



Eerstelijns meldingen

TOPdesk Enterprise Demonstratie Database - Gemaakt door Paul Middelkoop op 8 februari 2024

Dit rapport bevat 12 meldingen.

De meldingen in dit rapport voldoen aan de volgende eisen: niet afgemeld, behandelaar toegewezen, alleen eerstelijns, laatste 1 dagen

Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Korte omschrijving (Details)	Soort binnenkomst	Soort melding	Categorie	Subcategorie	Impact	Urgentie	Prioriteit	Geregistreerde tijd	Behandelaar	Status
Eerstelijns melding	I 2402 014	Meijer, Inge	Aanvraag proefinstallatie Linux	E-mail	Gebruikersvraag	Werkplek hardware	Personal computer				0u 00m	Middelkoop, Paul	Geregistreerd
Verzoek 08-02-2024 12:35 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Ik heb een proef installatie nodig van linux ubuntu op een vm of laptop om daarmee te experimenteren met de nieuwe apps die we aan het ontwikkelen zijn. Kun je die voor me maken? er moet in ieder geval open office opstaan en gimp en een mail programma en een internetbrowser. er moet een map gemaakt worden voor bouwtekeningen, met submappen voor delft, Amsterdam en Eindhoven; en manoen voor de over te plaatsen data													
Actie 08-02-2024 13:03 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Goedemiddag Inge, De VM is klaargemaakt volgens je vereisten. Je kan inloggen met de volgende credentials: Username: student Wachtwoord: N3twerk#10 Als je verdere vragen hebt hoor ik ze graag, Met vriendelijke groet, Paul Middelkoop Servicedesk TOP-Desk													
Bijlagen													
Eerstelijns melding	I 2402 013	Kootstra, Hajo	Kennisitem veiligere wachtwoorden maken	E-mail	Gebruikersvraag	Diensten	Security	Vestiging	Kan werken	P4	0u 00m	Middelkoop, Paul	Geregistreerd
Verzoek 08-02-2024 11:35 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Er zijn gebruikers die voor alles hetzelfde simpele wachtwoord gebruiken. Schrijf een instructie waarom dat niet verstandig is en leg uit hoe je op een veilige manier complexe wachtwoorden kunt maken en onthouden of welke hulpmiddelen je hiervoor kunt gebruiken.													
Actie 08-02-2024 12:27 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Goedemiddag Hajo, zoals verzocht heb ik het kennis item toegevoegd aan de kennisbank. Graag hoor ik hier je feedback over. Met vriendelijke groet, Paul middelkoop													

Afgemeld
Nee
Nee

Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Korte omschrijving (Details)	Soort binnenkomst	Soort melding	Categorie	Subcategorie	Impact	Urgentie	Prioriteit	Geregistreeerde tijd	Behandelaar	Status
Paul middelkoop Servicedesk TOP-Desk													
Bijlagen													
Eerstelijns melding	I 2402 012	Pafeelaar, Peter	Rook uit Router	E-mail	Storing	Netwerk hardware	Router	Afdeling / Team	Kan deels werken	P4	0u 00m	Middelkoop, Paul	Geregistreerd
Verzoek	08-02-2024 11:19 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Er kwam rook uit de WIFI-router in zaal Amsterdam bij topdesk Nederland. we hebben voor de zekerheid de stekker uit het stopcontact gehaald. maar nu is er geen draadloos internet meer in die zaal, dat is irritant voor onze afdeling vergadering straks.												
Actie	08-02-2024 11:23 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Melding naar gebouwbeheer gedaan. Die gaan kijken of er geen extra schade is. Daarna komt iemand van ict langs om te kijken of er nog iets te redden valt of dat er geëscaleerd moet worden naar @Hajo Kootstra 08-02-2024 11:22 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Goedemorgen Peter, Goed dat jullie de stekker eruit gehaald hebben. Ik stuur zsm iemand van gebouwbeheer naar de zaal om er naar te kijken. En we gaan ons best doen voor de vergadering een oplossing te zoeken. Met vriendelijke groet, Paul Middelkoop Servicedesk TOP-Desk												
Bijlagen													
Eerstelijns melding	I 2402 010	Meijer, Inge	Software registratie SketchUp	E-mail	Wijzigingsverzoek			Afdeling / Team	Kan werken	P5	0u 00m	Middelkoop, Paul	Geregistreerd
Verzoek	08-02-2024 11:01 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Bij de afdeling marketing gaan enkele medewerkers de software sketchup Geb ruiken. maak een softwarekaart aan met de volgende gegevens: Object ID is sketchup, soort is CAD, specificatie is 3d-tekensysteem, de kostenplaats is marketing, de aanschafdatum is gisteren. de plaatskoppeling is meer dan een persoon: Jaap de vries en Chris Limbach gaan het gebruiken. de status is operationeel. Voer deze gegevens in TOPDesk in.												
Actie	08-02-2024 11:15 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Goedemorgen Inge, Ik heb een poging gedaan deze aan te maken maar de kostenplaats Marketing bestaat niet en ik heb niet de rechten om deze aan te kunnen maken. Volgens onze procedures ben jij zelf degene die gaat over het onderhoud van topdesk dus bij deze het verzoek om deze kostenplaats aan te maken. Daarna zal ik de registratie afmaken. Met vriendelijke groet, Paul Middelkoop Servicedesk TOP-Desk												
Bijlagen													

Afgemeld
Nee
Nee

Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Korte omschrijving (Details)	Soort binnenkomst	Soort melding	Categorie	Subcategorie	Impact	Urgentie	Prioriteit	Geregistreerde tijd	Behandelaar	Status
Eerstelijns melding	I 2402 009	Elkemed, Ibrahim	Extra beeldscherm aanvraag probleem	E-mail	Klacht	Werkplek hardware	Monitor	Individu	Kan werken	P7	0u 00m	Middelkoop, Paul	Geregistreerd
Verzoek 08-02-2024 10:54 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Ik heb drie maanden geleden een extra beeldscherm aangevraagd van 32 inch, resolutie 380 x 2160, die is nu net binnen en het blijkt maar 27 inch te zijn met een resolutie van 2560 x 1440. Ik ben zeer ontevreden over jullie dienstverlening													
Actie 08-02-2024 10:56 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Zodra ticket nummer aangegeven is hier even naar kijken, Hoogstwaarschijnlijk verkeerde aankoop doorgevoerd. <p>08-02-2024 10:55 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Goedemorgen Ibrahim,</p> <p>Het spijt me om te horen dat je order niet naar verwachting is ingewilligd. Heb je een ticket nummer voor de originele aanvraag voor mij? dan ga ik even verder kijken wat hier mee gebeurt is en hoe we dit op kunnen lossen.</p> <p>Voor verdere vragen kan je altijd even bellen.</p> <p>Met vriendelijke groet, Paul Middelkoop Servicedesk TOP-Desk</p>													
Bijlagen													
Eerstelijns melding	I 2402 008	Wielermans, Erik	Phishing mail	E-mail	Security	Kantoor applicaties	Outlook	Individu	Kan werken	P7	0u 00m	Middelkoop, Paul	Geregistreerd
Verzoek 08-02-2024 10:47 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Ik heb een e-mail ontvangen van de bank dat ik mijn geld naar een tijdelijke rekening moet overmaken omdat er een beveiligingsprobleem is. Dit deugt waarschijnlijk niet, wat moet ik nu doen?													
Actie 08-02-2024 10:50 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Goedemorgen Erik, <p>Allereerst goed dat je dit meld, hierdoor kunnen wij ook weer meer ontdekken. Kun jij de mail in kwestie doorsturen naar "helpdesk@topdesknl.nl". Dan kunnen wij de mail ook even bekijken. Verder hoef jij er voor nu niks mee te doen. Mocht blijken dat het een daadwerkelijke mail van de bank is laten wij dat aan jou weten.</p> <p>Met vriendelijke groet, Paul Middelkoop Servicedesk TOP-Desk</p>													
Bijlagen													
Eerstelijns melding	I 2402 007	Verstappen, Karel	Kolommen in document	Mondeling	Gebruikersvraag	Kantoor applicaties		Individu	Kan werken	P7	0u 00m	Middelkoop, Paul	Geregistreerd

Afgemeld
Nee
Nee
Nee

Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Korte omschrijving (Details)	Soort binnenkomst	Soort melding	Categorie	Subcategorie	Impact	Urgentie	Prioriteit	Geregistreeerde tijd	Behandelaar	Status
Verzoek	08-02-2024 10:41 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Ik wil een deel van mijn document opmaken in drie kolommen voor een verslag dat volgende week klaar moet zijn. Kun je me uitleggen hoe ik dat moet doen?												
Actie	08-02-2024 10:44 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Goedemorgen Karel,												
	Ik kan je hier zeker bij helpen. Als jij kan vertellen welk programma dit om gaat dan kunnen we vanaf daar verder werken en kan ik de juiste instructie geven.												
	Met vriendelijke groet, Paul Middelkoop Servicedesk TOP-Desk												
Bijlagen													
Eerstelijns melding	I 2402 006	Hendrixx, John	Writer opslaan als	Telefonisch	Storing	Kantoor applicaties		Individu	Kan werken	P7	0u 00m	Middelkoop, Paul	Geregistreerd
Verzoek	08-02-2024 10:33 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Ik wil graag alle documenten die met Writer maak worden opgeslagen als .rtf bestand. Kun je dit voor me instellen?												
Actie	08-02-2024 10:38 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Goedemorgen John,												
	Uiteraard wil ik je hier mee helpen. Ik geef je hieronder de geschreven instructies mee. Mocht je het makkelijker vinden dat ik dit voor je doe, voel je dan vrij even te bellen dan kijk ik even met je mee en zal ik het voor je instellen.												
	1: Open LibreOffice Writer. 2: Ga naar Extra in de menubalk en selecteer Opties.... 3: Kies Laden/Opslaan aan de linkerkant, en daarna Algemeen. 4: Bij Documenttype, zorg dat Tekstdocument geselecteerd is. Kies dan bij Standaard opslaan als de optie Rich Text Format (.rtf). 5: Klik op OK om de wijzigingen toe te passen. Nogmaals mocht je hulp nodig hebben bel dan de helpdesk. Met vriendelijke groet, Paul Middelkoop Servicedesk TOP-Desk												
Bijlagen													
Eerstelijns melding	I 2402 005	Chan, Po	Aanschaf Geluiddempende oortjes	Telefonisch	Gebruikersvraag	Werkplek hardware	Overige hardware	Individu	Kan werken	P7	0u 00m	Middelkoop, Paul	Geregistreerd
Verzoek	08-02-2024 10:26 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul:												

Afgemeld
Nee
Nee

Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Korte omschrijving (Details)	Soort binnenkomst	Soort melding	Categorie	Subcategorie	Impact	Urgentie	Prioriteit	Geregistreeerde tijd	Behandelaar	Status
Ik heb graag geluiddempende oortjes hebben zodat ik me beter kan concentreren op kantoor. Wil je deze voor mij aanschaffen?													
Actie	08-02-2024 10:29 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Goedemorgen Po,												
	Helaas vallen dit type aankopen onder eigen rekening. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het aankopen van extra middelen die niet noodzakelijk zijn voor het kunnen functioneren op kantoor. Voor verdere informatie over wat hieronder valt zie onze SLA onder werkplek hardware.												
	Mocht je hierover nog verdere vragen hebben hoor ik ze graag.												
	Met vriendelijke groet, Paul Middelkoop Servicedesk TOP-Desk												
Bijlagen													
Eerstelijns melding	I 2402 004	Bergen, Doeke van	Smartboard Defect	E-mail	Storing	Werkplek hardware	Overige hardware	Individu	Kan niet werken	P5	0u 00m	Hendrixx, John	Geregistreerd
Verzoek	08-02-2024 10:15 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Het smartboard in de cursusruimte Alfa is kapot, het knippert en ruist. Graag zo spoedig mogelijk repareren want er is morgen een cursus voor buitenlandse topdesk medewerkers.												
Actie	08-02-2024 10:21 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Melding overgezet												
	08-02-2024 10:20 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Goedemorgen Doeke,												
	Wij gaan hier zo spoedig mogelijk naar kijken. Mocht het probleem niet op te lossen zijn zorgen wij voor een alternatieve oplossing zodat de cursus hoe dan ook door kan gaan.												
	Met vriendelijke groet, Paul Middelkoop Servicedesk TOP-Desk												
Actie	08-02-2024 10:19 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Als klopt wat gebruiker aangeeft is dit waarschijnlijk niet op te lossen zonder leverancier erbij te roepen. Lijkt mij verstandig dat iemand naar Alfa gaat om te controleren. Als dit het geval is tijdelijk een van de mobiele tv's plaatsen zodat de cursus door kan gaan. @John Hendrixx melding word overgezet naar jou na reactie. Graag contact opnemen met leverancier.												
	Bijlagen												
Eerstelijns melding	I 2402 003	Hendrixx, John	Windows Updates Pop-ups	E-mail	Gebruikersvraag	Besturingssystemen	Windows	Individu	Kan werken	P7	0u 00m	Middelkoop, Paul	Geregistreerd
Verzoek	08-02-2024 10:09 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul:												

Afgemeld
Nee
Nee

Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Korte omschrijving (Details)	Soort binnenkomst	Soort melding	Categorie	Subcategorie	Impact	Urgentie	Prioriteit	Geregistreerde tijd	Behandelaar	Status
Ik krijg regelmatig een melding dat mijn laptop opnieuw moet opstarten vanwege windows updates terwijl ik aan het werk ben. Is er een mogelijkheid dat ik kan zelf de tijd kan instellen wanneer mijn laptop opnieuw opstart?													
Actie	08-02-2024 10:12 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Geen indicatie gegeven of dit om een werk of privé laptop gaat. Hierover navraag verzoek gestuurd. Afwachtende op reactie												
	08-02-2024 10:12 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Goedemorgen John,												
	Voordat ik eventueel instructie hiervoor ga geven wil ik graag eerst weten of dit een werk laptop of een privé laptop betreft. Als dit om een werk laptop gaat kan ik je helpen, als het om een privé laptop gaat kan ik je hier helaas niet mee verder helpen.												
	Met vriendelijke groet,												
	Paul Middelkoop Servicedesk TOP-Desk												
Bijlagen													
Eerstelijns melding	I 2402 002	Verlage, Simone	Nieuwe werkplekken stagiaires	E-mail	Gebruikersvraag	Werkplek hardware		Individu	Kan niet werken	P5	0u 00m	Middelkoop, Paul	Geregistreerd
Verzoek	08-02-2024 09:52 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Aanstaande maandag beginnen er twee nieuwe stagiairs. Willen jullie twee nieuwe werkplekken klaarzetten?												
Actie	08-02-2024 10:02 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Goedemorgen Simone,												
	We gaan hiervoor voor je aan de slag. Heb je nog voorkeur voor een moment wanneer we langs komen om deze te plaatsen? Zo nee komen we zsm langs om alles te plaatsen.												
	Verder wil ik graag nog de personeels nummers van deze 2 stagiaires weten zodat we die kunnen aanmelden en hun login op actief zetten maandag.												
	Met vriendelijke groet,												
	Paul Middelkoop servicedesk TOP-Desk												
08-02-2024 09:59 [GMT +1:00] Middelkoop, Paul: Twee werkplekken moeten klaargezet worden op Simone haar afdeling voor 2 nieuwe stagiaires. De bureaus hiervoor zijn als het goed is al aanwezig. 2 standaard werkplekken volgens de standaard configuratie. graag nog vandaag of morgen afhandelen zodat het geen weekend werk word.													
Bijlagen													

Afgemeld
Nee