



Praktijkleren

samen sterk onderwijs

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 **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. **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 wijziging 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 wijziging in de TOPdeskmodule Wijzigingsbeheer.

1. Standaardwijziging via keuze Soort melding in eerstelijnsmelding

Voorbeeld – Meedoen 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 the TOPdesk 'Nieuw bericht' (New message) form. The title is '2005 001 Printer meldt toner bijna ...'. The 'Aanmelder' (Reporter) section shows 'Naam: Scheef, Bernard van', 'Vestiging: TOPdesk Nederland', and '015-1234567'. The 'Details' section shows 'Korte omschrijving: Printer meldt toner bijna op', 'Soort binnenkomst: Telefonisch', 'Soort melding: Service Request', 'Categorie: Netwerk hardware', and 'Subcategorie: Printer'. The 'Bijzondere opmerkingen' (Special remarks) field contains 'Toner bijna op van printer'. The 'Acties' (Actions) field contains 'Toner vervangen'. The 'Maak zichtbaar voor aanmelder' (Make visible to reporter) checkbox is unchecked.

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**.

2. Standaardwijziging via TOPdeskmodule Wijzigingsbeheer

Voorbeeld – Meedoen 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 ★ ↺ Aanmaken Meer

ALGEMEEN BESTELDE ARTIKELN BEHEER TRAJECT KOPPELINGEN BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

Eenvoudige wijziging : **Aanvraag** > In uitvoering > Geïmplementeerd

Aanmelder

Naam: Groot, Pieter de 

Vestiging: ● TOPdesk Nederland

010-1234567

Groot@TOPdesk.nl

Details

Korte omschrijving: **Aanvraag nieuwe bureaustoel**

Sjabloon: Aanvraag nieuwe bureaustoel

Soort: Standaard wijziging

Categorie: Middelen

Subcategorie: Meubilair en inventaris

Soort wijziging: ☒ Eenvoudige ☐ Uitgebreide

Evaluatie: ☐

Extern nummer:

Object/ruimte

Betreft: ☒ Object ☐ Locatie

Object ID:

Soort:

Planning

Noodwijziging: ☐

Impact: Persoon

Baten:

Prioriteit:

Coördinator: Middelkoop, Paul

Autorisatiedatum: 2 augustus 2020 10:09

Aanvraag autoriseren

Behandelaar: Beijering, Martin

Status:

Goedkeuren: ☒ 2 augustus 2020 10:09

Afwijzen: ☐

Actie

☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

Vervangen van een bureaustoel voor een nieuw model uit de voorraad.

Overzicht van openstaande eenvoudige wijzigingen

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

Voorbeeld – Meedoen 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		
1 Eerstelijns meldingen	24	98
2 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 eenvoudige wijzigingen.

Eenvoudige wijziging

Nieuwe wijzigingsaanvraag

Wijzigingsplanner

Wijzigingsverkenner

Meer ▾

FILTER: Mag starten of gestart

<input type="checkbox"/>	Soort	Afhai	Naam aanmelder	Categorie	Impact	▼ Wijzigingsnumi	Behandelaar (Een Subcategorie)
<input type="checkbox"/>			Groot, Pieter de	Middelen	Persoon	W 2008 005	Middelkoop, Pa
<input type="checkbox"/>			Pafeelaar, Peter	Middelen	Persoon	W 1304 001	Projectteam TOP
<input type="checkbox"/>			Ginneken, Erik va	HR Werving en Se		W 1210 004	Thiadens, Anne
<input type="checkbox"/>			Domst, Henk van	Middelen	Persoon	W 1008 005	Middelkoop, Paul

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

€ 0,00

B I U   3  

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.