging (Ruimte):

Ruimte: HR Personeelsadministratie

Ruimtenummer:

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

Functionele instellingen **Categorieën en Subcategorieën** Nieuwe Categorisatie Vertalen Meer

Navigatie Opslaan

- Technische instellingen
- Functionele instellingen
 - Labs
 - Worcade
 - Algemeen
 - Inloginstellingen
 - Land en taal
 - Aanmelderblok
 - Look & Feel
 - Bestandsbeheer
 - Afbeeldingen
 - Mailimport
 - Importeren
 - Categorieën en Subcategorie...**
 - Algemene opzoeklijsten
- Module-instellingen
 - Selfserviceportal
 - Diensten
 - Meldingenbeheer
 - Algemeen

Categorisatiebeheer
Filter: Actieve kaarten

- Besturingssystemen**
- Kantoor applicaties
- Specifieke applicaties
- Netwerk hardware
- Werkplek hardware
- Diensten
- Operationeel ICT
- Huisvesting
- Middelen
- FM Diensten
- HR Personeelsadministratie
- HR Werving en Selectie
- HR Salarisadministratie
- HR ARBO en Verzuim
- Marketing
- R&D

Naam
Naam Besturingssystemen

Categorie of subcategorie wordt gebruikt in

☒ Meldingenbeheer

☒ Probleembeheer

☒ Wijzigingsbeheer

☒ Projectbeheer

☒ Operationeel beheer

☐ Dienstcontract

StandaardBehandelaar

Behandelaar eerstelijns melding

Eerstelijns Leverancier

Behandelaar tweedelijns melding

Tweedelijns Leverancier

Wijzigingscoördinator

Behandelaar eenvoudige wijziging

Behandelaar wijzigingsactiviteit

Behandelaar Autorisatieactiviteit

Projectcoördinator

Projectactiviteit Behandelaar

Voorbeeld – Meedoen 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**.

Functionele instellingen **Categorieën en Subcategorieën** Nieuwe Categorisatie

Navigatie Opslaan

- Technische instellingen
- Functionele instellingen
 - Labs
 - Worcade
 - Algemeen
 - Inloginstellingen
 - Land en taal
 - Aanmelderblok
 - Look & Feel
 - Bestandsbeheer
 - Afbeeldingen
 - Mailimport
 - Importeren
 - Categorieën en Subcategorie...**
 - Algemene opzoeklijsten
- Module-instellingen
 - Selfserviceportal
 - Diensten
 - Meldingenbeheer
 - Algemeen

Categorisatiebeheer
Filter: Actieve kaarten

- Besturingssystemen**
- Kantoor applicaties
- Specifieke applicaties
- Netwerk hardware

Naam
Naam Besturingssystemen

Categorie of subcategorie wordt gebruikt in

☒ Meldingenbeheer

☒ Probleembeheer

Nieuwe Categorisatie

Nieuwe categorieën moeten in de standaardtaal worden toegevoegd. De standaardtaal is ingesteld op:

- Nederlands

☐ Hoofdcategorie

☒ Subcategorie

Naam

Subcategorie van

Opslaan Annuleren

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

Categorieën en Subcategorieën

Categorisatiebeheer
 Filter: Actieve kaarten

Naam
 Naam

- Besturingssystemen
- Kantoor applicaties
- Specifieke applicaties
- Netwerk hardware
- Werkplek hardware
 - Telefoon
 - Personal computer
 - Monitor
 - Laptop
 - Keyboard
 - Muis
 - Beamer
 - Overige hardware
 - Tablet**

Categorie of subcategorie wordt gebruikt in

- ☒ Meldingenbeheer
- ☒ Probleembeheer
- ☒ Wijzigingsbeheer
- ☒ Projectbeheer
- ☒ Operationeel beheer
- ☐ 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 eerstelijns melding.

Details

Korte omschrijving

Soort binnenkomst

Soort melding

Categorie

Subcategorie

Extern nummer

Merken of soorten toevoegen

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

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

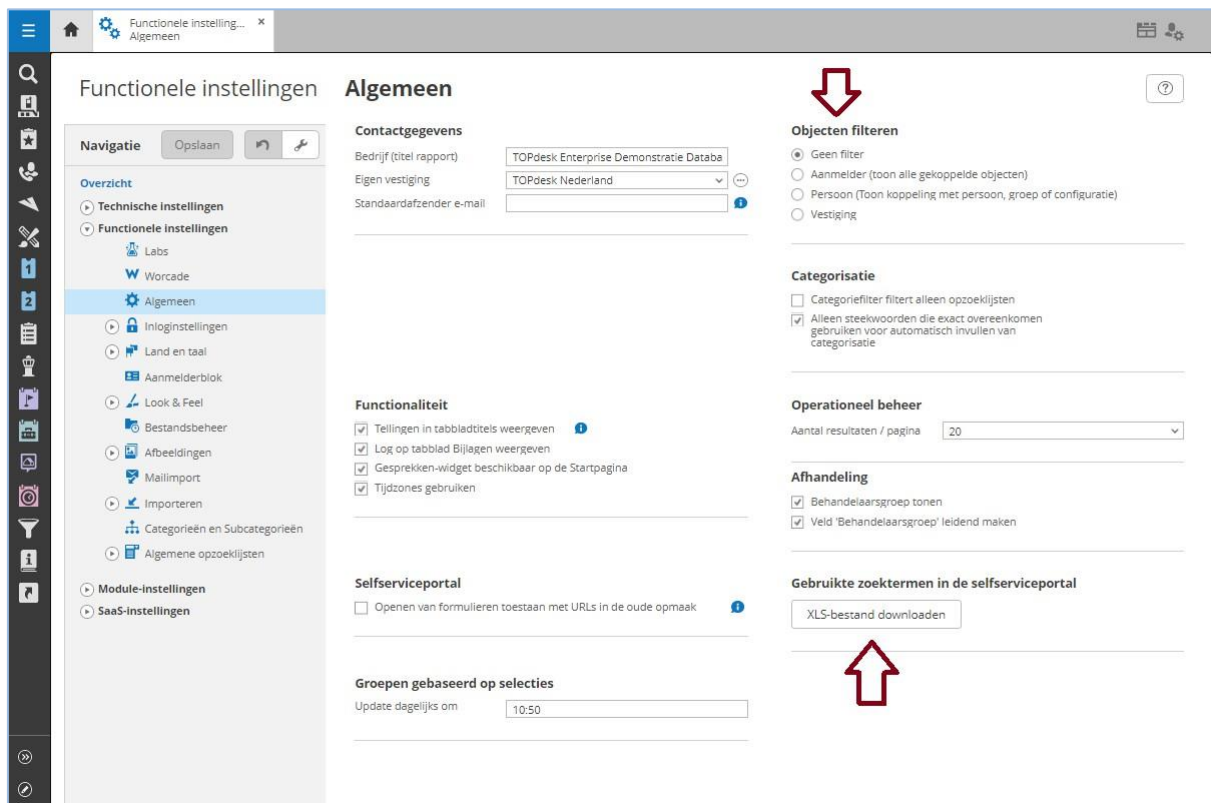
(De module *Artikelenbeheer* is bedoeld voor de afdeling Inkoop.)

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.



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.

searchlog.xls [Compatibiliteitsmodus] - Excel

BESTAND | START | INVOEGEN | PAGINA-IN | FORMULES | GEGEVENS | CONTROLE | BEELD

F14

	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 persoonsgegevens				
13	2017-5-12 11:47	aanpassen persoonsgegevens				
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				

Search_log

GEREED

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.

Inloginstellingen **Behandelaarsgedeelte**

Navigatie

Opslaan

Overzicht

- Technische instellingen
- Functionele instellingen
 - Algemeen
 - Labs
 - Chat
 - Inloginstellingen
 - Algemeen
 - Behandelaarsgedeelte
 - Selfserviceportal

Authenticatie methode

☒ TOPdesk-authenticatie

☐ LDAP-authenticatie

☐ SAML Single Sign-on

Functionaliteit

☒ Parameters in de URL toestaan

TOPdesk-authenticatie

☒ Wachtwoord is verplicht op de Behandelaarskaart

☐ Functionaliteit wachtwoord resetten

☐ Bestaan van gebruikersgegevens verbergen

Minimale lengte wachtwoord Behandelaarsgedeelte: 5

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 afmeldmagiër	<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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
KPI's voor meldingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Instellingen voor meldingenbeheer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer

Er zijn drie behandelaars in deze groep.

Rechtengroep **Incidentbeheer**

ALGEMEEN **BEHANDELAARS (3)** AANTEKENINGEN

FILTER: Actieve kaarten

Functie	Mobiel nummer (/ Inlognaam)	Samengestelde naam	Ruimte	Afdeling	Plaats	Naam vestiging	Telefoon
<input type="checkbox"/> Hoofd servicedesk		MARIANNEG	Griffioen, Marianne	Leipzig	Helpdesk	Kaiserslautern	OGD Duitsland
<input type="checkbox"/> Systeembeheerder		JOHNH	Hendriks, John		Systemen	Delft	TOPdesk Nederland 015 2700 900
<input type="checkbox"/> Netwerkbbeheerder		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** Opslaan ↻ Aanmaken ▾ Meer ▾

ALGEMEEN **BEHANDELAARS (3)** **AANTEKENINGEN**

Algemeen

Naam

Rechten

Alles inklappen

- Selfserviceportal
- Diensten
- Meldingenbeheer**


	Lezen	Schrijven	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 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** Opslaan ↻ Nieuw Meer ▾

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

Algemeen

Achternaam 

Voornaam

Voorletters

Tussenvoegsels

Geboortenaam

Titel

Geslacht

Taal

Contactgegevens

Telefoon

Mobiel nummer

Faxnummer

E-mail

Exchange account ☒ Zelfde als e-mail

Locatie

Vestiging

Debiteurennummer

Ruimte

Plaats

Inloggegevens

Inlognaam

Wachtwoord

Wachtwoord nogmaals

Verwijderen OK Annuleren

Profiel behandelaar kopiëren

☐ Projectcoördinator

☐ Behandelaar van projectactiviteiten

☐ Behandelaar

- 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 verzonden. 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**.

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

1 Eerstelijns melding

Naam
Aanmelden -> Aanmelder

Beschikbaar
☐ Actief
☒ Toepassen in de Selfserviceportal
☒ Toepassen in het Behandelaarsgedeelte

Gekoppelde gebeurtenissen
[Aanmelden incident 1ste lijn](#)

Beschikbaar in contextmenu
 Contextmenu aanmelder

Omschrijving

BERICHT DIVERSEN BIJLAGEN

Van: [Systeem.E-mail_huidige_gebruiker]

Aan: [E-mail_(Aanmelder)]

Onderwerp: Melding [Meldingnummer] [Korte_omschrijving_(Details)]

☒ HTML e-mail Bericht bewerken

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

FILTER: Actieve kaarten

Nieuw(e) 'Medisch instrumentarium' Meer

Wijzig
 Afdrukken
 Exporteren
 Selectie aan mandje toevoegen
 Archiveren
 Verwijderen
 Filter
 Bulkbewerking

<input type="checkbox"/>	Object-ID	Soort	Type	Merk	Aanschafdatum	Specificatie	Cost Code	Verkoopsprijs	Aanschafprijs	Cost
<input type="checkbox"/>	230912066	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015					
<input type="checkbox"/>	230912067	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015					
<input type="checkbox"/>	230912068	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015					
<input type="checkbox"/>	230912069	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015					
<input type="checkbox"/>	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				
<input checked="" type="checkbox"/>	AED10	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	001.005.563_6	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	

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

Bulkbewerking: Medisch instrumentaria

▼ **Stap 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

▶ **Stap 1: Selectie (7)**

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

☒ Kostenplaats

☐ Status

☐ Plaatskoppeling

☐ 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 ververs 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.