



## **TOPdesk 2020**

**TOPdesk 2020 gebruiken**

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Trends in servicedesk.....	3
Ondersteuning door TOPdesk.....	4
Starten demoversie TOPdesk 2020 en inloggen .....	4
Navigeren door TOPdesk.....	5
Startpagina Rubriek Taken.....	8
Starten van een TOPdeskmodule .....	10
Zoeken in TOPdesk - eenvoudige zoekopdracht .....	11
Zoeken in TOPdesk - Uitgebreid zoeken.....	12
Sneltoetsen .....	13
Opdrachten.....	14

Laatst bijgewerkt 1 augustus 2020.

## Inleiding

Tijdens deze cursus leer je werken met TOPdesk 2020.

TOPdesk is een programma dat gebruikt wordt voor het werken op een servicedesk.

Het is gemaakt door het gelijknamige bedrijf TOPdesk ([www.topdesk.com](http://www.topdesk.com)).

TOPdesk is een internationale onderneming op het gebied van gebruikersondersteuning. Het bedrijf is in 1987 in Delft opgericht met als naam OGD. In 1997 splitst het bedrijf zich in OGD en TOPdesk. In 2020 heeft TOPdesk meer dan 700 medewerkers in 10 landen. De klanten behoren tot het midden- en grootbedrijf, non-profitorganisaties in de zorg, het hoger onderwijs en de (rijks)overheid.

In TOPdesk kunnen binnenkomende meldingen en hun oplossingen geregistreerd worden. Maar je kunt er ook hardware- en softwareobjecten in vastleggen en via persoonskaarten aan personen koppelen. TOPdesk kan ook gebruikt worden door Facilitair beheer en door Personeelszaken.

Deze TOPdeskversie is webbased. Er wordt gebruikgemaakt van een server en een webbrowser. Je werkt met een webbrowser, terwijl de TOPdeskserver op de achtergrond draait.

Je kunt op twee manieren inloggen in TOPdesk: als behandelaar en via de selfserviceportal. Een behandelaar registreert meldingen van gebruikers in TOPdesk. De selfserviceportal is de manier waarop de medewerkers binnen een organisatie zelf kunnen werken met TOPdesk.

TOPdesk werkt grotendeels in overeenstemming met ITIL.

ITIL staat voor **I**nformation **T**echnology **I**nfrastructure **L**ibrary. Het geeft een manier aan waarop ICT-afdelingen hun werk kunnen organiseren. TOPdesk is een geavanceerd programma dat niet alleen door de servicedeskmedewerkers, maar ook door andere medewerkers gebruikt kan worden. De informatie uit TOPdesk is daarom niet alleen bedoeld voor het ondersteunen van systeemgebruikers, maar het wordt ook gebruikt voor het nemen van besluiten rondom het beheer en het management van de ICT-afdeling.

In deze cursus word je stap voor stap wegwijs gemaakt in TOPdesk met behulp van de demoversie van TOPdesk 2020. Dit is module 1 van de serie.

Via de website van Stichting Praktijkleren kun je toegang krijgen tot een eigen demo-omgeving van TOPdesk 2020. Je docent zal die voor je klaarzetten.

De modules bestaan uit een (korte) theoretische uitleg en een stap-voor-stap uitleg met screenprints en opdrachten. Als je geen TOPdesk tot je beschikking hebt, kun je aan de screenprints zien hoe het werkt. Je kunt ook stap-voor-stap meedoen in TOPdesk.

Als je ervaring met TOPdesk (of een ander servicedeskprogramma) hebt, dan kun je met de opdrachten testen of je de werkzaamheden al kunt uitvoeren.

Veel plezier met TOPdesk!

## Trends in servicedesk

### Software as a Service

Bedrijven installeren niet zelf een server waar TOPdesk op staat, maar nemen de dienst af van TOPdesk. De installatie van TOPdesk is tijdrovend, het onderhoud ervan ook en de specialistische kennis daarvoor is wel aanwezig bij (dure) TOPdeskconsultants, maar niet bij de eigen IT-afdeling.

### Continu ontwikkelen

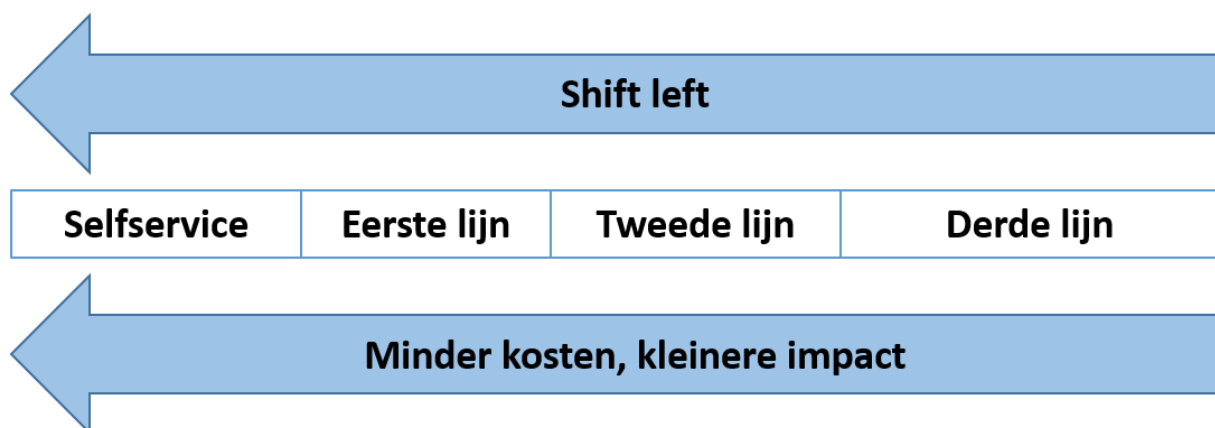
TOPdesk 2020 is in principe de laatste versie. Deze versie zal continu verbeterd en uitgebreid worden.

### Alle serviceafdelingen ondersteunen

Zowel IT, als Personeelszaken en Facilitair beheer gebruiken dezelfde software om meldingen vast te leggen.

### Shift left

Het scheelt tijd en geld als de gebruikers zelf antwoorden kunnen zoeken op hun vragen of zelf storingen kunnen oplossen. Als de eerste lijn zelf meldingen leert afhandelen, dan scheelt dat tijd en werk voor medewerkers op de tweede lijn.



### Chatfunctionaliteit

Op diverse bedrijfswebsites is het al mogelijk om te chatten met medewerkers van het bedrijf. Sommige bedrijven gaan nog een stap verder met *intelligente assistenten*: deze software kan vragen van gebruikers analyseren en beantwoorden. Als de intelligente assistent het niet kan afhandelen, dan kan een medewerker de chat overnemen. De chatfunctionaliteit zit nog niet in deze demoversie van TOPdesk.

### ITIL

ITIL is inmiddels bij versie 4 aangekomen. In deze versie ligt de focus meer op de medewerkers en de functies die zij uitoefenen en minder op de processen. Continu verbeteren van de dienstverlening is belangrijker dan het vastleggen in contracten. Het gaat om waarde voor het bedrijf leveren in samenwerking met bijvoorbeeld ontwikkelaars en servicedeskmedewerkers.

## Ondersteuning door TOPdesk

TOPdesk ondersteunt klanten op diverse manieren.

1. Consultants

Als een bedrijf kiest voor TOPdesk, dan assisteren consultants bij de inrichting van het systeem.

2. Webinars

TOPdesk organiseert regelmatig webinars over nieuwe ontwikkelingen. Deze webinars blijven meestal beschikbaar via YouTube. Op YouTube zijn ook instructiefilms over het gebruik van TOPdesk te vinden.

3. Gebruikerscommunities

## Starten demoversie TOPdesk 2020 en inloggen

Vanaf versie 5 is TOPdesk webbased. Je gebruikt een browser om de server te benaderen. Die server kan gehost worden door je eigen bedrijf of door TOPdesk - Software As A Service.

Stichting Praktijkleren host de demoversie van TOPdesk 2020 voor deze cursus.

### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Gebruik een browser (Firefox of Chrome) om naar de website van de TOPdesk demo-installatie te gaan.

Op het inlogscherm heb je de keuze voor het *Inloggen via de Selfserviceportal* of *Inloggen als behandelaar*.

Er zijn kleine verschillen tussen het werken met Chrome en het werken met Firefox of een andere browser. Internet Explorer wordt niet meer ondersteund.

Let op dat de pop-upblokkering uit staat voor de TOPdeskwebsite.

### Inloggen als behandelaar

Meld aan als behandelaar Paul Middelkoop.

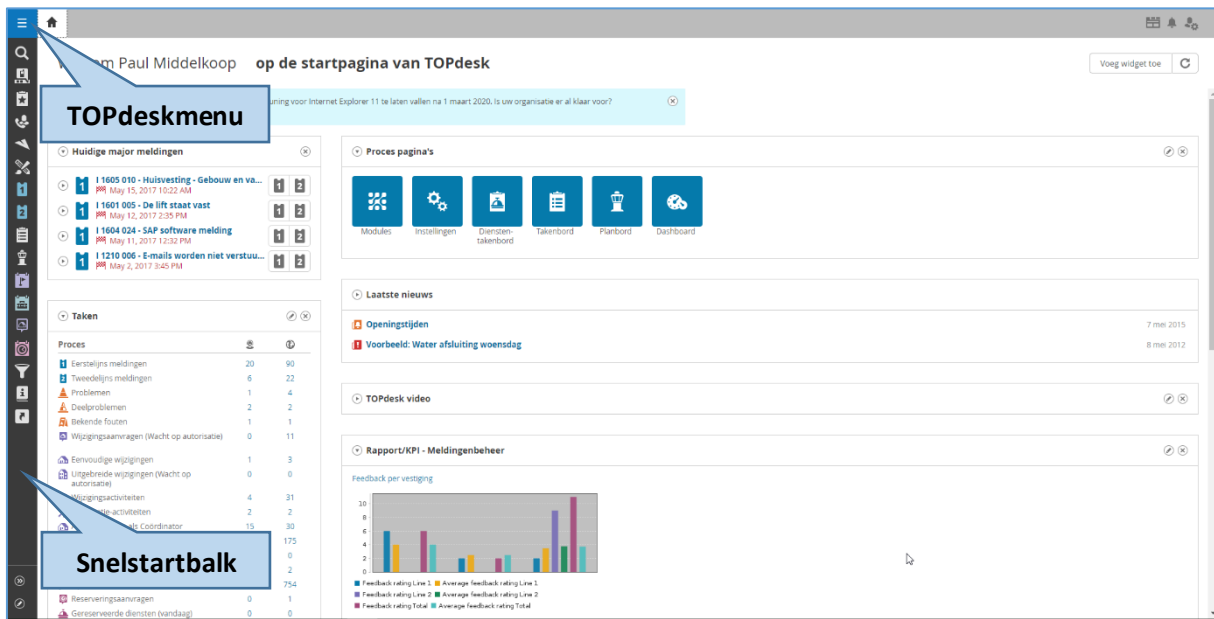
#### De inloggegevens

Gebruikersnaam: *paulm*

Wachtwoord: *paulm*



Na inloggen krijg je een deel van het startscherm te zien.



Sluit de melding over Internet Explorer.

Het startscherm van TOPdesk bestaat uit een aantal onderdelen.

**Bekijk de verschillende onderdelen van het startscherm.**

Links bovenaan zie je het **TOPdeskmenu** en de donkere balk links is de **Snelstartbalk**.

*Let op!*

*Bij alle afbeeldingen in deze cursus zijn de balken van de webbrowser weggelaten. De **titelbalk** en **adresbalk** worden dus niet getoond.*

*Je kunt deze balken zelf ook weglaten door op F11 te drukken (en ze weer terughalen door nogmaals op F11 te drukken).*

## Navigeren door TOPdesk

Op de startpagina van TOPdesk vind je verschillende onderdelen, bijvoorbeeld:

1. Huidige major meldingen
2. Taken
3. Procespagina's
4. Laatste nieuws
5. Rapport/KPI – Meldingenbeheer

Je benadert deze onderdelen door erop te klikken.

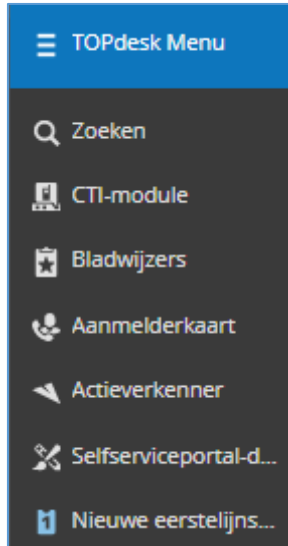
Deze onderdelen en alle overige onderdelen van TOPdesk zijn ook te bereiken door gebruik te maken van de **snelstartbalk** of van het **TOPdeskmenu**.

### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

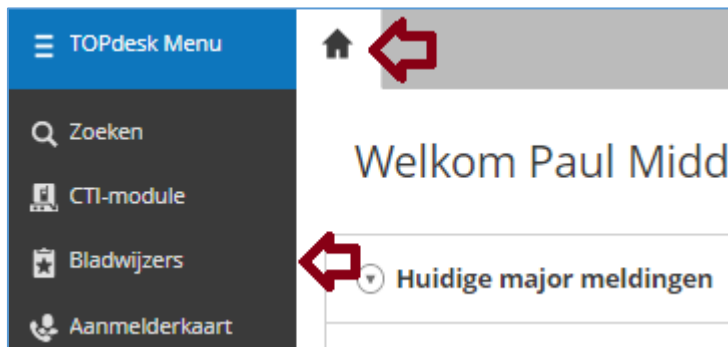
De snelstartbalk kun je uitvouwen met de knop Uitklappen links onderaan op de snelstartbalk.



De snelstartbalk wordt breder en bij de iconen verschijnt tekst.



Alle informatie in TOPdesk wordt getoond in tabbladen. De startpagina kan steeds gemakkelijk benaderd worden, als er andere tabbladen geopend zijn. De startpagina wordt als het meest linkse tabblad getoond.



Klik op **Bladwijzers**.

Er wordt een nieuw tabblad getoond met de kaarten waarvoor Paul Middelkoop een bladwijzer heeft aangemaakt.

Klik op het tabblad.



De startpagina komt weer in beeld. Het tabblad met de bladwijzers blijft openstaan.

Met de **Tabbladenknop** rechts bovenin, kun je snel van tabblad wisselen of alle tabbladen sluiten. Dat is erg handig als er veel tabbladen open staan.

Via dit menu kun je ook onlangs geopende kaarten opnieuw openen.



## Startpagina Rubriek Taken

In de rubriek **Taken** op de startpagina van Paul Middelkoop staan alle taken die op deze servicedesk uitgevoerd moeten worden. Paul kan in deze lijst zijn eigen openstaande taken zien en ook alle taken van de overige behandelaars van de servicedesk.

In de volgende tabel is een deel van een takenlijst weergegeven. De twee kolommen met cijfers geven de taken weer die uitgevoerd moeten worden.

De linkerkolom geeft het aantal taken weer die de behandelaar zelf moet uitvoeren.

De rechterkolom geeft het totaal aantal taken weer. Deze bestaan uit de taken van de ingelogde behandelaar, van zijn collega's en de taken, die nog niet toegewezen zijn aan een behandelaar.

Taken		
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

Paul heeft 20 openstaande eerstelijnsmeldingen.

De servicedesk heeft 22 openstaande tweedelijnsmeldingen.

Door op een van die getallen te klikken, wordt een overzicht getoond. Als je op 20 klikt, het getal achter de eerstelijnsmeldingen waarvoor Paul Middelkoop verantwoordelijk is, dan krijg je het volgende overzicht te zien.

Eerstelijns meldingen										
FILTER: van Paul Middelkoop, niet afgemeld, behandelaar toegewezen, alleen eerstelijns										
Lijn	Meldingsnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Behandelaar	Streefdatum	Aanmelddatum	Korte omschrijving (Details)	Deze melding heeft - Prioriteit	Uitvoering	Streefdatum van reactie
<input type="checkbox"/>	11704 007	Meijer, Inge	OGD Delft	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 11:29	10 mei 2017 11:29	PC maakt zoom geluid	Nee	P4	Nee
<input type="checkbox"/>	11703 004	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 10:22	12 mei 2017 15:52	Print van printer leeg	Nee	P1	Nee
<input type="checkbox"/>	11605 008	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 10:05	12 mei 2017 15:35	SAP software melding	Nee	P1	Nee
<input type="checkbox"/>	11604 024	Service Desk	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 12:32	11 mei 2017 12:27	SAP software melding	Nee	P1	Nee
<input type="checkbox"/>	11604 022	Meijer, Inge	OGD Delft	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 12:32	11 mei 2017 12:27	SAP software melding	Nee	P1	Nee
<input type="checkbox"/>	11601 010	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 15:04	8 mei 2017 14:43	Temperatuur koffie niet in orde	Ja	P5	Nee
<input type="checkbox"/>	11601 002	Kooler, Victor	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	9 mei 2017 16:26	9 mei 2017 16:11	E-mails worden niet verstuurd	Nee	P1	Nee
<input type="checkbox"/>	11506 010	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 10:43	8 mei 2017 13:28	PC foutmelding	Nee	P1	Nee
<input type="checkbox"/>	11506 009	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 10:43	8 mei 2017 13:28	Tablet scherm stuk	Nee	P7	Nee
<input type="checkbox"/>	11505 001	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	9 mei 2017 13:36	1 mei 2017 15:46	Outlook gebruikersvraag	Nee	P1	Nee
<input type="checkbox"/>	11410 016	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 12:08	12 mei 2017 12:07	Wordexcels foutmelding	Nee	P7	Nee
<input type="checkbox"/>	11307 003	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	5 mei 2017 8:48	1 mei 2017 10:17	Storing laserprinter	Ja	P5	Nee
<input type="checkbox"/>	11307 002	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	2 mei 2017 14:29	1 mei 2017 14:27	Extensie Word bestand wijzigen	Nee	P7	Nee
<input type="checkbox"/>	11304 004	Dieleman, Berry	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	3 mei 2017 14:15	1 mei 2017 15:18	Excel error	Nee	P7	Nee
<input type="checkbox"/>	11210 006	Service desk	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	2 mei 2017 15:45	2 mei 2017 15:29	E-mails worden niet verstuurd	Nee	P1	Nee
<input type="checkbox"/>	11205 002	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	17 mei 2017 12:11	5 mei 2017 16:34	Smartphone vraag	Nee	P1	Nee
<input type="checkbox"/>	11203 002	Elackker, Nancy van	TOPdesk Belgium BVBA	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 8:00	3 mei 2017 15:39	Internet lijkt down in Duitsland	Nee	P1	Nee
<input type="checkbox"/>	11003 002	Koster, Jurgen	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	9 mei 2017 13:34	26 april 2017 10:07	Probleem met röntgenapparaat	Nee	P4	Nee
<input type="checkbox"/>	10907 002	Pafelaar, Peter	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	3 mei 2017 11:59	27 april 2017 15:52	Server verbinding	Nee	P1	Nee
<input type="checkbox"/>	10609 003	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	27 april 2017 10:59	26 april 2017 16:29	Papier in lade	Nee	P7	Nee

De meldingen worden in dit overzicht met kleuren weergegeven.

Klik op  **Paul Middelkoop- mijn Instellingen** om de instellingen te bekijken.

Mijn instellingen	
<b>Overzichten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Vet: vandaag aangemeld</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Cursief: door iemand anders gewijzigd</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Alleen cursiveren als het vandaag gewijzigd is</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Blauw: streefdatum vandaag</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Rood: verstreden</li> </ul>	<b>Beschikbaarheid</b> <p>E-mailadres <input type="text" value="helpdesk@topdesknl.nl"/></p> <p>Kopie sturen naar</p> <p><input type="checkbox"/> Eigen e-mailadres</p> <p><input type="checkbox"/> Ander e-mailadres <input type="text"/></p>

- **Vet:** vandaag aangemeld
- **Cursief:** door iemand anders gewijzigd
- **Blauw:** streefdatum vandaag
- **Rood:** de afspraakdatum is overschreden

Als je op een melding klikt, zie je **Verzoek** en **Actie** van die melding onderin het scherm.

**Eerstelijns meldingen**

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

Lijn	Meldingsnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Behandelaar	Streefdatum	Aanmelddatum	Korte omschrijving (Details)
<input type="checkbox"/>	I 1704 007	Meijer, Inge	OGD Delft	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 11:29	10 mei 2017 11:29	PC maakt zoom geluid
<input type="checkbox"/>	I 1703 004	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 10:22	12 mei 2017 15:52	
<input type="checkbox"/>	I 1605 008	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 10:05	12 mei 2017 15:35	Inkt van printer leeg
<input type="checkbox"/>	I 1604 024	Service Desk	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 12:32	11 mei 2017 12:27	SAP software melding

**Verzoek**

17-03-2017 15:52 Middelkoop, Paul:  
Vraag:  
Wat is de printcode

**Actie**

17-03-2017 15:52 Middelkoop, Paul:  
Antwoord:  
De printcode is 9999

**Bijlagen**

0 van 20 geselecteerd

## Starten van een TOPdeskmodule

TOPdesk bestaat uit diverse modules. Bedrijven kiezen zelf welke modules zij willen gebruiken.

- Klik op **TOPdeskmenu-Modules**. Er verschijnt een lijst met modules.

**Modules** **Meldinge**

**Navigatie**

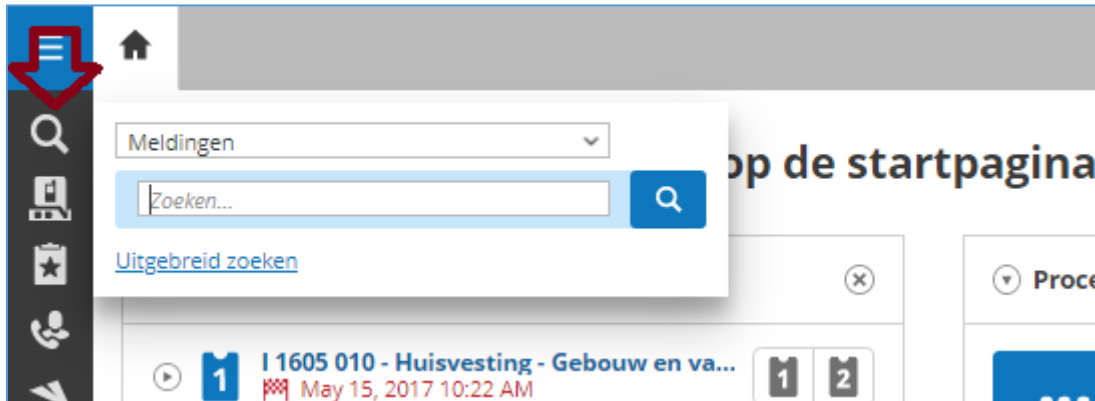
- Selfserviceportal
- Meldingenbeheer**
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer
- Projectbeheer
- Bezoekersregistratie
- Operationeel beheer
- Reserveringenbeheer
- Artikelenbeheer
- Middelenbeheer
- Nieuw Asset management
- Huisvestingsbeheer
- Meerjarenplanning
- Contractbeheer en SLM
- Enquêtes
- Kennissysteem
- Planbord
- Actiebeheer
- Ondersteunende bestanden

De modules **Selfserviceportal, Meldingenbeheer, Probleembeheer, Wijzigingsbeheer, Bezoekersregistratie, Reserveringenbeheer, Middelenbeheer, Contractbeheer en SLM, Enquêtes, Kennissysteem en Ondersteunende bestanden** worden in deze cursus behandeld.

## Zoeken in TOPdesk - eenvoudige zoekopdracht

Je kunt in alle bestanden van TOPdesk de diverse categorieën zoeken, zoals meldingen, personen of hardware.

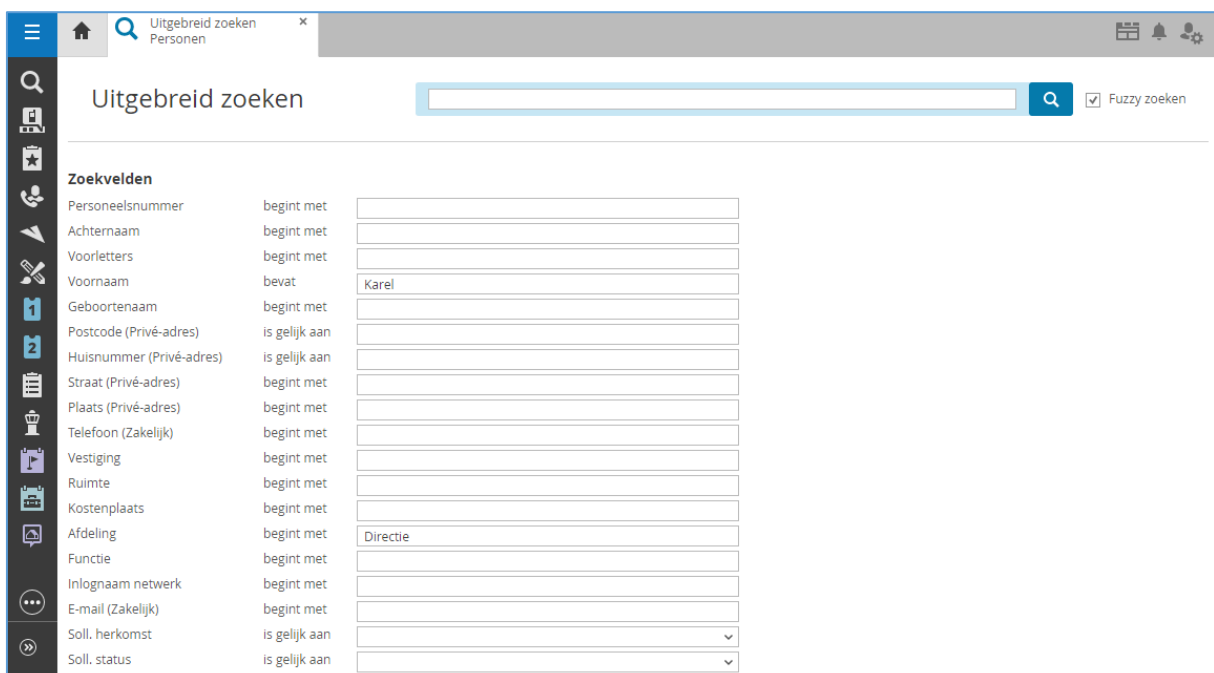
Je kunt zoeken in bestanden door in de **Snelstartbalk** op de knop **Zoeken** te klikken. Je krijgt dan het volgende te zien.



In het bovenste veld kun je aangeven wat voor soort informatie je zoekt. In het onderste veld kun je een zoekterm invullen. Met de zoekterm \* krijg je alle gegevens (records) te zien, die in de betreffende categorie zitten.

### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

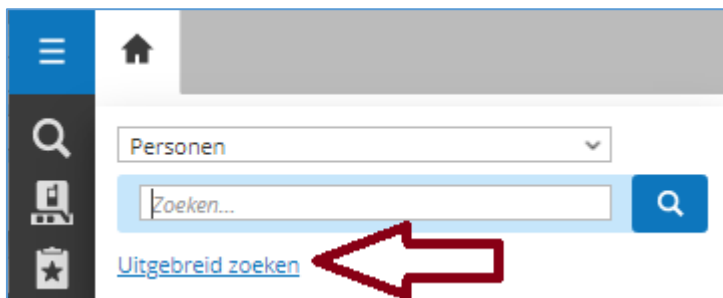
- Selecteer in het bovenste veld de categorie Objecten. Typ in het onderste veld de zoekterm \*. De volgende afbeelding geeft een deel van de zoekresultaten weer.



Je ziet hier niet alleen ICT-objecten bij staan, maar ook nietmachines, personenwagens, AED's en fietsen. TOPdesk is breed inzetbaar. Je kunt de gegevens naar wens sorteren door op een kolomkop te klikken.

## Zoeken in TOPdesk - Uitgebreid zoeken

Met de zoekoptie kunnen ook ingewikkelde zoekopdrachten worden uitgevoerd via Uitgebreid zoeken.



### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Een bezoeker meldt zich bij de receptie. Hij heeft een afspraak met een directielid, maar hij weet alleen dat dit directielid de voornaam Karel heeft. Met de zoekoptie voor **Uitgebreid zoeken** kan de naam van het directielid achterhaald worden door als zoekterm **Karel** bij voornaam en de zoekterm **Directie** bij afdeling in te vullen en daarna op de knop **Zoeken** te klikken. Het blijkt Karel Raven te zijn.

Uitgebreid zoeken		
<b>Zoekvelden</b>		
Personeelsnummer	begint met	<input type="text"/>
Achternaam	begint met	<input type="text"/>
Voorletters	begint met	<input type="text"/>
Voornaam	bevat	<input type="text" value="Karel"/>
Geboortenaam	begint met	<input type="text"/>
Postcode (Privé-adres)	is gelijk aan	<input type="text"/>
Huisnummer (Privé-adres)	is gelijk aan	<input type="text"/>
Straat (Privé-adres)	begint met	<input type="text"/>
Plaats (Privé-adres)	begint met	<input type="text"/>
Telefoon (Zakelijk)	begint met	<input type="text"/>
Vestiging	begint met	<input type="text"/>
Ruimte	begint met	<input type="text"/>
Kostenplaats	begint met	<input type="text"/>
Afdeling	begint met	<input type="text" value="Directie"/>
Functie	begint met	<input type="text"/>
Inlognaam netwerk	begint met	<input type="text"/>
E-mail (Zakelijk)	begint met	<input type="text"/>
Soll. herkomst	is gelijk aan	<input type="text"/>
Soll. status	is gelijk aan	<input type="text"/>

## Sneltoetsen

Er zijn sneltoetsen, die voor ervaren behandelaars het werken kunnen vereenvoudigen en versnellen.

Enkele sneltoetsen

- ALT + 1: Opent nieuwe aanmelderkaart
- ALT + q: Sluit huidige tabblad
- ALT + b: Opent tabblad bladwijzers
- ALT + u: Mijn instellingen
- ALT + o: Activeert knop Tabbladen

## Opdrachten

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

### Navigeren

1. Open de module *Meldingenbeheer*.
2. Open de module *Ondersteunende bestanden*.

### Zoeken

3. Zoek alle personen die bij de vestiging *TOPdesk Belgium BVBA* werken.
4. Zoek alle medewerkers, die bij de vestiging *TOPdesk Nederland* werken in de afdeling Verkoop.  
Welke medewerkers zijn dit?

### Sneltoetsen

5. Activeer de knop *Tabbladen* met een sneltoets en sluit alle geopende tabbladen.  
Welke sneltoets heb je gebruikt?