



TOPdesk 2020

Eenvoudige wijzigingen

Inhoudsopgave

Inleiding wijzigingsbeheer	2
Soorten wijzigingen volgens ITIL.....	2
1. Standaardwijziging via keuze Soort melding in eerstelijnsmelding.....	3
2. Standaardwijziging via TOPdeskmodule Wijzigingsbeheer	4
Overzicht van openstaande eenvoudige wijzigingen.....	5
Opdrachten.....	8

Laatst bijgewerkt 1 augustus 2020

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. **Noodwijzing** 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 wijzing 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 wijzing in de TOPdeskmodule Wijzigingsbeheer.

1. Standaardwijziging via keuze Soort melding in eerstelijnsmelding

Voorbeeld – Meedozen 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 a service request entry in the TOPdesk system. The title of the request is "I 2005 001 Printer meldt toner bijna ...". The request is categorized as a "Service Request" under "Soort melding". The "Details" section contains the following information:

- Korte omschrijving: Printer meldt toner bijna op
- Soort binnenkomst: Telefonisch
- Categorie: Netwerk hardware
- Subcategorie: Printer

The "Comments" section contains two entries:

- Toner bijna op van printer
- Toner vervangen

At the top right of the screen, there are several buttons: Opslaan (Save), Escaleren (Escalate), Aanmaken (Create), and Meer (More).

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**.

The screenshot shows a software interface for managing change requests. At the top, there's a header with the title 'I 2005 004 Inrichten werkplek'. Below the header is a toolbar with buttons for 'Opslaan' (Save), 'Escaleren' (Escalate), 'Aanmaken' (Create), and 'Meer' (More). The main area has tabs for 'ALGEMEEN', 'INFORMATIE', 'KOPPELINGEN', 'WORCADE', 'KLANTTEVREDENHEID', 'KENNISITEMS', 'PROCES', 'VERGELIJKBARE MELDINGEN', and 'BIJLAGEN'. The 'ALGEMEEN' tab is selected.

Aanmelder:

- Naam: Pas, Yvonne van de
- Vestiging: TOPdesk Nederland
- Extern nummer: 015-1234567
- E-mail: Pas@TOPdesknl.nl

Details:

- Korte omschrijving: Inrichten werkplek
- Soort binnenkomst: Telefonisch
- Soort melding: Wijzigingsverzoek
- Categorie: Diensten
- Subcategorie: Nieuwe werkplek
- Extern nummer: (empty)

Object/ruimte:

- Betreft: Object (radio button selected)
- Vestiging (Ruimte): TOPdesk Nederland
- Ruimte: 1.14
- Ruimtenummer: KA 1.14

On the right side of the screen, there are two large text boxes for notes or descriptions. The top one contains the text: 'Inrichten werkplek voor nieuwe medewerker.' The bottom one has a checkbox labeled 'Maak onzichtbaar voor aanmelder' (Make invisible for reporter) followed by some rich text editing icons.

2. Standaardwijziging via TOPdeskmodule Wijzigingsbeheer

Voorbeeld – Meedoен 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 ★ C Aanmaken Meer

ALGEMEEN BESTELDE ARTIKelen BEHEER TRAJECT KOPPELINGEN BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

Eenvoudige wijziging : Aanvraag > In uitvoering > Geïmplementeerd

Anmelder

Naam: Groot, Pieter de
Vestiging: TOPdesk Nederland
Telefoon: 010-1234567
Email: Groot@TOPdesknl.nl

Details

Korte omschrijving: Aanvraag nieuwe bureaustoel
Sjabloon: Aanvraag nieuwe bureaustoel
Soort: Standaard wijziging
Categorie: Middelen
Subcategorie: Meubilair en inventaris
Soort wijziging: Eenvoudige
Evaluatie:
Extern nummer:

Object/ruimte

Betreft: Object
Object ID:
Soort:

Planning

Noordwijziging:
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:

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

Actie: Maak onzichtbaar voor anmelder

Overzicht van openstaande eenvoudige wijzigingen

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

Voorbeeld – Meedoelen 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 eenvoudig wijzigingen.

Eenvoudige wijziging		Nieuwe wijzigingsaanvraag	Wijzigingsplanner	Wijzigingsverkenner	C	Meer ▾	⚙
FILTER: Mag starten of gestart							
<input type="checkbox"/> Soort Afnamenaanmelder	Naam aanmelder	Categorie	Impact	Wijzigingsnummer	Behandelaar (EenSubcategorie)		

The screenshot shows a table with several rows of data. The first row contains columns for 'Soort Afnamenaanmelder' (checkbox), 'Naam aanmelder' (Groot, Pieter de Middelen), 'Categorie' (Person), 'Impact' (Persoon), 'Wijzigingsnummer' (W 2008 005), and 'Behandelaar (EenSubcategorie)' (Middelkoop, Paul Meubilair en inv). Subsequent rows show other entries like Pafeelaar, Peter (Person), Ginneken, Erik van (Person), and Domst, Henk van (Person).

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

(W 1210 004 Nieuwe Medewerker

Opslaan



Aanmaken ▾

Meer ▾

ALGEMEEN

BESTELDE ARTIKELEN

BEHEER

TRAJECT (2)

KOPPELINGEN

BIJLAGEN

GESCHIEDENIS

TIJDREGISTRATIE

Eenvoudige wijziging : Aanvraag > In uitvoering > Geïmplementeerd

(**Ginneken, Erik van** ●

TOPdesk Nederland ●

015-2700900

ginneken@TOPdeskNL.nl



(**Nieuwe Medewerker**

Standaard wijziging

HR Werving en Selectie - Instroom

Eenvoudige wijziging

Extern nummer

(**Object/ruimte**

(**Planning**

Impact Baten Prioriteit

Coordinator

Geplande startdatum

4 mei 2017 8:00

Geplande implementatiедatum

15 mei 2017 17:30

Thiadens, Anne

3 mei 2017 13:47

Maandag komt Pieter werken.



Actie

Maak onzichtbaar voor aanmelder

Afhandeling

Behandelaarsgroep

HR Adviseurs



Behandelaar

Thiadens, Anne



Leverancier



Status

Goedgekeurd



Gestart

3 mei 2017 13:48



Geïmplementeerd



Gesloten



Bestede tijd

0:00 0:00

Kosten

€ 0,00

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

- 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.