



TOPdesk

Eenvoudige wijzigingen

Inhoudsopgave

Inleiding wijzigingsbeheer	3
Soorten wijzigingen volgens ITIL	3
1. Standaardwijziging via keuze Soort melding in eerstelijnsmelding	4
2. Standaardwijziging via TOPdeskmodule Wijzigingsbeheer	5
Overzicht van openstaande eenvoudige wijzigingen	6
Opdrachten	9

Inleiding wijzigingsbeheer

De IT-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 op Microsoft 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 zoals de AVG
- Het vervangen van een kapotte harde schijf van de belangrijkste server van het bedrijf
- Het herstellen van de internetkabel die door een graafmachine kapot is getrokken.

Soorten wijzigingen volgens ITIL

ITIL onderscheidt drie soorten wijzigingen.

1. De standaardwijziging/standard change of service request. In TOPdesk heet dit **envoudige 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.
Noodwijziging kan in TOPdesk aangevinkt worden in de wijzigingsaanvragen in de module Wijzigingsbeheer.

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 werkplek voor een nieuwe medewerker
- Het verhuizen van één werkplek
- Het vervangen van verouderde printers

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. Dit zijn wijzigingen waar je vooraf goed over na moet denken, testen, plannen en autorisatie van hogerhand voor krijgen.

Voorbeelden

- Het overschakelen van Office 2016 op Microsoft 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 zoals 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.

Voorbeeld

- Het vervangen van een kapotte harde schijf van de belangrijkste server van het bedrijf.

Dit cursusonderdeel gaat alleen over de eerste categorie, de standaardwijziging. De normale wijzing is beschreven in cursusonderdeel 10 Wijzigingsbeheer.

Afhankelijk van de keuze over de inrichting van TOPdesk kan de eenvoudige wijziging op twee manieren ingevoerd worden.

1. Door het selecteren van Aanvraag, Service request of Wijzigingsverzoek als type van de melding
2. Door het invoeren van een eenvoudige wijzing in de TOPdeskmodule Wijzigingsbeheer.

1. Standaardwijziging via keuze Soort melding in eerstelijnsmelding

Voorbeeld – Meedozen in TOPdesk of alleen lezen

Voorbeeld 1

Bernard van Scheef belt dat printer 8001 een melding geeft dat de toner bijna op is.

- Maak hiervan een eerstelijnsmelding met als soort melding ‘service request’ en geef als behandelaarsgroep Facilitair beheer op. Bij de actie komt te staan ‘Toner vervangen’.

The screenshot shows a service request in the TOPdesk system. The title of the request is "I 2005 001 Printer meldt toner bijna ...". The request is categorized as a "Service Request" under "Soort binnenkomst". The "Korte omschrijving" (short description) is "Printer meldt toner bijna op". The "Categorie" (category) is "Netwerk hardware" and the "Subcategorie" (subcategory) is "Printer". The "Aanmelder" (reporter) is listed as "Scheef, Bernard van" from "TOPdesk Nederland". On the right side of the screen, there are two text boxes containing notes: "Toner bijna op van printer" and "Toner vervangen". There is also a checkbox labeled "Maak onzichtbaar voor aanmelder". The interface includes standard toolbar buttons like Opslaan (Save), Escaleren (Escalate), and Aanmaken (Create).

Voorbeeld 2

Yvonne van de Pas vraagt om het inrichten van een werkplek voor een nieuwe medewerker in haar werkkamer, 1.14 in de vestiging TOPdesk Nederland.

- Kies bij **Soort melding: Wijzigingsverzoek, Categorie: Diensten en Subcategorie: Nieuwe werkplek.**

I 2005 004 Inrichten werkplek

Opslaan Escaleren Aanmaken Meer

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELINGEN WORCADE KLANTTEVREDENHEID KENNISITEMS PROCES VERGELIJKBARE MELDINGEN BIJLAGEN

Aanmelder

Naam: Pas, Yvonne van de

Vestiging: TOPdesk Nederland

015-1234567

Pas@TOPdesknl.nl

Details

Korte omschrijving: Inrichten werkplek

Soort binnenkomst: Telefonisch

Soort melding: Wijzigingsverzoek

Categorie: Diensten

Subcategorie: Nieuwe werkplek

Extern nummer:

Object/ruimte

Betreft: Object Locatie

Vestiging (Ruimte): TOPdesk Nederland

Ruimte: 1.14

Ruimtenummer: KA 1.14

Inrichten werkplek voor nieuwe medewerker.

Maak onzichtbaar voor aanmelder

2. Standaardwijziging via TOPdeskmodule Wijzigingsbeheer

Voorbeeld – Meedoén in TOPdesk of alleen lezen

Pieter de Groot heeft een nieuwe bureaustoel nodig in verband met rugklachten.

- Klik op **TOPdesk Menu, Modules, Wijzigingsbeheer.**
- Klik in de rubriek **Nieuw** op **Wijzigingsaanvraag**.
Alternatief: Klik op **TOPdesk menu, Nieuw, Wijzigingsbeheer, Wijzigingsaanvraag**.
- Kies in de rubriek **Details** bij **Sjabloon: Aanvraag nieuwe bureaustoel**. Diverse velden worden dan direct ingevuld, zoals **Categorie, Subcategorie en Soort wijziging, Impact en Behandelaar voor het autoriseren van de aanvraag**. Hij heeft een document gemaild waarin staat dat deze aanvraag al goedgekeurd is.
- Kies bij **Status: Goedgekeurd**. Bij Opslaan verandert de behandelaar in Paul Middelkoop.

W 2008 005 Aanvraag nieuwe bureaustoel

Opslaan ★ C Aanmaken Meer

ALGEMEEN BESTELDE ARTIKelen BEHEER TRAJECT KOPPELINGEN BULAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

Eenvoudige wijziging : Aanvraag > In uitvoering > Geïmplementeerd

Aanmelder

Naam: Groot, Pieter de
Vestiging: TOPdesk Nederland
Telefoon: 010-1234567
Email: Groot@TOPdesknl.nl

Details

Korte omschrijving: Aanvraag nieuwe bureaustoel
Sjabloon: Aanvraag nieuwe bureaustoel
Soort: Standaard wijziging
Categorie: Middelen
Subcategorie: Meubilair en inventaris
Soort wijziging: Eenvoudige
Evaluatie:
Extern nummer:

Object/ruimte

Betreft: Object
Object ID:
Soort:

Planning

Noodwijziging: Impact: Persoon
Baten:
Prioriteit:
Coordinator: Middelkoop, Paul
Autorisatiedatum: 2 augustus 2020 10:09

Aanvraag autoriseren

Behandelaar: Beijering, Martin
Status:
Goedkeuren: 2 augustus 2020 10:09
Afwijzen:

Overzicht van openstaande eenvoudige wijzigingen

Op de startpagina van een behandelaar is te zien hoeveel openstaande eenvoudige wijzigingen er zijn.

Voorbeeld – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

- Ga naar de **startpagina** van Paul Middelkoop.
- Klik op verversen en klik daarna op het totaal aantal eenvoudige wijzigingen.

Taken		
Proces		
Eerstelijns meldingen	24	98
Tweedelijns meldingen	8	33
Problemen	1	4
Deelproblemen	2	2
Bekende fouten	1	1
Wijzigingsaanvragen (Wacht op autorisatie)	0	11
Eenvoudige wijzigingen	2	4

Er verschijnt een overzicht met de openstaande eenvoudig wijzigingen.

Eenvoudige wijziging			
		Nieuwe wijzigingsaanvraag	Wijzigingsplanner
FILTER: Mag starten of gestart			
<input type="checkbox"/> Soort/Afhankelijkheid aanmelder Categorie	Impact	Wijzigingsnummer	Behandelaar (EenSubcategorie)
<input type="checkbox"/> Groot, Pieter de Middelen	Persoon	W 2008 005	Middelkoop, Paul Meubilair en inventaris
<input type="checkbox"/> Pafeelaar, Peter	Middelen	W 1304 001	Projectteam TOP Meubilair en inventaris
<input type="checkbox"/> Ginneken, Erik van HR Werving en Selectie		W 1210 004	Thiadens, Anne Instroom
<input type="checkbox"/> Domst, Henk van Middelen	Persoon	W 1008 005	Middelkoop, Paul Meubilair en inventaris

- Open de melding van Erik van Ginneken.
Dat is een aanvraag voor een nieuwe medewerker.

W 1210 004 Nieuwe Medewerker

Opslaan **★** **C** **Aanmaken** **Meer**

ALGEMEEN **BESTELDE ARTIKELEN** **BEHEER** **TRAJECT (2)** **KOPPELINGEN** **BIJLAGEN** **GESCHIEDENIS** **TIJDREGISTERATIE**

Eenvoudige wijziging : Aanvraag > In uitvoering > Geïmplementeerd

Ginneken, Erik van 

TOPdesk Nederland 
015-2700900
ginneken@TOPdeskNL.nl

Nieuwe Medewerker

Standaard wijziging
HR Werving en Selectie - Instroom
Eenvoudige wijziging
Extern nummer

Object/ruimte

Planning

Impact Baten Prioriteit
Coordinator

Geplande startdatum: 4 mei 2017 8:00 
Geplande implementatiedatum: 15 mei 2017 17:30 

Afhandeling

Behandelaarsgroep:	HR Adviseurs	
Behandelaar:	Thiadens, Anne	
Leverancier:		
Status:	Goedgekeurd	
Gestart:	<input checked="" type="checkbox"/> 3 mei 2017 13:48 	
Geïmplementeerd:	<input type="checkbox"/>	
Gesloten:		
Bestede tijd:	0:00   0:00 	
Kosten:	€ 0,00	

Opdrachten

Hieronder staan opdrachten waarmee je kunt controleren of je de stof beheerst.
Indien mogelijk of van toepassing: zorg ervoor dat de volgende velden ingevuld zijn.

- Naam aanmelder
- Korte omschrijving
- Soort binnenkomst
- Soort melding
- Categorie
- Subcategorie
- Object of Vestiging
- Prioriteit
- Status
- Bestede tijd
- Uitgebreide omschrijving van de melding (rechterkant scherm)
- Uitgebreide omschrijving van de acties (rechterkant scherm)

De volgende prioriteitenmatrix heb je er bij nodig.

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

Eenvoudige wijziging als eerstelijnsmelding

1. Doek van Bergen staat bij je in de kamer. Hij wil zijn rechtshandige muis omruilen voor een neutrale muis. Hij heeft last van RSI en wil zijn muis afwisselend met zijn linker- of rechterhand kunnen bedienen. Je hebt zulke muizen op voorraad, dus je kunt hem gelijk omruilen. Maak hier een eerstelijnsmelding voor.



Eenvoudige wijziging als wijzigingsaanvraag

2. Dennis van Zanten wil een tablet lenen om te gebruiken op het congres waar hij binnenkort heen gaat. De aanvraag is al goedgekeurd door Erik van Ginneken. Maak hier een wijzigingsaanvraag voor.