



Praktijkleren

samen sterk onderwijs

TOPdesk

Personaliseren

Inhoudsopgave

Inleiding Personaliseren	2
Startpagina aanpassen	3
Widgets toevoegen, Verversen en Help.....	3
Widget: Huidige major meldingen	5
Widget: Taken	5
Widget: Taken per groep	6
Widgets: Rapport en KPI over meldingen en Rapport/KPI - Meldingenbeheer	7
Widget: Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen	9
Widget: Proces pagina's.....	9
Widget verplaatsen.....	9
Snelstartbalk aanpassen	10
Werken met bladwijzers	13
Bladwijzers openen.....	13
Een kaart toevoegen aan je bladwijzers.....	13
Een kaart verwijderen uit je bladwijzers	14
Overzichten inrichten.....	15
Kolommen toevoegen of verwijderen.....	15
Kolommen sorteren	16
Kolommen verplaatsen	17
Kolombreedte aanpassen	17
Overzicht filteren	17
Behandelaarsinstellingen	18
Overzichten.....	19
Taalinstellingen	19
Beschikbaarheid	20
CTI-module.....	20
Dashboards	20
Opdrachten	21

Inleiding Personaliseren

Servicedeskmedewerkers/behandelaars kunnen een aantal onderdelen van TOPdesk naar eigen smaak aanpassen, bijvoorbeeld hun startpagina, de weergavetaal en de indeling van overzichten. Zij kunnen bladwijzers maken om snel een bepaalde pagina of melding te kunnen heropenen. Een aantal van die mogelijkheden wordt hieronder uitgewerkt.

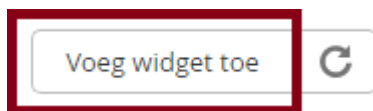
Startpagina aanpassen

Widgets toevoegen, Verversen en Help

Meld aan als Paul Middelkoop. De startpagina van Paul bevat een aantal onderdelen, de zogenaamde widgets. Er kunnen widgets toegevoegd, verwijderd en aangepast worden.

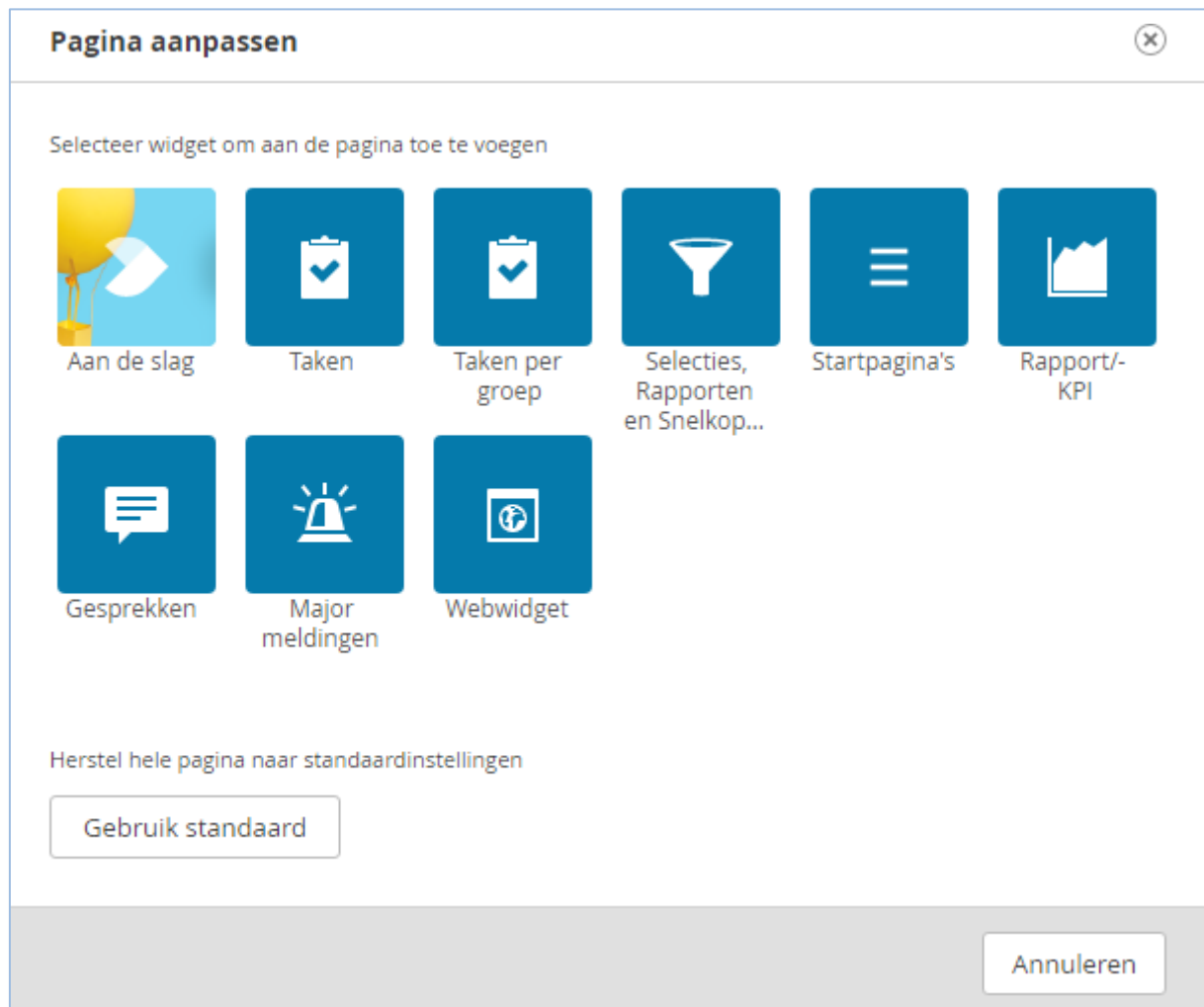
Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Rechts bovenin staan de knoppen **Voeg widget toe** en **Verversen**.

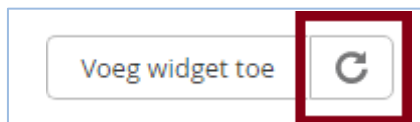


Met de knop **Voeg widget toe** kun je een nieuwe widget aan je startpagina toevoegen. Je kunt onder andere kiezen uit de volgende widgets.

- **Taken**
- **Taken per groep**
- **Selecties**
- **Rapporten**
- **Snelkoppelingen**
- **Startpagina's**
- **Rapport/KPI**



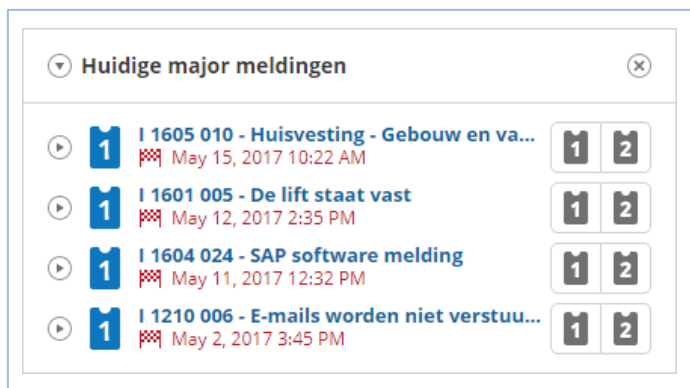
- De knop **Verversen** laadt de gegevens op de pagina opnieuw.



- Het is ook mogelijk om de pagina terug te zetten op standaardinstellingen. Dat doen we nu niet, omdat deze standaardinstellingen anders zijn dan de standaardstartpagina van deze demoversie.
- Widgets zijn met slepen te verplaatsen.

Een aantal widgets wordt hieronder verder toegelicht.

Widget: Huidige major meldingen



De widget *Huidige major meldingen* toont alle onopgeloste major meldingen die je behoort te zien. Er zijn maximaal tien major meldingen zichtbaar. Deze zijn chronologisch weergegeven. Indien er meer meldingen onopgelost zijn, verschijnt er een scrollbalk in de widget.

De Major Melding-kaarten in deze widget tonen het nummer, een korte omschrijving en de streefdatum van de major melding. Als er geen korte omschrijving is ingevuld, dan zal de categorie van de major melding op deze plek getoond worden. Als je meer informatie over een major melding wilt lezen, vouw je deze melding uit door op de pijl links voor de Major Melding-kaart te klikken.

Widget: Taken

In het blok **Taken** zie je alle taken waarvan je behandelaar kunt zijn *per proces*.

Let op!

De aantallen die je hieronder ziet kunnen verschillen van de aantallen die je ziet op je scherm. Het verschil kan worden veroorzaakt door de werkzaamheden die jij al in TOPdesk hebt gedaan.

The 'Taken' widget displays a table of tasks categorized by process. A red arrow points to the top right corner of the widget.

Proces		
1 Eerstelijns meldingen	20	90
2 Tweedelijns meldingen	6	22
Problemen	1	4
Deelproblemen	2	2
Bekende fouten	1	1
Wijzigingsaanvragen (Wacht op autorisatie)	0	11
Eenvoudige wijzigingen	1	3
Uitgebreide wijzigingen (Wacht op autorisatie)	0	0
Wijzigingsactiviteiten	4	31
Autorisatie-activiteiten	2	2
Alle Wijzigingen als Coördinator	15	30
Projectactiviteiten	1	175
Vandaag verwacht (nog niet aanwezig)	0	0
Alle aanwezige bezoekers	2	2
Operationele activiteiten (deze week)	0	754
Reserveringsaanvragen	0	1
Gereserveerde diensten (vandaag)	0	0

De twee kolommen kun je zelf aanpassen zodat je hier de taken ziet die voor jou van belang zijn. Standaard toont de eerste kolom de taken die op jouw naam staan. De tweede kolom toont standaard de taken voor jezelf, je groepen en taken waar nog geen behandelaar aan toegewezen is. Je kunt zelf bepalen waarop gefilterd wordt door te klikken op het icoon **Wijzigen**. In de demodatabase worden in de tweede kolom alle taken getoond.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Klik op het icoon **Wijzigen** in het blok **Taken**.
De pop-up **Taken Widget aanpassen** opent.
- Kies in de zoeklijsten onder **Kolom 1** en **Kolom 2** welke taken je in deze kolommen wilt zien.
- Klik op **Opslaan**.
Voortaan toont de startpagina de taken die je hier hebt geselecteerd.

Let op!

De hoeveelheid taken die wordt getoond in het blok **Taken** wordt ook bepaald door het filter dat is ingesteld door een behandelaar. Dit filter kan aangepast worden door te klikken op het icoon **Filter** in een van de overzichten.

Widget-instellingen

Titel ? Gebruik standaard

Kolom 1: Eigen

Kolom 2: Alle

Opslaan Annuleren

Widget: Taken per groep

Hier zie je taken waarvan je behandelaar bent, gegroepeerd op *de behandelaarsgroepen* waar deze taken toe behoren.

Let op!

De aantallen die je hieronder ziet kunnen verschillen van de aantallen die je ziet op je scherm. Het verschil kan worden veroorzaakt door de werkzaamheden die jij al in TOPdesk hebt gedaan.

Taken per groep		
Facilitair Beheer		
Meldingen	1	13
Eenvoudige wijzigingen	0	0
Wijzigingsactiviteiten	0	10
Projectactiviteiten	0	20
Projectteam TOPdesk		
Meldingen	12	12
Problemen en bekende fouten	4	4
Eenvoudige wijzigingen	1	1
Wijzigingsactiviteiten	4	4
Projectactiviteiten	1	20
Servicedesk		
Meldingen	4	12
Problemen en bekende fouten	0	0

Op de behandelaarskaart is te zien tot welke behandelaarsgroepen je behoort.

Tip: Als je niet weet hoe je de behandelaarskaart opent, stel de vraag dan aan ChatGPT of een andere AI-tool.

Behandelaar Middelkoop, Paul						
<div> <div>Opslaan</div> <div>Nieuw</div> <div>Meer</div> </div>						
<div> <div>ALGEMEEN</div> <div>INFORMATIE</div> <div>BEHANDELAARSGROEPEN (4)</div> <div>RECHTEN (1)</div> <div>FILTERS</div> <div>AFBEELDINGEN (1)</div> <div>KOPPELINGEN (107)</div> <div>AANTEKENINGEN</div> </div>						
<div> <div>FILTER: Actieve kaarten</div> <div>Koppelmagier</div> <div>Meer</div> <div></div> </div>						
<input type="checkbox"/> Samengestelde naam	Naam vestiging	Ruimte	Plaats	Telefoon	Afdeling	
<input type="checkbox"/> Catering	TOPdesk Nederland	Zaal Maastricht	Delft	015-1234567	Facilitaire Zaken	
<input type="checkbox"/> Facilitair Beheer	OGD Delft	Productie	Delft		Facilitaire Zaken	
<input type="checkbox"/> Projectteam TOPdesk	OGD Delft	Management	Delft		Systemen	
<input type="checkbox"/> Servicedesk	TOPdesk Nederland	Helpdesk	Delft	015 2700 900	Servicedesk IT	

Widgets: Rapport en KPI over meldingen en Rapport/KPI - Meldingenbeheer

In deze widgets worden rapporten en KPI's grafisch weergegeven. Je kunt een rapport of KPI selecteren en aangeven of je deze als taartgrafiek, staafgrafiek of lijndiagram wilt tonen. Je kunt bijvoorbeeld het rapport 'Aantal aanmeldingen per vestiging' tonen. Deze widget kun je meerdere keren aan je startpagina toevoegen, zodat je alle rapporten en KPI's die je wilt volgen direct bij aanmelden ziet. Deze widget is alleen in de Enterprise-editie van TOPdesk beschikbaar.

Voorbeeld - Meedoen in TOPdesk of alleen lezen.

- Klik op de knop **Wijzigen** in de widget **Rapport en KPI over meldingen**
- Kies bij **Soort** voor **Rapport**
- Kies het rapport Aantal meldingen per vestiging
- Kies Staafgrafiek als type met legenda op de horizontale as

Widget-instellingen

Titel

Rapport en KPI over meldingen

Proces


Meldingenbeheer


Soort


☒ Rapport
 ☐ Key Performance Indicator

Rapport

Aantal meldingen per vestiging


☐


☒


☐

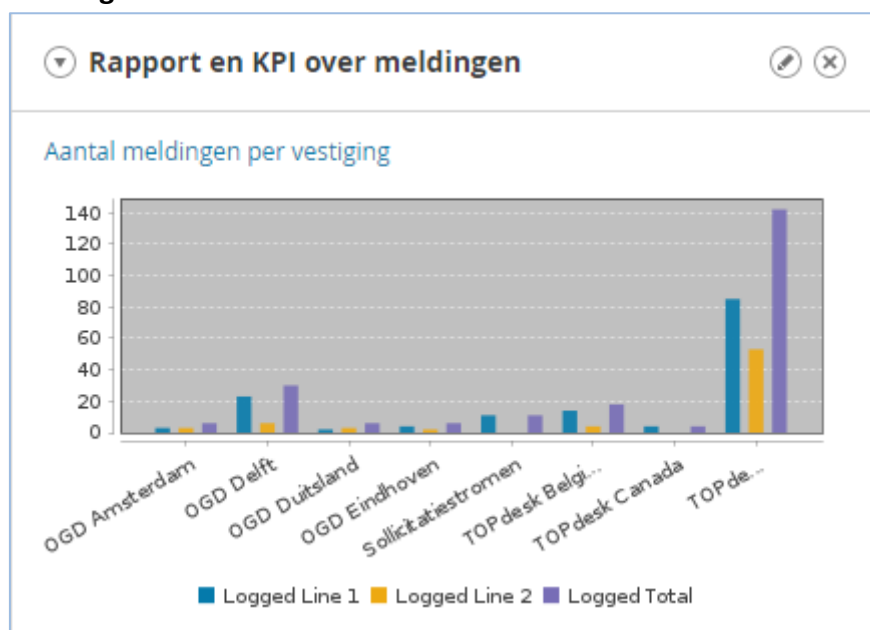
☒ Legenda tonen op horizontale as

☒ Legenda tonen

Opslaan

Annuleren

De widget ziet er dan zo uit:



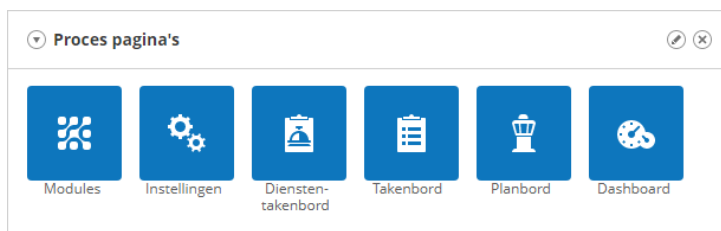
Widget: Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen

Hier kun je direct doorklikken naar selecties, rapporten en snelkoppelingen die voor jou van belang zijn. Je kunt zelf bepalen welke selecties, rapporten en snelkoppelingen hier getoond worden door middel van het icoon **Wijzigen**. Hier zijn alleen de namen van de selecties en rapporten zichtbaar. Bij de vorige widget die we bespraken is het rapport zelf te zien. Deze widget is in alle edities van TOPdesk beschikbaar.



Widget: Proces pagina's

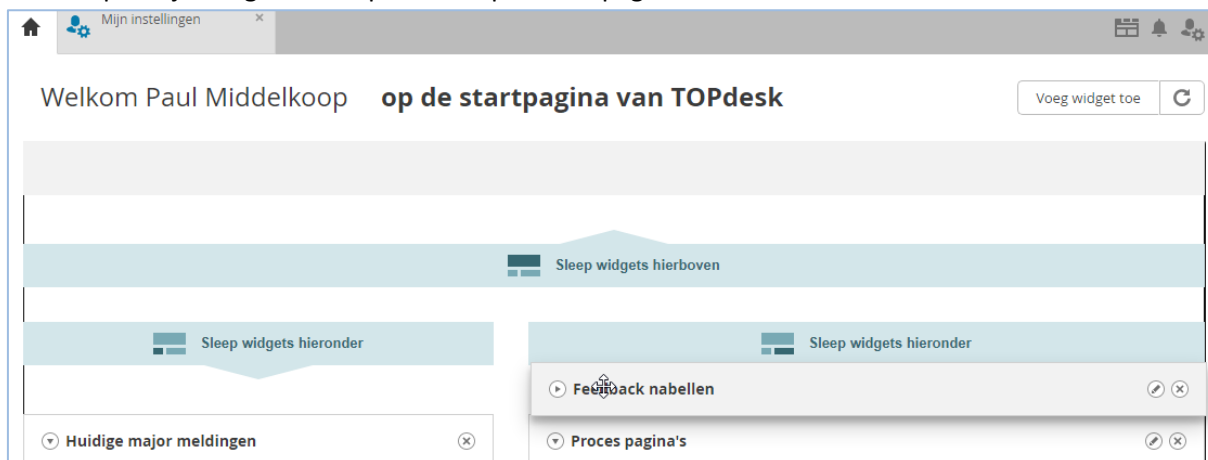
Dit zijn snelkoppelingen naar diverse delen van TOPdesk.



- **Modules:** via deze knop open je de modulepagina's.
- **Instellingen:** via deze knop open je direct de pagina met de **Module-instellingen** en, als je hier rechten voor hebt, de **Technische instellingen** en **Functionele instellingen**.
- **Diensten – takenbord:** met deze knop open je het takenbord per dienst. Hier zie je de **verdeling van taken over verschillende diensten of teams binnen jouw organisatie. Het is bedoeld om overzicht te houden op openstaande en lopende taken binnen een specifieke dienst.**
- **Takenbord:** met deze knop open je het totaaloverzicht van alle taken die op jouw naam staan. Dat betekent dat je hier meldingen ziet die door jou afgehandeld moeten worden, maar ook wijzigingsactiviteiten of operationele activiteiten.
- **Planbord:** wanneer je de planning bewaakt voor jouw afdeling of team kun je met deze knop het planbord openen om de planning in te zien en aan te passen.
- **Dashboard:** hier zie je de laatste nieuwsberichten van jouw organisatie, deze berichten zijn in te stellen in het Kennissysteem. Het kennissysteem wordt in een andere module behandeld.

Widget verplaatsen

Door slepen zijn widgets te verplaatsen op de startpagina.



Snelstartbalk aanpassen

De snelstartbalk is altijd zichtbaar aan de linkerkant van het scherm. Je kunt een knop toevoegen aan de snelstartbalk voor een veelvoorkomende handeling of een snelkoppeling toevoegen naar een website.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Je wilt een knop toevoegen aan de snelstartbalk voor het aanmaken van een nieuwe persoonskaart.

- Klik op het icoon **Bewerken** onderaan de snelstartbalk.
De pop-up **Snelstartbalk aanpassen** opent. Hier kun je een nieuwe knop toevoegen voor een handeling binnen TOPdesk, zoals het aanmaken van een nieuwe kaart.

Snelstartbalk aanpassen

TOPdesk-knoppen

Soort: Nieuwe kaarten

Module: Ondersteunende bestanden

Behandelaarsgroep

- Behandelaarsgroep
- Categoriefilter
- Leverancier
- Leverancierscontactpersoon
- Persoonsgroep
- Rechtengroep
- Vestigingfilter

Wel tonen

- Wijzigingskalender
- Operationeel beheer Planner
- Voorlopige wijzigingsaanvraag
- Reserveringenplanner
- Populatieoverzicht
- Startpagina kennissysteem
- Persoon

Snelkoppelingen

Nieuw Verwijderen

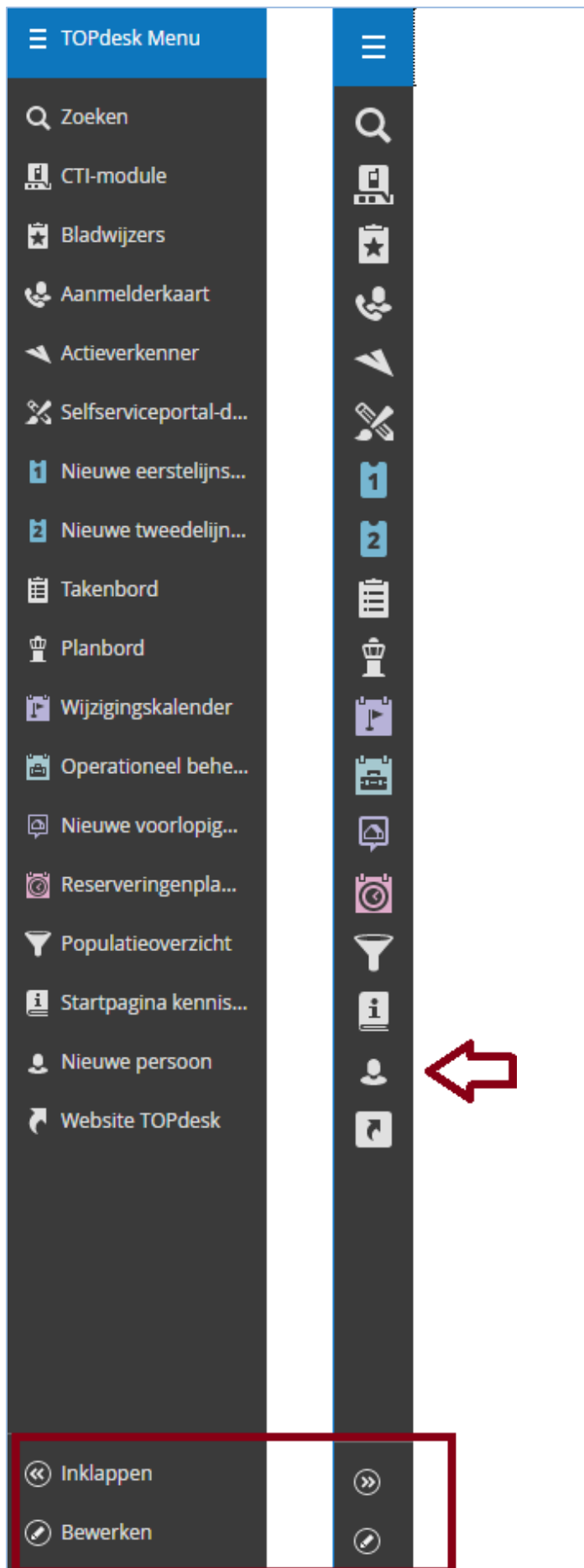
Titel: Website TOPdesk

URL: www.TOPdesk.nl

☐ Openen binnen TOPdesk

Opslaan Annuleren

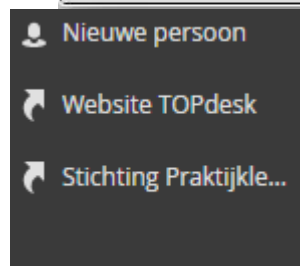
- Selecteer in de zoeklijsten **Soort** en **Module** welke soort knop je wilt toevoegen en bij welke module deze hoort.
- Kies de module **Ondersteunende bestanden**.
- Verplaats de zaken die je aan de snelstartbalk wilt toevoegen met de pijl naar rechts naar het blok **Wel tonen**. Voeg **Persoon** toe.
- Regel met de pijlen aan de rechterkant dat **Persoon** onderaan de snelstartbalk komt te staan.
- Sla deze wijziging op.



Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Je wilt een nieuwe snelkoppeling toevoegen naar de website van de Stichting Praktijkleren.

- Klik op Bewerken onderaan de snelstartbalk
- Klik bij Snelkoppelingen op de knop Nieuw..
- Vul de velden **Titel** *Stichting praktijkleren* en **URL** *https://www.stichtingpraktijkleren.nl* in.
- Klik op **Opslaan**.



Je kunt zoveel knoppen aan de Snelstartbalk toevoegen als je wilt.
Het icoon **Bewerken** blijft bij elke schermresolutie onderaan in beeld staan.

Werken met bladwijzers

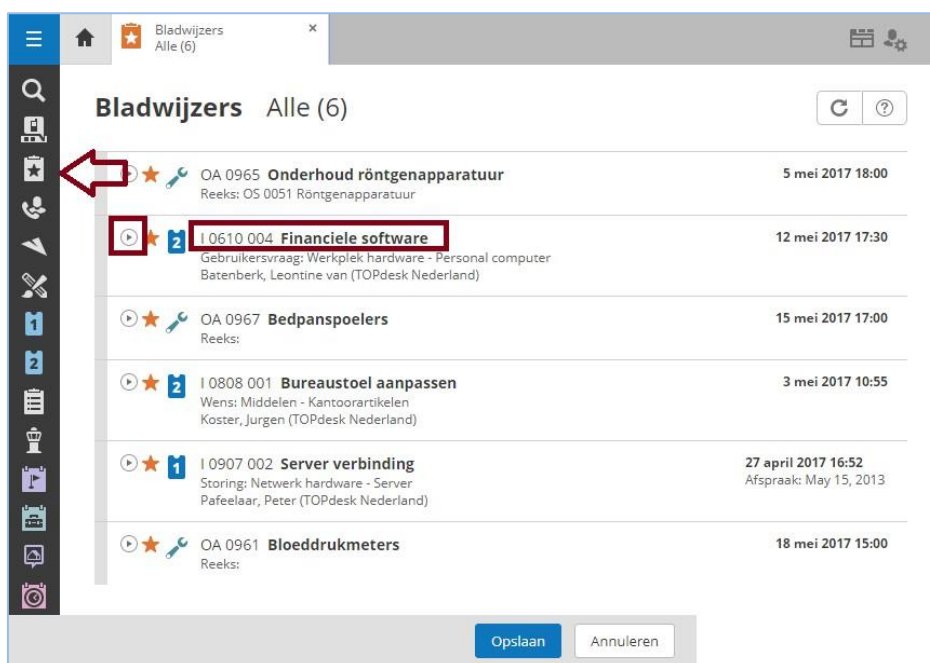
Vaak komt het voor dat je zelf een lijstje wilt samenstellen, bijvoorbeeld van meldingen die je even in de gaten wilt houden. Je kunt daarom bijna elke kaart van een bladwijzer voorzien. Deze kaart wordt dan opgenomen in jouw **Bladwijzers**. Deze lijst kan dus kaarten uit allerlei processen bevatten.


Bladwijzers openen

Je vindt jouw bladwijzers in de Snelstartbalk.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Klik in de snelstartbalk op het icoon **Bladwijzers**.
Je bladwijzers openen in een lijst op een nieuw tabblad.



Je kunt de details van de taken in de lijst zien door op het icoon  te klikken. De taak klapt dan uit. Om de betreffende kaart te openen, klik je op de naam van de kaart in de lijst.

Een kaart toevoegen aan je bladwijzers

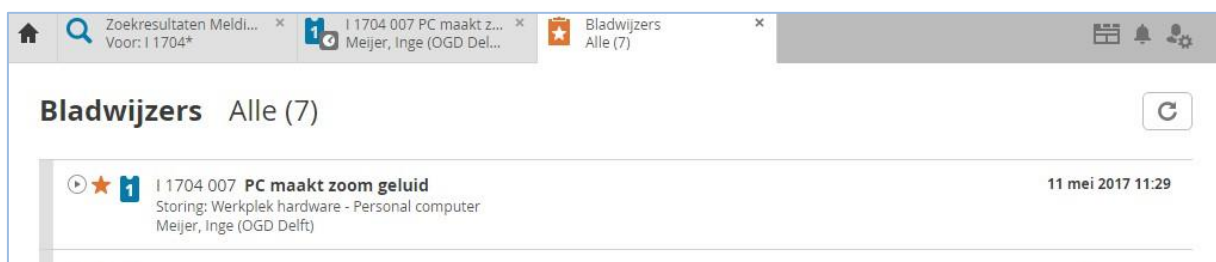
Je kunt een kaart aan je bladwijzers toevoegen door deze te voorzien van een bladwijzer.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Open de kaart van melding *I 1704 007*.
- Klik rechts bovenaan op het geopende tabblad op het icoon **Voeg deze kaart toe aan uw bladwijzers**



Het bladwijzersymbool wordt oranje en je vindt deze kaart terug in je **Bladwijzers**.



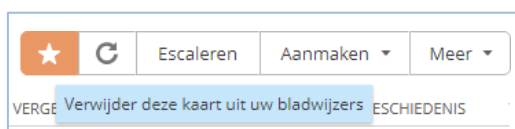
Een kaart verwijderen uit je bladwijzers

Je kunt een kaart uit je lijst met bladwijzers verwijderen vanuit de lijst met bladwijzers of vanuit de kaart zelf.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Vanuit de kaart zelf

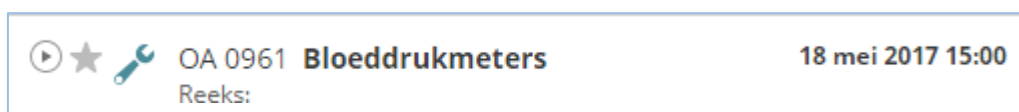
- Klik op het icoon **Verwijder deze kaart uit uw bladwijzers**.



Het icoon verandert in het icoon **Voeg deze kaart toe aan uw bladwijzers** en verdwijnt (na verversen) uit de bladwijzerlijst.

In de bladwijzerlijst kun je de bladwijzer uit de lijst verwijderen door op het oranje symbool te klikken, dit wordt dan grijs. Na verversen is het verdwenen uit de lijst.

- Verwijder de bladwijzer naar **OA 0961 Bloeddrukmeten**.



Overzichten inrichten

Het is mogelijk om je overzichten aan je eigen wensen aan te passen. Je kunt kolommen toevoegen, verplaatsen of verwijderen, sorteren, de breedte aanpassen en filteren.

Kolommen toevoegen of verwijderen

Overzichten zijn naar wens in te richten door kolommen toe te voegen, te verwijderen of te verplaatsen.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Klik op het aantal eerstelijnsmeldingen van Paul om het overzicht *Eerstelijnsmeldingen - to do te openen*..

Welkom Paul Middelkoop op de startp...

Huidige major meldingen

- 1 I 1605 010 - Huisvesting - Gebouw en va... May 15, 2017 10:22 AM
- 1 I 1601 005 - De lift staat vast May 12, 2017 2:35 PM
- 1 I 1604 024 - SAP software melding May 11, 2017 12:32 PM
- 1 I 1210 006 - E-mails worden niet verstuu... May 2, 2017 3:45 PM

Taken

Proces		
1 Eerstelijns meldingen	20	90
2 Tweedelijns meldingen	22	
Problemen	1	

Filter: niet afgemeld

Eerstelijns meldingen To do

Eerstelijns meldingen

Nieuwe eerstelijns melding Nieuwe tweedelijns melding Automatisch vernieuwen Meer

FILTER: van Paul Middelkoop, niet afgemeld, behandelaar toegewezen, alleen eerstelijns

Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Behandelaar	Streefdatum	Aanmelddatum	Korte omschrijving
1	I 0907 002	Pafeelaar, Peter	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	3 mei 2017 11:59	27 april 2017 15:52	Server verbinding
1	I 1203 002	Elsacker, Nancy van	TOPdesk Belgium BVBA	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 8:00	3 mei 2017 15:39	Internet lijkt down in
1	I 1506 010	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul		8 mei 2017 13:28	PC foutmelding
1	I 1604 022	Meijer, Inge	OGD Delft	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 12:32	11 mei 2017 12:17	SAP software meldin

- Klik op het icoon **Overzicht inrichten**.

De pop-up **Overzicht inrichten** opent.

- Selecteer in de lijst **Niet zichtbaar** de kolom(men) die je wilt toevoegen.
- Kies **Afdeling**.
Tip: je kunt meerdere items tegelijkertijd selecteren door de CTRL-knop ingedrukt te houden.
- Klik op het pijltje naar rechts.
- Wil je een kolom juist niet zien in het overzicht, klik dan op het pijltje naar links in de kolom **Zichtbaar**.
- Pas desgewenst de volgorde aan in de kolom **Zichtbaar** door links op het pijltje naar boven of beneden te klikken.
- Klik op **Opslaan**.

Je kunt ook kolommen toevoegen of verwijderen door te dubbelklikken op de naam. De kolom verschuift dan van **Zichtbaar** naar **Niet zichtbaar** of andersom.

Behandelaar	Streefdatum	Aanmelddatum	Korte omschrijving (Details)	Deze melding heeft	Prioriteit	Afdeling
elkoop, Paul	15 mei 2017 10:22	12 mei 2017 15:52		Nee		Administratie
elkoop, Paul	15 mei 2017 10:05	12 mei 2017 15:35	Inkt van printer leeg	Nee		Directie
elkoop, Paul	15 mei 2017 12:08	12 mei 2017 12:07	Word/excel foutmelding	Nee	P7	Directie

Kolommen sorteren

Als je een bepaalde kaart in je overzicht zoekt, dan kan het handig zijn om het overzicht op een specifieke kolom op- of aflopend te sorteren. Dit kun je doen door op de titel van de kolom waarop je het overzicht wilt sorteren te klikken. De kolom waarop een overzicht is gesorteerd, herken je aan een pijltje naar boven of naar beneden bovenin de betreffende kolom.

- Klik op de kolomtitel **Prioriteit**

De kaarten worden in een nieuwe volgorde getoond van laag naar hoog.

Als de volgorde nog niet is zoals je wenst, klik je nog een keer op de kolomkop. De volgorde wordt dan van hoog naar laag. Je sorteerk keuze wordt per overzicht bewaard. De volgende keer dat je hetzelfde overzicht opent, zal het op dezelfde wijze zijn gesorteerd.

Eerstelijns meldingen

Nieuwe eerstelijns melding

Nieuwe tweedelijns melding

Automatisch vernieuwen

Meer

FILTER: van Paul Middelkoop, niet afgemeld, behandelaar toegewezen, alleen eerstelijns

Behandelaar	Streefdatum	Aanmelddatum	Korte omschrijving (Details)	Deze melding heeft	Prioriteit	Afdeling
Middelkoop, Paul	11 mei 2017 12:32	11 mei 2017 12:27	SAP software melding	Nee	P1	
Middelkoop, Paul	9 mei 2017 16:26	9 mei 2017 16:11	E-mails worden niet verstuurd	Nee	P1	Inkoop
Middelkoop, Paul	17 mei 2017 12:11	5 mei 2017 16:34	Smartphone vraag	Nee	P1	Facilitaire Zaken
Middelkoop, Paul	2 mei 2017 15:45	2 mei 2017 15:29	E-mails worden niet verstuurd	Nee	P1	
Middelkoop, Paul	9 mei 2017 13:36	1 mei 2017 15:46	Outlook gebruikersvraag	Nee	P1	Facilitaire Zaken
Middelkoop, Paul	11 mei 2017 11:29	10 mei 2017 11:29	PC maakt zoom geluid	Nee	P4	Helpdesk
Middelkoop, Paul	9 mei 2017 13:34	26 april 2017 10:07	Probleem met röntgenapparaat	Nee	P4	Facilitaire Zaken
Middelkoop, Paul	15 mei 2017 15:04	8 mei 2017 14:43	Temperatuur koffie niet in orde	Ja	P5	Administratie

Kolommen verplaatsen

- Selecteer de naam van de kolom.
- Houd je linkermuisknop hierbij ingedrukt.
- Sleep de kolom naar de plek waar je deze wilt zien.
- Verplaatsen kan ook met de pijltjes in de pop-up *Overzicht inrichten* (zie hierboven).

Voortaan wordt het overzicht automatisch op deze manier getoond.

Kolombreedte aanpassen

Soms zie je in overzichten maar een deel van de tekst in een kolom. Pas dan de breedte van die kolom aan.

- Plaats de cursor bovenin het overzicht op de rechter scheidingslijn van de kolom die je wilt verbreden.
- Houd de linkermuisknop ingedrukt en trek het pijltje naar rechts totdat de inhoud van de kolom volledig wordt getoond.
- Je kunt de kolombreedte ook aanpassen door te dubbelklikken op de rand van de kolom. De kolom zal dan aangepast worden aan de inhoud van de kolom.

Voortaan wordt het overzicht automatisch op deze manier getoond.

Overzicht filteren

Door overzichten te filteren kun je de getoonde resultaten specificeren. Het kan bijvoorbeeld denkbaar zijn dat je enkel kaarten met jezelf als behandelaar wilt zien. Je kunt alle soorten overzichten filteren. Filterinstellingen worden altijd opgeslagen. Je hoeft deze dus later niet opnieuw te veranderen.

- Klik op **Filter**.

Eerstelijns meldingen				Nieuwe eerstelijns melding	Nieuwe tweedelijns melding
FILTER: van Paul Middelkoop, niet afgemeld, behandelaar toegewezen, alleen eerstelijns					
Behandelaar	Streefdatum	Aanmelddatum	Korte omschrijving (Details)		
Middelkoop, Paul	11 mei 2017 12:32	11 mei 2017 12:27	SAP software melding		
Middelkoop, Paul	9 mei 2017 16:26	9 mei 2017 16:11	E-mails worden niet verstuurd		
Middelkoop, Paul	17 mei 2017 12:11	5 mei 2017 16:34	Smartphone vraag		
Middelkoop, Paul	2 mei 2017 15:45	2 mei 2017 15:29	E-mails worden niet verstuurd		
Middelkoop, Paul	9 mei 2017 13:36	1 mei 2017 15:46	Outlook gebruikersvraag		
Middelkoop, Paul	11 mei 2017 11:29	10 mei 2017 11:29	PC maakt zoom geluid		
Middelkoop, Paul	9 mei 2017 13:34	26 april 2017 10:07	Probleem met röntgenapparaat		
Middelkoop, Paul	15 mei 2017 15:04	8 mei 2017 14:43	Temperatuur koffie niet in orde		

- Filter op afhandelingsstatus *Gereed, niet afgemeld*.

Filter instellen

Behandelaar

Eigen

Afhandelingsstatus

Gereed, niet afgemeld

Status

Alle

Toon zonder behandelaar
☐

Lijn

Eerstelijns

Periode

☒ Alle
☐ Laatste

0

Dagen

On hold

Alle

OK

Annuleren

- Klik op **OK**.

Eerstelijns meldingen						Nieuwe eerstelijns melding	Nieuwe tweedelijns melding
FILTER: van Paul Middelkoop, gereed, niet afgemeld , behandelaar toegewezen, alleen eerstelijns							
<input type="checkbox"/> Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Behandelaar	Streefdatum		
<input type="checkbox"/> 1	I 1601 010	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 15:04		

- Zet het filter weer terug op **Afhandelingsstatus Niet afgemeld**.

Behandelaarsinstellingen

Als behandelaar kun je enkele instellingen aanpassen die alleen effect hebben op jouw eigen werkomgeving, zoals onder andere hoe jouw to-dolijsten eruitzien. Ook de taalinstelling kun je hier

instellen..

Deze behandelaarsinstellingen vind je onder het icoon rechtsboven op jouw scherm.

Mijn instellingen

Opslaan | | Meer

Overzichten

- ☒ Vet: vandaag aangemeld
- ☒ Cursief: door iemand anders gewijzigd
- ☒ Alleen cursiveren als het vandaag gewijzigd is
- ☒ Blauw: streefdatum vandaag
- ☒ Rood: verstreken

To do voor groepen

- ☒ Tonen

Taalinstellingen

☐ Automatisch detecteren

☒ Kies een taal uit de lijst: Nederlands

Standaardinstelling voor Maak onzichtbaar voor aanmelder

☒ Zichtbaar

☐ Onzichtbaar

Beschikbaarheid

E-mailadres:

Kopie sturen naar

☐ Eigen e-mailadres

☐ Ander e-mailadres:

CTI-module

☒ Ingeschakeld

Dashboards

☒ Rapporten/KPI's op Dashboards automatisch verversen

Toegankelijkheid

☐ Alle groepen uitklappen

☐ Toegankelijke overzichten gebruiken

Applicatiewachtwoorden

Om applicaties toegang te geven tot TOPdesk via uw account dient u een uniek applicatiewachtwoord te genereren in plaats van uw eigen wachtwoord te gebruiken.

Applicatiernaam	Aangemaakt op	Verloopt op	Laatst gebruikt
-----------------	---------------	-------------	-----------------

Toevoegen Verwijderen

Overzichten

Hier stel je in hoe overzichten in TOPdesk moeten worden getoond.

- **Vet: vandaag aangemeld**
Kaarten die vandaag zijn aangemeld, worden vetgedrukt weergegeven.
- **Cursief: door iemand anders gewijzigd**
Kaarten die als laatste door iemand anders zijn gewijzigd, worden cursief weergegeven.
- **Alleen cursiveren als het vandaag gewijzigd is.**
Alleen kaarten die vandaag door iemand anders zijn gewijzigd, gecursiveerd tonen. Deze optie kun je uiteraard alleen aanvinken als bovenstaande optie ook is geactiveerd.
- **Blauw: streefdatum vandaag**
Kaarten waarvoor de geplande afspraakdatum op vandaag staat, worden blauw weergegeven.
- **Rood: verstreken**
Kaarten waarvoor de streefdatum verstreken is, worden rood weergegeven.

Taalinstellingen

- **Automatisch detecteren**

De taal van TOPdesk wordt bepaald door de taalinstelling van jouw browser, mits deze taal door jouw beheerder is ingesteld.

- ***Kies een taal uit de lijst***

Je kiest zelf de taal waarin TOPdesk moet worden getoond. Welke talen beschikbaar worden gesteld, bepaalt je beheerder via Taalinstellingen.

Beschikbaarheid

Voor e-mails die vanuit TOPdesk worden verstuurd, staat een standaardafzender ingevuld. Je kunt dit e-mailadres aanpassen, zodat e-mails vanuit jouw eigen of een ander zelf te bepalen e-mailadres worden verstuurd.

- ***E-mailadres***

Het e-mailadres dat als afzender wordt gebruikt voor e-mails die vanuit TOPdesk worden verstuurd (indien de beheerder heeft ingesteld dat e-mailacties worden verstuurd met als afzender het veld [Systeem.Email_huidige_gebruiker]).

- ***Kopie sturen naar***

Wanneer er vanuit TOPdesk een e-mail wordt verstuurd, stuurt TOPdesk een kopie van de e-mail naar jouw eigen e-mailadres en/of een zelf te bepalen ander e-mailadres. Je kunt bij die laatste ook meerdere e-mailadressen invullen. Deze adressen moeten dan van elkaar worden gescheiden met een puntkomma (;).

Let op!

Het versturen van e-mails niet mogelijk in de demoversie van TOPdesk, er is geen mailserver aan gekoppeld.

CTI-module

De module Computer Telefonie Integratie (CTI) integreert de telefooncentrale met de TOPdesk-omgeving. Als je organisatie over de CTI-module beschikt en je deze als behandelaar wilt gebruiken, dan kun je deze module hier voor jezelf activeren.

Dashboards

- ***Rapporten/KPI's op Dashboards automatisch verversen***

Dashboards worden automatisch verversd. Als je deze niet aanvinkt, dan moet je dashboards handmatig verversen met het icoon rechtsboven op de dashboardpagina.

Opdrachten

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

1. Pas de startpagina aan.

- Zorg ervoor dat het eruitziet als de volgende afbeelding.

Welkom Paul Middelkoop op de startpagina van TOPdesk

Voeg widget toe

Huidige major meldingen

- 1 I 1605 010 - Huisvesting - Gebouw en va... May 15, 2017 10:22 AM
- 1 I 1601 005 - De lift staat vast May 12, 2017 2:35 PM
- 1 I 1604 024 - SAP software melding May 11, 2017 12:32 PM
- 1 I 1210 006 - E-mails worden niet verstuu... May 2, 2017 3:45 PM

Taken

Proces		
Eerstelijns meldingen	1	2
Tweedelijns meldingen	0	1
Problemen	1	4
Deelproblemen	2	2
Bekende fouten	1	1
Wijzigingsaanvragen (Wacht op autorisatie)	0	11
Eenvoudige wijzigingen	1	3
Uitgebreide wijzigingen (Wacht op autorisatie)	0	0
Wijzigingsactiviteiten	4	31
Autorisatie-activiteiten	2	2
Alle Wijzigingen als Coördinator	15	30
Projectactiviteiten	1	175
Vandaag verwacht (nog niet aanwezig)	0	0
Alle aanwezige bezoekers	2	2
Operationele activiteiten (deze week)	0	754
Reserveringsaanvragen	0	1
Gereserveerde diensten (vandaag)	0	0

Taken per groep

Facilitair Beheer		
Meldingen	1	13
Eenvoudige wijzigingen	0	0
Wijzigingsactiviteiten	0	10
Projectactiviteiten	0	20

Projectteam TOPdesk

Meldingen	12	12
Problemen en bekende fouten	4	4
Eenvoudige wijzigingen	1	1
Wijzigingsactiviteiten	4	4
Projectactiviteiten	1	20

Proces pagina's

- Modules
- Instellingen

Feedback nabellen

Laatste nieuws

- Openingstijden 7 mei 2015
- Voorbeeld: Water afsluiting woensdag 8 mei 2012

Rapport en KPI over meldingen

KPI - Openstaande meldingen

KPI aangemeld

Nu 0 Norm 10 Min. 0 Max. 0

Nu 0 Norm 80 Min. 0 Max. 132

Rapport/KPI - Meldingenbeheer

Doorlooptijden onderzoek per Categorie

10,000

5,000

0

Total actual duration Line 1 (hh:mm) Total actual duration Line 2 (hh:mm) Total actual duration Total (hh:mm)

Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen

- Aantal meldingen per vestiging Rapport - Meldingen
- Openstaande meldingen per behandelaar Selectie - Meldingen

2. Voeg de optie **Vestiging maken** toe aan de snelstartbalk onder **Nieuwe Tweedelijnsmelding**.

3. Pas het overzicht To do Tweedelijnsmeldingen aan.

- Voeg de kolommen **Soort binnenkomst** en **Escalatiereiden** toe.
- **Categorie** en **Subcategorie** moeten links van **Impact** staan.
- Verwijder de kolom **SLA-Streefdatum**.
- Maak de kolombreedte van **Vestiging (aanmelder)** passend.
- Sorteer oplopend op **Naam aanmelder**.

- Filter op **Eigen en Groepen**.
4. Stel de weergavetaal van TOPdesk in op Duits. Zet het daarna weer op Nederlands met de knop **Speichern**
 5. Laat alle e-mail verzenden vanuit servicedesk@school.nl met een kopie aan *iemand@school.nl*