



TOPdesk 2020

Personen en behandelaars

Inhoudsopgave

Inleiding Personen en behandelaars.....	3
Personen toevoegen	3
Overzicht bestaande personen	5
Behandelaar maken	6
Opdrachten	11

Laatst bijgewerkt 1 augustus 2020

Inleiding Personen en behandelaars

Personen zijn namen van personen van wie je meldingen en/of andere gegevens wilt vastleggen in TOPdesk. Vastgelegde gegevens zijn bijvoorbeeld de hardware en software die een persoon in gebruik heeft.

Behandelaars zijn de medewerkers van de ICT-afdeling die de meldingen afhandelen en de gegevens bijhouden. Behandelaars kunnen bij hetzelfde bedrijf werken als de personen die zij ondersteunen. In dat geval zijn zij zowel 'persoon' als 'behandelaar'. Er zijn ook servicebedrijven, die voor andere bedrijven de servicedesktaken uitvoeren. In dat geval zijn de behandelaars geen personen waarvan gegevens in die TOPdeskinstallatie bijgehouden worden.

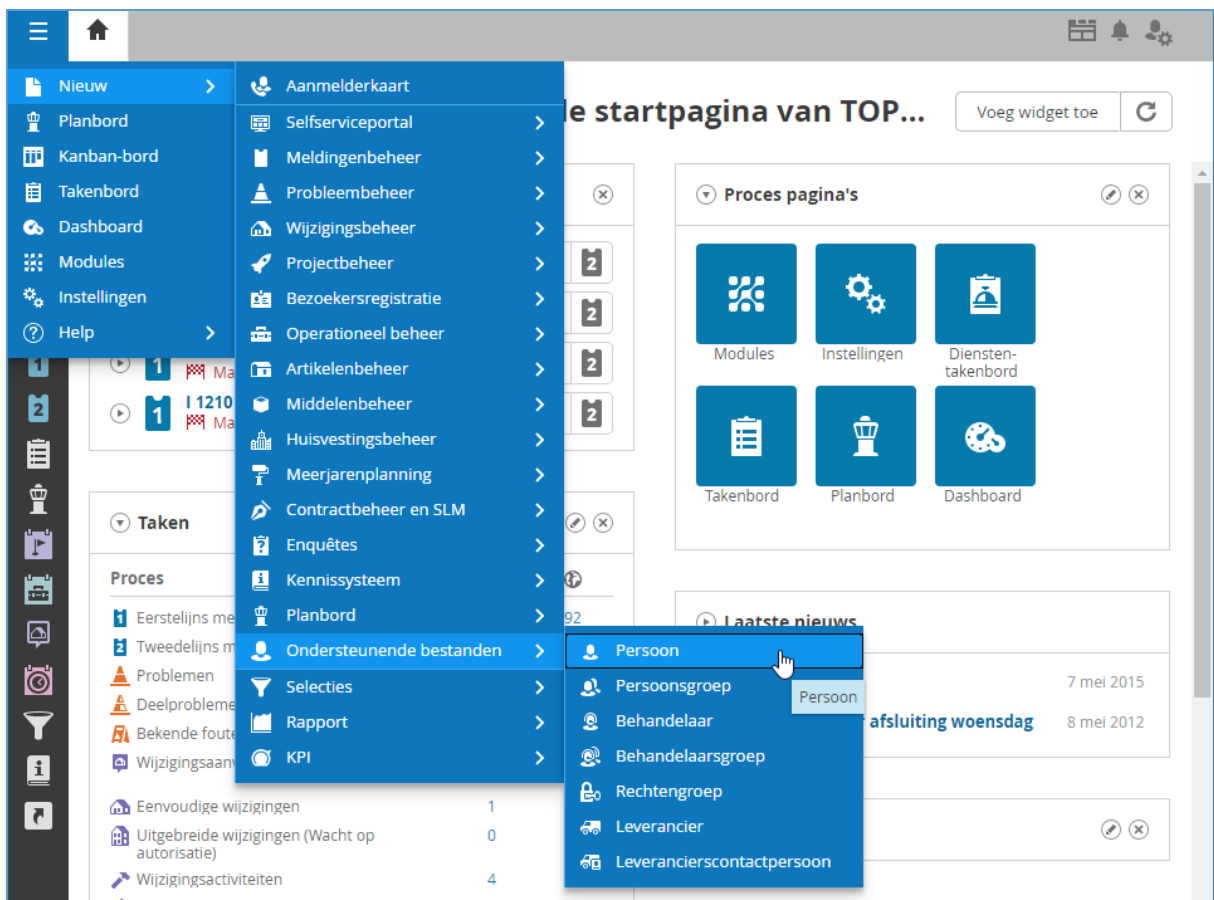
In deze module wordt uitgegaan van behandelaars die bij hetzelfde bedrijf werken en dus zowel 'persoon' als 'behandelaar' zijn.

Personen toevoegen

In de database van deze demoversie van TOPdesk zitten personen die nu werken bij het bedrijf TOPdesk. Maar er kunnen ook nieuwe medewerkers toegevoegd worden.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies **TOPdeskmenu, Nieuw, Ondersteunende bestanden, Persoon**.



- Vul de gegevens in van Jan Velzeboer. Hij is aangenomen bij TOPdesk Nederland als programmeur op de afdeling Systemen. De kostenplaats is I&A, zijn personeelsnummer is 341. De rode velden zijn verplicht.
(In andere onderdelen van TOPdesk worden verplichte velden met een * aangegeven en worden ze pas rood als de velden bij opslaan niet ingevuld zijn.)
- Sla de gegevens op met de knop **Opslaan**.

Velzeboer, Jan Nieuwe persoon [Opslaan] [Behandelaar aanmaken] [Aanmaken] [Meer]

ALGEMEEN INFORMATIE PRIVÉ CONTRACT GRAFISCH OVERZICHT PERSOONSGROEPEN MIDDELEN OBJECTEN AFBEELDINGEN KOPPEL

Algemeen

Achternaam

Voornaam

Voorletters

Tussenvoegsels

Geboortenaam

Titel

Geslacht

Taal

Soll. herkomst

Soll. status

Contactgegevens

Telefoon

Mobiel nummer

Faxnummer

E-mail

Details

Functie

Afdeling

Kostenplaats

Personeelsnummer

Inlognaam netwerk

Mainframe

Locatie

Vestiging ☒ TOPdesk Nederland

Debiteurennummer

Ruimte

Plaats

Selfserviceportal

Inlognaam

Selfserviceportal: 'Mijn aanvragen' en beschikbare namen op formulieren

☐ Afdeling

☐ Kostenplaats

☐ Vestiging

☒ Dochtervestigingen

☐ Alle vestigingen

Selfserviceportal: 'Mijn Objecten'

☐ Vestiging

☒ Dochtervestigingen

Manager

Manager

Is manager? ☐

Voor het maken van een volgende nieuwe persoon kun je ook op de lijstpijl achter **Aanmaken** klikken en **Nieuw** kiezen.

The screenshot shows the TOPdesk interface for a person named 'Velzeboer, Jan'. The interface has a sidebar with various icons and a main content area. The 'Aanmaken' button is highlighted, and a dropdown menu is open with the following options: 'Nieuw', 'Eerstelijns melding', 'Tweedelijns melding', and 'Wijzigingsaanvraag'. The 'Nieuw' option is selected.

Als je de nieuwe kaart toch niet nodig hebt, kun je deze sluiten en weggooien.

The screenshot shows a dialog box titled 'Sluiten Nieuwe persoon'. It contains the following text: 'U heeft een nieuwe kaart aangemaakt. Deze is nog niet opgeslagen. Wilt u de kaart weggooien of wilt u annuleren en teruggaan naar de kaart?'. There are two buttons: 'Weggooien' and 'Annuleren'.

Overzicht bestaande personen

Via het **TOPdeskmenu**, **Modules**, **Ondersteunende bestanden** kun je opzoeken welke personen al geregistreerd zijn. Door te dubbelklikken kun je de persoonskaart openen. De persoonskaart heeft verschillende tabbladen.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Open de persoonskaart van Erik van Ginneken. Deze kaart heeft 14 tabbladen, van ALGEMEEN tot AANTEKENINGEN (4).

The screenshot shows the TOPdesk interface for a person named 'Ginneken, Erik van'. The 'ALGEMEEN' tab is selected, and the 'INFORMATIE' tab is highlighted in the sidebar.

- Open het tabblad INFORMATIE.

Persoon **Ginneken, Erik van**

ALGEMEEN **INFORMATIE** **PRIVÉ** **CONTRACT** **GRAFISCH OVERZICHT** **PERSOONSGROEP**

Informatie

Heeft attentie? ☒

Attentie ●

Klaagt vaak onterecht ▼

Opmerking

Feedback over meldingen

Gemiddelde feedbackbeoordeling

★ ★ ★ ☆ ☆

Let op!

Over het vastleggen van persoonsgegevens bestaat Europese wetgeving, namelijk de General Data Protection Regulations (GDPR).

Zie daarvoor https://nl.wikipedia.org/wiki/Algemene_verordening_gegevensbescherming.

Betrokkenen hebben bijvoorbeeld het recht om te kunnen bekijken wat er van hen is vastgelegd.

Behandelaar maken

Je hebt tot nu toe gewerkt alsof je Paul Middelkoop bent. Paul Middelkoop is een behandelaar met bepaalde rechten en een eigen inlognaam.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Jan Velzeboer is begonnen als medewerker (dus als persoon), maar hij heeft promotie gemaakt. Hij mag ook eerstelijnsmeldingen gaan invoeren en afhandelen. Het is handig om de persoonskaart als uitgangspunt te nemen. De ingevulde gegevens worden dan overgenomen op de behandelaarskaart.

- Open de persoonskaart van Jan Velzeboer.
- Klik rechtsboven op de knop **Behandelaar aanmaken**.
- Geef hem de inlognaam *Janve* met wachtwoord *janve*.
- Vink in de lijst eronder aan dat hij Eerstelijns meldingbehandelaar is. Hij kan nu gekozen worden als behandelaar bij het invoeren van een eerstelijnsmelding.
- Sla de kaart op.

Behandelaar Velzeboer, Jan Opslaan Nieuw Meer ▾

ALGEMEEN INFORMATIE BEHANDELAARSGROEPEN RECHTEN FILTERS AFBEELDINGEN KOPPELINGEN AANTEKENINGEN

Algemeen

Achternaam: Velzeboer
 Voornaam: Jan
 Voorletters: J.
 Tussenvoegsels:
 Geboortenaam:
 Titel:
 Geslacht: Man
 Taal: Nederlands

Locatie

Vestiging: TOPdesk Nederland
 Debiteurennummer:
 Ruimte:
 Plaats: Delft

TOPdesk Account

Inlognaam: JANVE
 Mag inloggen: ☒
 Profiel Behandelaar: Profiel behandelaar kopiëren

Contactgegevens

Telefoon:
 Mobiel nummer:
 Faxnummer:
 E-mail:
 Exchange-account: ☒ Zelfde als e-mail

Details

Functie: Programmeur
 Afdeling: Systemen
 Kostenplaats: I&A
 Personeelsnummer: 341
 Uurtarief: € 0,00
 Inlognaam netwerk:
 Mainframe:

Taken

☐ Installateur
☒ Eerstelijns meldingbehandelaar
☐ Tweedelijns meldingbehandelaar
☐ Probleembeheerder
☐ Probleembehandelaar
☐ Wijzigingscoördinator
☐ Behandelaar van wijzigingsactiviteiten
☐ Behandelaar wijzigingsaanvraag
☐ Behandelaar uitgebreide wijziging
☐ Behandelaar eenvoudige wijziging
☐ Scenariobeheerder
☐ Beheerder planningsactiviteiten

☐ Projectcoördinator
☐ Behandelaar van projectactiviteiten
☐ Reserveringbehandelaar
☐ Behandelaar dienst
☐ Externe helpdeskpartij
☐ Contractbeheerder
☐ Operationeel behandelaar
☐ Operationeel beheerder
☐ Beheerder Kennissysteem
☐ Accountmanager

In de rubriek **TOPdesk Account** is een knop verschenen: **Profiel behandelaar kopiëren**. Er verschijnt een pop-up.

- Selecteer in de zoeklijst de behandelaar van wie je de instellingen wilt kopiëren.

Profiel behandelaar kopiëren voor Jan Velzeboer ✕

Kies de behandelaar van wie u het profiel wilt kopiëren.

Behandelaar: Middelkoop, Paul ▾

Het volgende wordt overschreven:

- Behandelaarsvoorkeuren voor de Snelstartbalk, Startpagina, Dashboard, Module-pagina's en Behandelaarsinstellingen. De instellingen voor overzichten zullen ook naar de gebruiker gekopieerd worden.
- Gekoppelde rechtengroepen
- Gekoppelde filters
- Gekoppelde Behandelaarsgroepen
- Gecheckte Taken op de behandelaarskaart

OK Annuleren

- Kies voor Paul Middelkoop en klik op OK.

De instellingen van de Paul worden gekopieerd en automatisch opgeslagen in de kaart van Jan Velzeboer. Jan is nu lid geworden van vier behandelarsgroepen en er zijn veel meer taken aangevinkt.

Behandelaar Velzeboer, Jan

Opslaan Nieuw Meer ▾

ALGEMEEN INFORMATIE BEHANDELAARSGROEPEN (4) RECHTEN (1) FILTERS AFBEELDINGEN KOPPELINGEN AANTEKENINGEN

Algemeen

Achternaam: Velzeboer
 Voornaam: Jan
 Voorletters: J.
 Tussenvoegsels:
 Geboortenaam:
 Titel:
 Geslacht: Man
 Taal: Nederlands

Contactgegevens

Telefoon:
 Mobiel nummer:
 Faxnummer:
 E-mail:
 Exchange-account: ☒ Zelfde als e-mail

Details

Functie: Programmeur
 Afdeling: Systemen
 Kostenplaats: I&A
 Personeelsnummer: 341
 Uurtarief: € 0,00
 Inlognaam netwerk:
 Mainframe:

Locatie

Vestiging: TOPdesk Nederland
 Debiteurennummer:
 Ruimte:
 Plaats: Delft

TOPdesk Account

Inlognaam: JANVE
 Mag inloggen: ☒
 Profiel Behandelaar: [Profiel behandelaar kopiëren](#)

Taken

<input checked="" type="checkbox"/> Installateur	<input checked="" type="checkbox"/> Projectcoördinator
<input checked="" type="checkbox"/> Eerstelijns meldingbehandelaar	<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar van projectactiviteiten
<input checked="" type="checkbox"/> Tweedelijns meldingbehandelaar	<input checked="" type="checkbox"/> Reserveringbehandelaar
<input checked="" type="checkbox"/> Probleembeheerder	<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar dienst
<input checked="" type="checkbox"/> Probleembehandelaar	<input checked="" type="checkbox"/> Externe helpdeskpartij
<input checked="" type="checkbox"/> Wijzigingscoördinator	<input checked="" type="checkbox"/> Contractbeheerder
<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar van wijzigingsactiviteiten	<input checked="" type="checkbox"/> Operationeel behandelaar
<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar wijzigingsaanvraag	<input checked="" type="checkbox"/> Operationeel beheerder
<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar uitgebreide wijziging	<input checked="" type="checkbox"/> Beheerder Kennissysteem
<input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar eenvoudige wijziging	<input checked="" type="checkbox"/> Accountmanager
<input checked="" type="checkbox"/> Scenariobeheerder	
<input checked="" type="checkbox"/> Beheerder planningsactiviteiten	

Je kunt nu testen of Jan als behandelaar meldingen kan invoeren, maar dat zal niet lukken. Het blijkt dat de **Administratorrechten** van Paul niet mee gekopieerd zijn. Dit is te zien op het tabblad RECHTEN, waardoor Jan geen meldingen kan invoeren met Pauls gekopieerde profiel, terwijl Paul dat wel kan.

Het enige wat Jan mag als hij aanmeldt in TOPdesk, is de Selfserviceportal-designer gebruiken. Dit is te zien op het tabblad RECHTEN (1).

Behandelaar **Velzeboer, Jan** Opslaan ↺ Nieuw Meer ▾

ALGEMEEN INFORMATIE BEHANDELAARSGROEPEN (4) **RECHTEN (1)** FILTERS AFBEELDINGEN KOPPELINGEN AANTEKENINGEN

Rechten

Administratorrechten toewijzen

RECHTENGROEPEN (1) DETAILS RECHTEN

FILTER: Actieve kaarten Koppelmagiër ↺ Meer ▾ ⚙️

<input type="checkbox"/> Naam	
<input type="checkbox"/> Selfserviceportal-designer	

Het is niet verstandig om Jan administratorrechten te geven, want hij heeft nog niet veel verstand van TOPdesk. Geef Jan met de koppelmagiër rechten op de groep Incidentbeheer. Daarna kan hij wel incidenten en meldingen invoeren.

Modules Ondersteunende best... Behandelaars Velzeboer, Jan Behandelaar

Behandelaar **Velzeboer, Jan** Opslaan ↺ Nieuw Meer ▾

ALGEMEEN INFORMATIE BEHANDELAARSGROEPEN (4) **RECHTEN (1)** FILTERS AFBEELDINGEN KOPPELINGEN AANTEKENINGEN

Rechten

Koppelmagiër - Rechtengroepen

Alles weergeven 🔑
 Opgeslagen selectie ▾ 🔑
 Zoeken 🔍

FILTER: Actieve kaarten ↺ Meer ▾ ⚙️

<input type="checkbox"/> Naam	Aanmaker van de	Datum / tijd van aanmaak	Datum / tijd van wijziging	ImportID	Reden voor archi	Wijzig
<input type="checkbox"/> _Johan Cornelissen	Admin	8 juni 2011 17:30	8 juni 2011 17:30			Ad
<input type="checkbox"/> _Willem de Cock	Admin	8 juni 2011 17:30	8 juni 2011 17:30			Ad
<input type="checkbox"/> Catering	Middelkoop, Paul	8 september 2015 17:31	8 september 2015 17:31			Mi
<input type="checkbox"/> Configuratiebeheer	Admin	2 mei 2005 13:46	30 september 2011 9:50			Ad
<input type="checkbox"/> Facilitair beheer	Admin	21 juli 2010 10:52	2 mei 2017 11:17			Ad
<input type="checkbox"/> HR organisatie	Admin	1 november 2013 15:07	2 mei 2017 9:46			Mi
<input checked="" type="checkbox"/> Incidentbeheer	Admin	2 mei 2005 13:37	2 mei 2017 11:13			Ad
<input type="checkbox"/> Kennisbeheer	Admin	2 mei 2005 13:48	30 september 2011 9:50			Ad
<input type="checkbox"/> Meerjarenplan	Admin	4 maart 2014 13:17	4 maart 2014 13:17			Ad
<input type="checkbox"/> Probleembeheer	Admin	2 mei 2005 13:59	30 september 2011 9:50			Ad
<input type="checkbox"/> Rapportage rechten	Admin	4 mei 2005 11:11	30 september 2011 9:50			Ad
<input type="checkbox"/> Receptie	Admin	30 september 2011 10:01	2 mei 2017 9:11			Mi
<input type="checkbox"/> Selfserviceportal-designer	Middelkoop, Paul	30 november 2016 11:40	12 mei 2017 16:10			Mi

1 van 19 geselecteerd

Koppelen Alles koppelen Annuleren

Het is belangrijk om te testen of alle instellingen nu goed zijn.

- Meld af als *paulm* en meld aan als behandelaar *janve*.
- Voer een eerstelijns melding in: Frank Caspers krijgt bij printen een foutcode 9090.
- Kies Jan Velzeboer als behandelaar.
- Sla de melding op.

I 2008 004 foutcode 9090

Opslaan
Escaleren

ALGEMEEN
INFORMATIE
KOPPELINGEN
KLANTTEVREDENHEID
VERGELIJKBARE...
INGEN
PROCES
KENNISITEMS
BIJLAGEN
TIJDREGISTRATIE

Caspers, Frank
TOPdesk Nederland
040-1234567
Caspers@TOPdesknl.nl

Velzeboer, Jan
Printer geeft foutmelding 9090
3 augustus 2020 19:19

☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

foutcode 9090
Storing - Telefonisch
Netwerk hardware - Printer
Extern nummer

Object/ruimte
Vestiging - Ruimte

Planning

Prioriteit: P7
Doorlooptijd: 1 dag
Streefdatum: 4 augustus 2020 17:30
On hold: ☐

Afhandeling

Behandelaarsgroep:
Behandelaar: Velzeboer, Jan
Leverancier:
Status: Geregistreerd
Gereageerd: ☐
Afgemeld: ☐
Bestede tijd: 0:00

jan Velzeboer
Mijn instellingen
Uitloggen
Mijn instellingen

Aangemaakt op 3 augustus 2020 19:19 (Velzeboer, Jan) | Gewijzigd op 3 augustus 2020 19:19 (Velzeboer, Jan)

Kennistems zoeken

© Stichting Praktijkleren

TOPdesk 2020 - Personen en behandelaars

10/11

Opdrachten

Hieronder staan opdrachten om te controleren of je de stof beheerst.

1. Voeg Marijke de Hertog toe als medewerker bij TOPdesk Nederland. Zij wordt manager van de afdeling Recruitment. Haar inlognaam voor de selfserviceportal is *hertogm*, wachtwoord *hertogm*. De kostenplaats is Human Resources
Maak haar **Persoonskaart** aan.
2. Elles Klein wordt behandelaar. Zij wordt eerste- en tweedelijns meldingbehandelaar.
Maak haar behandelaarskaart aan en voorzie haar van de benodigde rechten. Let op: er bestaat al een persoonskaart van Elles Klein met onder andere haar telefoonnummer. Test of ze kan aanmelden en een melding kan invoeren.