



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).

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 (riks)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

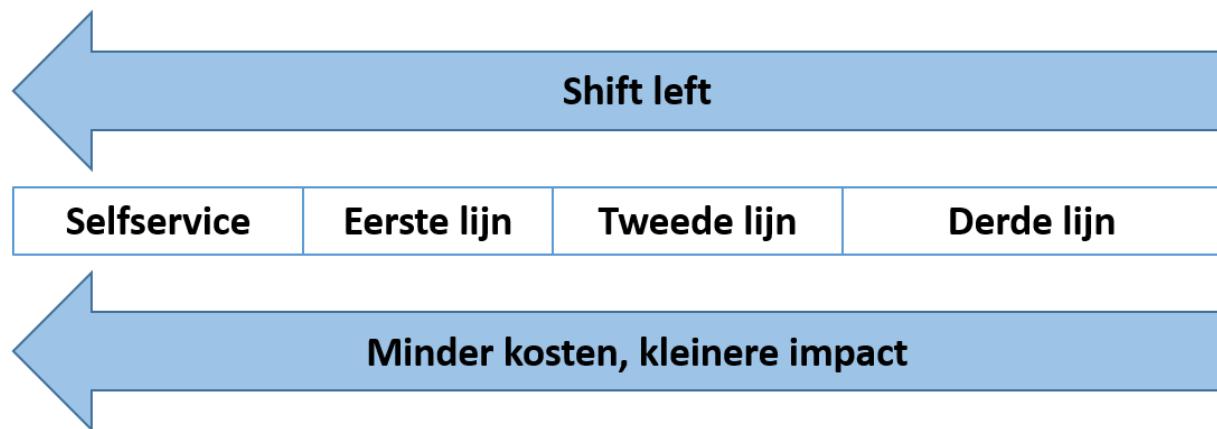
TOPdesk 2020 is in principe de laatste versie. Deze versie zal continu verbeterd en uitgebreid worden.

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 – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

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

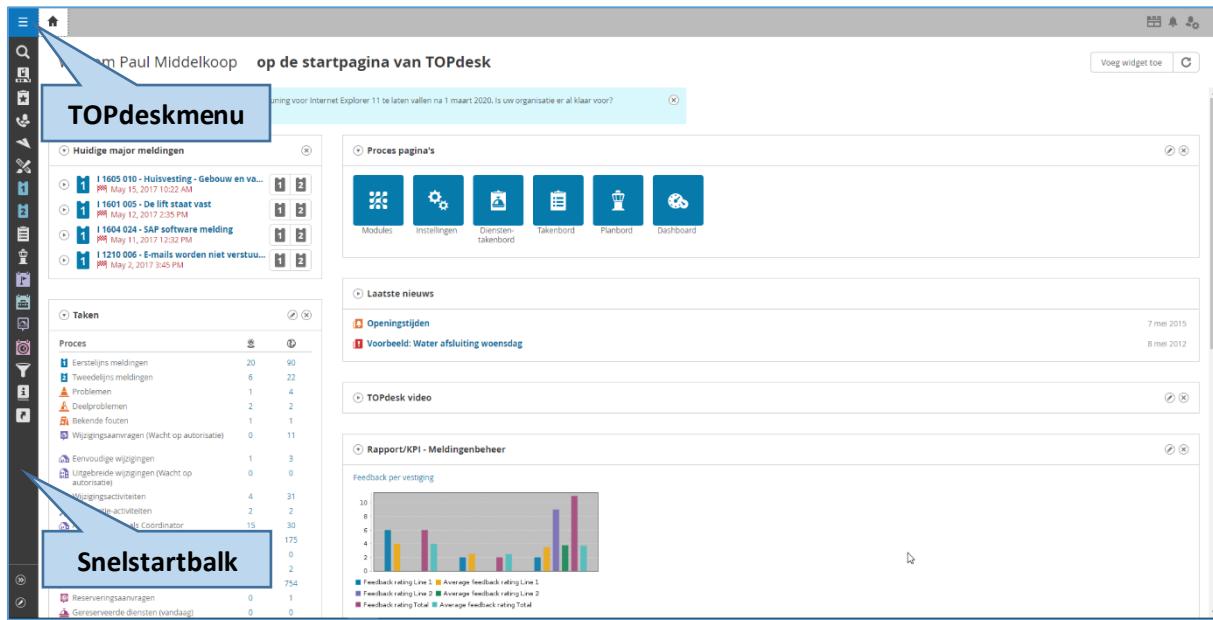
De inloggegevens

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.

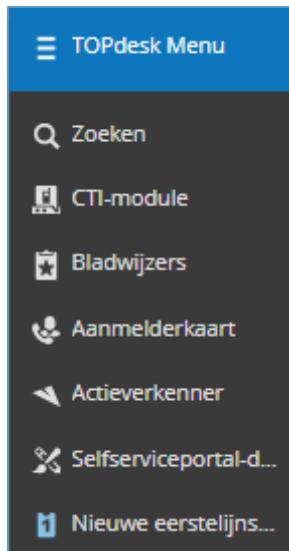
Deze onderdelen en alle overige onderdelen van TOPdesk zijn ook te bereiken door gebruik te maken van de **snelstartbalk** of van het **TOPdeskmenu**.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

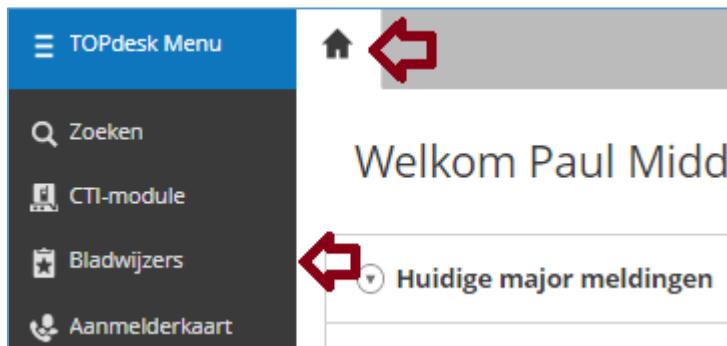
De snelstartbalk kun je uitvouwen met de knop Uitklappen links onderaan op de snelstartbalk.



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.

Bladwijzers Alle (6)

- OA 0965 Onderhoud röntgenapparatuur (5 mei 2017 18:00)
- I 0610 004 Financiële software (12 mei 2017 17:30)
- OA 0967 Bedpanspoelers (15 mei 2017 17:00)
- I 0808 001 Bureaustoel aanpassen (3 mei 2017 10:55)
- I 0907 002 Server verbinding (3 mei 2017 11:59)
- OA 0961 Bloeddrukmeters (18 mei 2017 15:00)

Klik op het tabblad.

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

Welkom Paul Middelkoop

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

Bladwijzers

Onlangs geopende kaarten

Overige tabbladen sluiten

Alle tabbladen sluiten

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.

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 x

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

	Meldingnummer	Naam aannemerder	Vestiging (Aanmelder)	Behandelar	Streefdatum	Aanmelddatum	Korte omschrijving (Details)	Ditse melding heeft -Prioriteit	Uitvoering	Streefdatum van realGere datum	
<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	Nee	P4	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1703 004	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 10:22	12 mei 2017 15:52	Inkt van printer leeg	Nee	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1605 008	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 10:05	12 mei 2017 15:35	SAP software melding	Nee	P1	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<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	Nee	P1	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1604 022	Meijer, Inge	OGD Delft	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 12:32	11 mei 2017 12:17	SAP software melding	Nee	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1601 010	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 15:04	8 mei 2017 14:43	Temperatuur koffie niet in orde	Ja	P5	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1601 002	Koole, Victor	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	9 mei 2017 16:26	9 mei 2017 16:11	E-mails worden niet verstuurd	Nee	P1	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1506 010	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	8 mei 2017 13:28	8 mei 2017 13:28	PC foutmelding	Nee	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1506 009	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 10:43	8 mei 2017 12:33	Tabel scherm stuk	Nee	P7	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1505 001	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	9 mei 2017 13:36	1 mei 2017 15:46	Outlook gebruikersvraag	Nee	P1	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1410 016	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 12:08	12 mei 2017 12:07	Word/excel foutmelding	Nee	P7	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1307 003	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	5 mei 2017 8:48	1 mei 2017 10:17	Storing laserprinter	Ja	P5	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1307 002	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	2 mei 2017 14:29	1 mei 2017 14:27	Extensie Word bestand gewijzigd	Nee	P7	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1304 004	Dwileman, Berry	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	3 mei 2017 14:15	1 mei 2017 15:18	Excel error	Nee	P7	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1210 006	Service desk	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	2 mei 2017 15:45	2 mei 2017 15:29	E-mails worden niet verstuurd	Nee	P1	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1205 002	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	17 mei 2017 12:11	5 mei 2017 16:34	Smartphone vraag	Nee	P1	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1203 002	Elssacker, Nancy van	TOPdesk Belgium BVBA	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 8:00	3 mei 2017 15:39	Internet lijkt down in Duitsland	Nee	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 1003 002	Koster, Jürgen	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	9 mei 2017 13:34	26 april 2017 10:07	Probleem met rontgenapparaat	Nee	P4	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 0907 002	Pafelaar, Peter	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	3 mei 2017 11:59	27 april 2017 15:52	Server verbinding	Nee	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input type="checkbox"/>	I 0609 003	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	27 april 2017 10:59	26 april 2017 16:29	Papier in lade	Nee	P7	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee

De meldingen worden in dit overzicht met kleuren weergegeven.

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

Eerstelijns meldingen x

Mijn instellingen x

Mijn instellingen

Opslaan Meer ▾

Overzichten		Beschikbaarheid	
<input checked="" type="checkbox"/>	Vet: vandaag aangemeld	E-mailadres	helpdesk@topdesknl.nl
<input checked="" type="checkbox"/>	Cursief: door iemand anders gewijzigd	Kopie sturen naar	
<input checked="" type="checkbox"/>	Alleen cursiveren als het vandaag gewijzigd is	<input type="checkbox"/> Eigen e-mailadres	
<input checked="" type="checkbox"/>	Blauw: streefdatum vandaag	<input type="checkbox"/> Ander e-mailadres	
<input checked="" type="checkbox"/>	Rood: verstrekken		

- **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.

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.

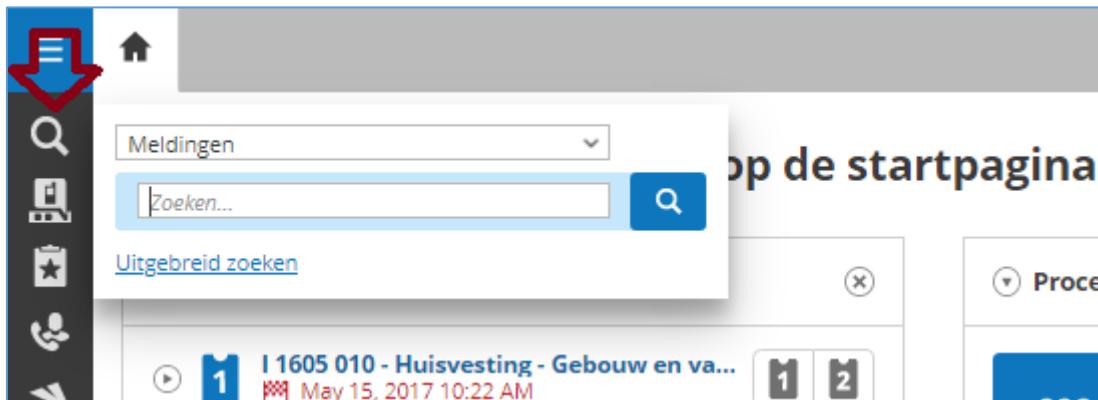
Navigatie
<ul style="list-style-type: none"> ■ Selfserviceportal ■ Meldingenbeheer ■ Probleembeheer ■ Wijzigingsbeheer ■ Projectbeheer ■ Bezoekersregistratie ■ Operationeel beheer ■ Reserveringenbeheer ■ Artikelenbeheer ■ Middelenbeheer ■ Nieuw Asset management ■ Huisvestingsbeheer ■ Meerjarenplanning ■ 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 – Meedozen in TOPdesk of alleen lezen

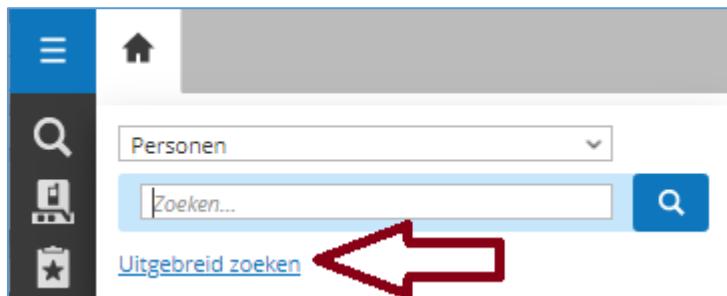
- Selecteer in het bovenste veld de categorie Objecten. Typ in het onderste veld de zoekterm *. De volgende afbeelding geeft een deel van de zoekresultaten weer.

Personennummer	beginnt met	
Achternaam	beginnt met	
Voorletters	beginnt met	
Voornaam	bevat	Karel
Geboortenaam	beginnt met	
Postcode (Privé-adres)	is gelijk aan	
Huisnummer (Privé-adres)	is gelijk aan	
Straat (Privé-adres)	beginnt met	
Plaats (Privé-adres)	beginnt met	
Telefoon (Zakelijk)	beginnt met	
Vestiging	beginnt met	
Ruimte	beginnt met	
Kostenplaats	beginnt met	
Afdeling	beginnt met	Directie
Functie	beginnt met	
Inlognaam netwerk	beginnt met	
E-mail (Zakelijk)	beginnt met	
Soll. herkomst	is gelijk aan	
Soll. status	is gelijk aan	

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 – Meedoelen 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.

A screenshot of the 'Uitgebreid zoeken' search results page for 'Personen'. The top navigation bar shows the search term 'Uitgebreid zoeken Personen'. The main area is titled 'Uitgebreid zoeken' and contains a search bar with a magnifying glass icon and a checkbox for 'Fuzzy zoeken'. Below the search bar is a table titled 'Zoekvelden' (Search fields) with many columns for different types of information like 'Personennummer', 'Achternaam', etc., each with a dropdown menu for search criteria like 'begint met' or 'is gelijk aan'. In the 'Voornaam' column, 'Karel' is entered. In the 'Afdeling' column, 'Directie' is entered. The table continues with many other fields and their respective search criteria and dropdowns.

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?