



TOPdesk 2020

Beheer TOPdesk

Inhoudsopgave

Inleiding Beheer TOPdesk	2
Nieuwe vestiging en nieuwe ruimte.....	2
Prioriteitenmatrix.....	3
Verplichte velden	5
Het beheren van leveranciers en het toevoegen van merken en soorten	6
Leverancier toevoegen	6
Categorie en Subcategorie toevoegen	7
Objecten filteren.....	10
Analyse gebruikte termen in de selfserviceportal	11
Inloginstellingen.....	12
Rechten	13
Actieverkenner	16
Objecten toevoegen in bulk	17
Opdrachten	20

Laatst bijgewerkt 1 augustus 2020

Inleiding Beheer TOPdesk

Als een bedrijf of instelling TOPdesk gaat gebruiken, zal er uitgebreid uitgezocht worden hoe men de software het beste kan inrichten. Consultants van TOPdesk adviseren en assisteren daar bij. Er wordt documentatie opgesteld met de gemaakte keuzes en er worden procedures vastgelegd (wie doet wat, wie is verantwoordelijk, wie moet op de hoogte gesteld worden et cetera). Gegevens over personen, vestigingen, behandelaars, hardware, software enzovoorts worden ingevoerd in de betreffende tabellen. Na testen, verbeteren en trainen van de gebruikers gaat men het systeem echt gebruiken.

Na verloop van tijd kunnen echter nieuwe inzichten ontstaan over het optimale gebruik van de software. Of er zijn veranderingen in de organisatie van het bedrijf of instelling. Of veranderingen in de omgeving: wetgeving bijvoorbeeld, of leveranciers die failliet gaan of overgenomen worden door andere bedrijven.

Dat zijn allemaal redenen om de instellingen van TOPdesk aan te passen. Over het algemeen zijn dit aanpassingen die door iemand met adminrechten uitgevoerd worden, niet door de eerstelijnsmedewerkers.

Nieuwe vestiging en nieuwe ruimte.

Je bedrijf of instelling breidt uit: er komen vestigingen en ruimtes bij.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Het aanmaken van een nieuwe vestiging of een nieuwe ruimte kan vanuit de kaart voor het maken van een nieuwe persoon.

- Klik op de puntjes achter vestiging om een kaart te openen.

De naam van de nieuwe vestiging wordt TOPdesk Maastricht. De overige velden zijn niet verplicht.

- Vul de naam in en sla de kaart op.

- Ga terug naar het tabblad persoon. De nieuwe vestiging kan nu gelijk gekozen worden.

In deze TOPdesk -demo is de module Huisvestingsbeheer ook geïnstalleerd. Daardoor is het in deze demo ook mogelijk om een nieuwe vestiging te maken via het **TOPdeskmenu, Nieuw, Huisvestingsbeheer, Vestiging**.

Op soortgelijke manier is het mogelijk om een nieuwe ruimte in een vestiging te maken.

Prioriteitenmatrix

Je kunt in TOPdesk de prioriteitsmatrix aanpassen. Ieder bedrijf bepaalt namelijk zelf hoe men prioriteiten toewijst.

Impact en urgentie bepalen samen de prioriteit van een melding. P1 is hier de hoogste prioriteit, P7 de laagste. Meldingen met de hoogste prioriteit moeten het eerst afgehandeld worden.

Deze TOPdesk-demoversie heeft vijf mogelijkheden voor de impact: *Individu, Afdeling/Team, Vestiging, Klant, Alle klanten*. Er zijn drie mogelijkheden voor urgentie: *Kan niet werken, Kan deels werken en Kan werken*.

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

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies **TOPdeskmenu, Instellingen**.
- Kies in de **Module-instellingen, Meldingenbeheer, Prioriteitenmatrix**.
De bovenstaande matrix komt dan in beeld.
- Kies in **Opzoeklijsten, Impact**. Er komt een waarschuwing dat het veranderen van deze opzoeklijst effect heeft op dienstenniveaus en alle dienstencontracten.

- Klik op **Toch wijzigen**.
- Voeg een **Impact Organisatie** toe.
- Sla de wijziging op.

Er verschijnt een foutmelding die aangeeft dat deze waarde al bestaat.

Via de knop **Meer** is het filter aan te passen.

- Laat alle kaarten weergeven, dus niet alleen de actieve waarden

Dan blijkt dat **Organisatie** al bestaat, maar gearchiveerd is. Via **Meer** is het te dearchiveren.

Met het prullenbaksymbool zijn de gegevens te verwijderen. Het verwijderen is pas definitief als de wijzigingen opgeslagen zijn. Verwijderen lukt alleen als er deze entry nergens gebruikt is. Archiveren kan wel.

Op vergelijkbare wijze zijn **Urgentie** en **Prioriteit** aan te passen. In feite kun je alle opzoeklijsten op deze manier aanpassen. Iedere module heeft eigen opzoeklijsten. Dit kan verwarrend zijn. De prioriteiten bij de module *Probleembeheer* zijn anders dan de prioriteiten van *Meldingenbeheer*.

Opzoeklijsten **Prioriteit**

Stel in als standaard

Alfabetisch sorteren

Opzoeklijsten

Soort melding

Impact

Urgentie

Prioriteit

Doorlooptijd

Status

Oplossingsmethode

Opslaan

↶ ↷

Filter: Alle

Naam	Doorlooptijd eerste lijn	Doorlooptijd tweede lijn	
P1	15 minuten	15 minuten	⊞
P2	30 minuten	30 minuten	⊞
P3	1 uur	1 uur	⊞ ↑
P4	2 uur	2 uur	⊞ ↓
P5	4 uur	4 uur	⊞
P6	8 uur	8 uur	⊞
P7	1 dag	1 dag	⊞

Toevoegen Prioriteit

Opzoeklijsten **Prioriteit**

Stel in als standaard

Alfabetisch sorteren

Meer ▾

Probleembeheer

Algemeen

Probleemmagiër

Probleem

Bekende fout

Deelprobleem

Tijdregistratie

Vrije velden

Opzoeklijsten

Impact

Doorlooptijd

Status

Soort

Urgentie

Prioriteit

Opslaan

↶ ↷

Filter: Alle

Naam

↑

↓

Toevoegen Prioriteit

De lijsten zijn alfabetisch te sorteren met de knop rechts bovenin.

Verplichte velden

In deze demoversie ontbreken de velden **impact** en **urgentie** op de eerstelijns melding. Dit is aan te passen in het **TOPdeskmenu via instellingen, module-instellingen, meldingenbeheer, eerstelijns meldingen**.

Het voordeel van het opnemen van dit veld is dat de prioriteit dan automatisch opgezocht wordt in de bovenstaande prioriteitenmatrix en ingevuld wordt.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Vink via het TOPdeskmenu **Instellingen, Module-instellingen, Meldingenbeheer, Eerstelijns meldingen** aan dat de velden **Impact** en **Urgentie** getoond worden bij het invoeren van een eerstelijns melding.
- Maak deze velden verplicht.
- Sla deze wijzigingen op.

Meldingenbeheer
Eerstelijns meldingen

Navigatie

Opslaan

↶ ↷

Andere afbeeldingen

Opzoeklijsten
Mailimport
Importeren
Categorieën en Subcategorie...
Algemene opzoeklijsten

Module-instellingen
Selfserviceportal
Diensten
Meldingenbeheer

Algemeen
Eerstelijns meldingen

Functionaliteit

☒ Korte omschrijving
☒ Object/ruimte
☒ Impact
☒ Urgentie
☒ Prioriteit
☒ Doorlooptijd
☒ Leverancier
☐ Gereed
☐ Oplossingsmethode
☐ Onkosten
☐ Kosten voor artikelen
☐ Kosten voor objecten

Verplichte velden

☐ Telefoonnummer
☐ Kostenplaats
☐ Korte omschrijving
☐ Soort melding
☐ Soort binnenkomst
☐ Verzoek
☐ Object/ruimte
☒ Impact
☒ Urgentie
☐ Prioriteit
☐ Doorlooptijd
☐ Streefdatum
☐ Behandelaar
☐ Behandelaarsgroep
☐ Status

- Maak een nieuwe eerstelijnsmelding.
- Test dat door invoeren van Impact en Urgentie, de Prioriteit direct ingevuld wordt.

Planning

✎

Impact
Individu

Urgentie
Kan werken

Prioriteit
P7

Doorlooptijd
1 dag

Streefdatum
10 augustus 2020
17:27

On hold
☐

Het beheren van leveranciers en het toevoegen van merken en soorten

Ook de TOPdeskdatabase moet up-to-date zijn, dus moeten de namen van een nieuwe leverancier, een nieuw pc-merk, en een nieuwe categorie bedrijfsmiddelen ingevoerd worden.

Leverancier toevoegen

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

In Delft wordt sinds kort ingekocht bij de plaatselijke computershop. Deze moet toegevoegd worden aan het Leveranciersbestand.

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Ondersteunende bestanden, Leveranciers**.
- Klik rechtsboven op de knop **Nieuwe leverancier**.
- Vul de naam **Computershop Delft** in.

Deze leverancier kan gebruikt worden bij eerste- en tweedelijnsmeldingen.

Leverancier **Computershop Delft** Opslaan Nieuw Meer

ALGEMEEN INFORMATIE CONTACTPERSONEN ARTIKELN REPARATIES LEVERANCIERSCONTRACTEN LEVERANCIERS EVALUATIE KOPPELINGEN AANTEKENINGEN

Algemeen

Naam: Computershop Delft

Specificatie:

Debiteurennummer:

Telefoon:

Fax:

Land: Nederland

Straat:

Huisnummer:

Postcode:

Plaats:

Postadres

Land: Nederland

Straat:

Huisnummer:

Postcode:

Plaats:

Internet

E-mail:

Website:

Hoofcontactpersoon

Hoofcontactpersoon:

Telefoon:

Mobiel nummer:

Faxnummer:

E-mail:

Taken

☒ Leverancier eerstelijns melding

☒ Leverancier tweedelijns melding

☐ Dienstleverancier

☐ Leverancier van de operationele activiteit

☐ Wijzigingsbeheer-leverancier

Deze leverancier is nu te kiezen in een eerste- en tweedelijns melding in de rubriek *Afhandeling*.

Afhandeling

Behandelaarsgroep:

Behandelaar: Middelkoop, Paul

Leverancier:

Status:

Afgemeld:

Bestede tijd:

Aligator Plastics BV

Autobar Holland BV

Botairco

Computer Services b.v.

Computershop Delft

Douwe Egberts

Categorie en Subcategorie toevoegen

Bij meldingen is een beperkt aantal categorieën en subcategorieën te kiezen.

Details

Korte omschrijving:

Soort binnenkomst: Telefonisch

Soort melding: Storing

Categorie:

Subcategorie: Besturingssystemen

Extern nummer:

Object/ruimte

Betreft:

Vestiging (Ruimte):

Ruimte: HR Personeelsadministratie

Ruimtenummer:

Deze zoeklijsten zijn zo algemeen voor alle modules, dat ze niet bij de module *Instellingen* staan, maar bij de **Functionele instellingen**.

Functionele instellingen **Categorieën en Subcategorieën** Nieuwe Categorisatie Vertalen Meer

Navigatie Opslaan

- Technische instellingen
- Functionele instellingen
 - Labs
 - Worcade
 - Algemeen
 - Inloginstellingen
 - Land en taal
 - Aanmelderblok
 - Look & Feel
 - Bestandsbeheer
 - Afbeeldingen
 - Mailimport
 - Importeren
 - Categorieën en Subcategorie...**
 - Algemene opzoeklijsten
- Module-instellingen
 - Selfserviceportal
 - Diensten
 - Meldingenbeheer
 - Algemeen

Categorisatiebeheer
Filter: Actieve kaarten

- Besturingssystemen**
- Kantoor applicaties
- Specifieke applicaties
- Netwerk hardware
- Werkplek hardware
- Diensten
- Operationeel ICT
- Huisvesting
- Middelen
- FM Diensten
- HR Personeelsadministratie
- HR Werving en Selectie
- HR Salarisadministratie
- HR ARBO en Verzuim
- Marketing
- R&D

Naam
Naam Besturingssystemen

Categorie of subcategorie wordt gebruikt in

☒ Meldingenbeheer
☒ Probleembeheer
☒ Wijzigingsbeheer
☒ Projectbeheer
☒ Operationeel beheer
☐ Dienstcontract

StandaardBehandelaar

Behandelaar eerstelijns melding
Eerstelijns Leverancier
Behandelaar tweedelijns melding
Tweedelijns Leverancier
Wijzigingscoördinator
Behandelaar eenvoudige wijziging
Behandelaar wijzigingsactiviteit
Behandelaar Autorisatieactiviteit
Projectcoördinator
Projectactiviteit Behandelaar

Bij **Werkplek Hardware** moet de categorie **Tablet** toegevoegd worden.

- Klik op **Nieuwe Categorisatie**.
 - Naam** is **Tablet**, **Subcategorie** van **Werkplek Hardware**.
- Kies **Opslaan**.

Functionele instellingen **Categorieën en Subcategorieën** Nieuwe Categorisatie

Navigatie Opslaan

- Technische instellingen
- Functionele instellingen
 - Labs
 - Worcade
 - Algemeen
 - Inloginstellingen
 - Land en taal
 - Aanmelderblok
 - Look & Feel
 - Bestandsbeheer
 - Afbeeldingen
 - Mailimport
 - Importeren
 - Categorieën en Subcategorie...**
 - Algemene opzoeklijsten
- Module-instellingen
 - Selfserviceportal
 - Diensten
 - Meldingenbeheer
 - Algemeen

Categorisatiebeheer
Filter: Actieve kaarten

- Besturingssystemen**
- Kantoor applicaties
- Specifieke applicaties
- Netwerk hardware**
- Werkplek hardware
- Diensten
- Operationeel ICT
- Huisvesting
- Middelen
- FM Diensten
- HR Personeelsadministratie
- HR Werving en Selectie
- HR Salarisadministratie
- HR ARBO en Verzuim
- Marketing
- R&D

Naam
Naam Besturingssystemen

Categorie of subcategorie wordt gebruikt in

☒ Meldingenbeheer
☒ Probleembeheer

Nieuwe Categorisatie

Nieuwe categorieën moeten in de standaardtaal worden toegevoegd. De standaardtaal is ingesteld op:
- Nederlands

☐ Hoofdcategorie
☒ Subcategorie

Naam

Subcategorie van

Opslaan Annuleren

- Controleer dat deze subcategorie gebruikt kan worden in alle modules.

Categorieën en Subcategorieën

Categorisatiebeheer
 Filter: Actieve kaarten

- Besturingssystemen
- Kantoor applicaties
- Specifieke applicaties
- Netwerk hardware
- Werkplek hardware
 - Telefoon
 - Personal computer
 - Monitor
 - Laptop
 - Keyboard
 - Muis
 - Beamer
 - Overige hardware
 - Tablet**

Naam
 Naam

Categorie of subcategorie wordt gebruikt in

- ☒ Meldingenbeheer
- ☒ Probleembeheer
- ☒ Wijzigingsbeheer
- ☒ Projectbeheer
- ☒ Operationeel beheer
- ☐ Dienstcontract

StandaardBehandelaar

Behandelaar eerstelijns melding	<input type="text"/>
Eerstelijns Leverancier	<input type="text"/>
Behandelaar tweedelijns melding	<input type="text"/>
Tweedelijns Leverancier	<input type="text"/>
Wijzigingscoördinator	<input type="text"/>
Behandelaar eenvoudige wijziging	<input type="text"/>

Deze subcategorie is nu te gebruiken in een eerstelijns melding.

Details

Korte omschrijving	<input type="text"/>
Soort binnenkomst	<input type="text" value="Telefonisch"/>
Soort melding	<input type="text" value="Storing"/>
Categorie	<input type="text" value="Werkplek hardware"/>
Subcategorie	<input type="text" value="Tablet"/>
Extern nummer	<input type="text"/>

Merken of soorten toevoegen

De merken en soorten van middelen zijn te vinden bij de opzoeklijsten van de module **Middelenbeheer**.

(De module *Artikelenbeheer* is bedoeld voor de afdeling Inkoop.)

Op termijn zal de module *Middelenbeheer* vervangen worden door de nieuwe module *Assetmanagement*.

Het aanpassen van de lijsten merken en soorten is vergelijkbaar met het aanpassen van prioriteiten zoals hierboven beschreven.

- **Merk** geldt voor alle middelen.
- **Soorten** zijn apart te kiezen bij Hardware, Software, telefonie enzovoorts.

Opzoeklijsten
Merk

Stel in als standaard
Alfabetisch sorteren

Navigatie
Opslaan

Middelenbeheer

- Algemeen
- Configuraties
- Objecten
- Aanpasbare namen
- Vrije objecten
- Rapporten
- TOPsis
- Opzoeklijsten
 - Merk**
 - Status
 - Soort onderhoud

Filter: Alle

Naam	
Alligator	
APC	
Apple	
Arjo	
Autobar	
Botairco	
Bruynzeel	
Canon	
Compaq	
CTX	
Defibtech	
Dell	
Digital	
Douwe Egberts	

Software
Soort

Stel in als standaard
Alfabetisch sorteren

Navigatie
Opslaan

Software

- Soort**
- Fabrikant
- Opslagmedium
- Opzoeklijst 1
- Opzoeklijst 2
- Licentie
 - Soort
- Telefonie
 - Soort
 - Type
 - Soort abonnement
 - Opzoeklijst 1
 - Opzoeklijst 2

Filter: Alle

Naam	Icon	Nummer prefix	Nummeren vanaf	Volgende nummer	Minimale lengte	
Besturingssysteem	TOPdesk-software		1	1	0	
CAD	CAD-software		1	1	0	
Database	Databaseserver-software		1	1	0	
ERP	SAP-software		1	1	0	
Financieel	SAP-software		1	1	0	
Kantoorapplicaties	Kantoorsoftware		1	1	0	
Netwerk utilities	Network Attached Storage		1	1	0	
Ontspanning	SAP-software		1	1	0	
RBS	VMware-software		1	1	0	
Service Management	TOPdesk-software		1	1	0	
Spreadsheet	Exchange-software		1	1	0	
Tekstverwerker	Firewall-software		1	1	0	
Tekstverwerking	Kantoorsoftware		1	1	0	
Virusscanner	Kantoorsoftware		1	1	0	

Toevoegen Soort

Objecten filteren

Bij het invoeren van een eerstelijnsmelding zie je alle objecten waardoor het lastig is om op te zoeken om welke objecten de melding gaat. Je kunt de persoonskaart openen en dan kun je opzoeken welke objecten gekoppeld zijn aan die persoon.

De beheerder kan echter ook de instellingen van TOPdesk veranderen bij de **Functionele instellingen, Algemeen**, rubriek **Objecten filteren**.

The screenshot shows the 'Functionele instellingen' (Functional settings) page in TOPdesk. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Overzicht', 'Technische instellingen', 'Functionele instellingen', 'Labs', 'Worcade', 'Algemeen', 'Inloginstellingen', 'Land en taal', 'Aanmelderblok', 'Look & Feel', 'Bestandsbeheer', 'Afbeeldingen', 'Mailimport', 'Importeren', 'Categorieën en Subcategorieën', 'Algemene opzoeklijsten', 'Module-instellingen', and 'SaaS-instellingen'. The main content area is titled 'Algemeen' and includes sections for 'Contactgegevens', 'Functionaliteit', 'Selfserviceportal', and 'Gebruikte zoektermen in de selfserviceportal'. The 'Gebruikte zoektermen in de selfserviceportal' section has a button labeled 'XLS-bestand downloaden'. A red arrow points to this button.

Analyse gebruikte termen in de selfserviceportal

Via de **Functionele instellingen, Algemeen** is het mogelijk om een lijst te downloaden van de gebruikte zoektermen. Deze lijst kan gebruikt worden om uit te zoeken welke informatie of welke functionaliteit toegevoegd zou moeten worden aan de selfserviceportal.

searchlog.xls [Compatibiliteitsmodus] - Excel

BESTAND START INVOEGEN PAGINA-IN FORMULES GEGEVENS CONTROLE BEELD

F14

	A	B	C	D	E	F
1	Timestamp	Search term				
2	2017-5-12 16:11	toner				
3	2017-5-12 15:54	printcode				
4	2017-5-12 15:54	printcode				
5	2017-5-12 15:27	netflix				
6	2017-5-12 15:27	netflix				
7	2017-5-12 11:58	SAP				
8	2017-5-12 11:54	SAP				
9	2017-5-12 11:54	SAP applicatie				
10	2017-5-12 11:54	SAP				
11	2017-5-12 11:54	printer				
12	2017-5-12 11:52	aanpassen persoonsgegevens				
13	2017-5-12 11:47	aanpassen persoonsgegevens				
14	2017-5-12 11:47	aanpassen persoo				
15	2017-5-12 11:47	aanpassen				
16	2017-5-12 11:34	bezoek				
17	2017-5-12 11:34	bezoek				
18	2017-5-12 10:33	pal				
19	2017-5-12 10:33	paul				
20	2017-5-12 10:33	paul				

GEREED 100 %

Inloginstellingen

Bij de functionele instellingen zijn de inloginstellingen te vinden voor behandelaars en voor de gebruikers van de selfserviceportal.

- Gebruikers kunnen in deze demo zelf hun wachtwoord wijzigen.
- Het wachtwoord moet minimaal vijf posities bevatten.

Inloginstellingen **Behandelaarsgedeelte**

Opslaan

Navigatie

Overzicht

- Technische instellingen
- Functionele instellingen
 - Algemeen
 - Labs
 - Chat
 - Inloginstellingen
 - Algemeen
 - Behandelaarsgedeelte
 - Selfserviceportal

Authenticatie methode

- ☒ TOPdesk-authenticatie
- ☐ LDAP-authenticatie
- ☐ SAML Single Sign-on

Functionaliteit

- ☒ Parameters in de URL toestaan

TOPdesk-authenticatie

- ☒ Wachtwoord is verplicht op de Behandelaarskaart
- ☐ Functionaliteit wachtwoord resetten
- ☐ Bestaan van gebruikersgegevens verbergen
- Minimale lengte wachtwoord Behandelaarsgedeelte:

The screenshot shows the 'Inloginstellingen Selfserviceportal' configuration page. On the left is a navigation menu with 'Overzicht', 'Technische instellingen', and 'Functionele instellingen'. Under 'Functionele instellingen', 'Inloginstellingen' is selected, showing sub-items: 'Algemeen', 'Behandelaarsgedeelte', and 'Selfserviceportal'. The main content area has three sections: 'Authenticatie methode' with checkboxes for 'TOPdesk-authenticatie' (checked), 'LDAP-authenticatie', and 'SAML Single Sign-on'; 'Functionaliteit' with a checkbox for 'Parameters in de URL toestaan'; and 'TOPdesk-authenticatie' with checkboxes for 'Wachtwoord is verplicht op de Persoonskaart' (checked), 'Gebruikers kunnen hun wachtwoord wijzigen' (checked), and 'Functionaliteit wachtwoord resetten'. Below these is a checkbox for 'Bestaan van gebruikersgegevens verbergen' and a text input for 'Minimale lengte wachtwoord selfserviceportal' set to '5'. There are 'Opslaan' and 'Terug' buttons at the top left.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Verander de **Minimale lengte wachtwoord selfserviceportal** in 4.
- Sla deze wijziging op.
- Meld aan als Erik van Ginneken.
- Klik op zijn naam rechtsboven in het scherm
- Klik op Persoonlijk profiel
- Kies Wachtwoord wijzigen
- Verander zijn wachtwoord in een wachtwoord van 4 posities.

The first screenshot shows the 'Persoonlijk profiel' page with the 'Wachtwoord wijzigen' tab selected. It displays fields for 'Huidig wachtwoord', 'Nieuw wachtwoord', and 'Wachtwoord herhalen', along with a 'Wachtwoord wijzigen' button. The second screenshot shows the same page after a successful password change, with a message 'Wachtwoord succesvol gewijzigd' and a 'Wijzigingen opslaan' button.

Rechten

Bij de module Ondersteunende bestanden zijn rechtengroepen te vinden. Met deze rechtengroepen kun je aan groepen van behandelaars bepaalde rechten toewijzen. Dit zijn actieve rechten, handelingen die zij mogen uitvoeren als zij aanmelden. Wat op de behandelaarskaart aangevinkt staat, zijn passieve rechten. Als daar staat dat zij eerstelijnsbehandelaar zijn, dan kan hun naam gekozen worden bij het invoeren van een eerstelijnsmelding.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Ondersteunende bestanden**.
- Klik in de rubriek **Overzicht** op **Rechtengroepen**.
- Open de rechtengroep **Incidentbeheer**.

Rechtengroep **Incidentbeheer**

ALGEMEEN
BEHANDELAARS (3)
AANTEKENINGEN

Algemeen

Naam

Rechten

Alles inklappen

- Selfserviceportal
- Diensten
- Meldingenbeheer
 - Op alles toepassen

	Lezen	Wijzigen	Aanmaken	Verwijderen	Archiveren	Selectie aanmaken
Op alles toepassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Eerstelijns meldingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tweedelijns meldingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Standaardoplossingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Meldingen escaleren		<input checked="" type="checkbox"/>				
Meldingen afmelden		<input checked="" type="checkbox"/>				
Gebruik afmeldmagiër	<input type="checkbox"/>					
Object koppelen aan melding		<input checked="" type="checkbox"/>				
Koppel ruimte aan melding		<input type="checkbox"/>				
Rapporten over meldingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
KPI's voor meldingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Instellingen voor meldingenbeheer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer

Er zijn drie behandelaars in deze groep.

Rechtengroep **Incidentbeheer**

ALGEMEEN
BEHANDELAARS (3)
AANTEKENINGEN

FILTER: Actieve kaarten

Functie	Mobiel nummer (Inlognaam)	Samengestelde naam	Ruimte	Afdeling	Plaats	Naam vestiging	Telefoon
<input type="checkbox"/> Hoofd servicedesk		MARIANNEG	Leipzig	Helpdesk	Kaiserslautern	OGD Duitsland	
<input type="checkbox"/> Systeembeheerder		JOHNH	Hendrixx, John	Systemen	Delft	TOPdesk Nederland	015 2700 900
<input type="checkbox"/> Netwerkbeheerder		HAIJOK	Kootstra, Hajo	Helpdesk	Delft	TOPdesk Nederland	

- Geef deze behandelaars het recht om standaardoplossingen te maken en te wijzigen (=schrijven) door deze selecties aan te vinken.
- Sla de wijzigingen op.

Rechtengroep Incidentbeheer
Opslaan
Aanmaken
Meer

ALGEMEEN
BEHANDELAARS (3)
AANTEKENINGEN

Algemeen

Naam

Rechten

Alles inklappen

- Selfserviceportal
- Diensten
- Meldingenbeheer

	Lezen	Schrijven	Aanmaken	Verwijderen	Archiveren	Selectie aanmaken
Op alles toepassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Eerstelijns meldingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tweedelijns meldingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Standaardoplossingen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Om te testen geef je behandelaar Marianne Griffioen op haar behandelaarskaart een wachtwoord om aan te kunnen melden. (Je kunt niet testen als Paul, want Paul heeft adminrechten).

Behandelaar Griffioen, Marianne
Opslaan
Nieuw
Meer

ALGEMEEN
INFORMATIE
BEHANDELAARSGROEPEN (3)
RECHTEN (3)
FILTERS (2)
AFBEELDINGEN (1)
KOPPELINGEN (9)
AANTEKENINGEN

Algemeen

Achternaam

Voorname

Voorletters

Tussenvoegsels

Geboortenaam

Titel

Geslacht

Taal

Contactgegevens

Telefoon

Mobiel nummer

Faxnummer

E-mail

Exchange-account ☒ Zelfde als e-mail

Locatie

Vestiging

Debiteurennummer

Ruimte

Plaats

Inloggegevens

Inlognaam

Wachtwoord

Wachtwoord nogmaals

Verwijderen OK Annuleren

Profiel behandelaar kopiëren

☐ Projectcoördinator

☐ Behandelaar van projectactiviteiten

- Meld af als Paul.
- Meld aan als Marianne.
- Test of zij een nieuwe standaardoplossing kan maken.

Nieuwe standaardoplossing

ALGEMEEN * BIJLAGEN

Details

Korte omschrijving *

Soort binnenkomst

Soort melding

Categorie *

Subcategorie

Oorspronkelijk probleem

Planning

Impact

Urgentie

Link a knowledge item

Knowledge items can now be used in standard solutions. This lets you combine the benefits of both features: sharing solutions in the Self-Service Portal and auto-completing information in calls. As an added bonus, the standard solutions will get the same rich text look as knowledge items.

Link knowledge item

Aanvraag

Actieverkenner

Na het invoeren van een eerstelijnsmelding wordt direct een e-mail verzonden. Dat is zo ingesteld als **Actie**. Het is echter niet mogelijk om in deze demoversie e-mail te verzenden. Het is mogelijk om deze actie uit te schakelen.

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Actiebeheer**.
- Open in de rubriek **Overzicht de Actieverkenner**.

Actieverkenner Meldingenbeheer

Aanmaken

Verkenner

- Meldingenbeheer
 - Eerstelijns melding
 - Tweedelijns melding
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer
- Wijzigings- en Projectbeheer
- Reserveringen
- Middelenbeheer
- Huisvestingsbeheer
- Contractbeheer en SLM
- Ondersteunende bestanden

Acties

1	✗	Aanmelden -> Aanmelder
1	✓	Aanmelder - Verzoek om informatie
1	✓	Afmeldmail + KTO -> Aanmelder
1	✗	Afmeldmail -> Aanmelder
1	✗	Andere afspraak - Versturen naar Aanmelder
1	✗	Andere afspraak - Versturen naar Behandelaar
1	✓	Andere behandelaar - Versturen naar Behandelaar
1	✗	OOD - Geen HTML email naar aanmelder
1	✗	OOD - HTML e-mail naar aanmelder
1	✗	OOD -Andere behandelaar - Versturen naar Aanmelder
2	✓	Aanmelden -> Aanmelder
2	✓	Aanmelder - Verzoek om informatie
2	✗	Afmeldmail + KTO -> Aanmelder
2	✓	Afmeldmail -> Aanmelder
2	✓	Andere behandelaar - Versturen naar Behandelaar


- Open de mailactie **Aanmelden -> Aanmelder**.
- Verwijder in de rubriek **Beschikbaar** de vink bij **Actief**.
- Sla de wijziging op.

Mailactie **Aanmelden -> Aanmelder**

Opslaan ↺ Aanmaken Verwijderen

Eerstelijns melding

Naam
Aanmelden -> Aanmelder


Beschikbaar
☐ Actief
☒ In de selfserviceportal
☒ In het Behandelaarsgedeelte

Gekoppelde gebeurtenissen
▶ Aanmelden incident 1ste lijn

Beschikbaar in contextmenu
Contextmenu aanmelder

Omschrijving

BERICHT DIVERSEN BIJLAGEN

Van [Systeem.E-mail_huidige_gebruiker]
Aan [E-mail_(Aanmelder)]
Onderwerp Melding [Meldingnummer] [Korte_omschrijving_(Details)]
☒ HTML e-mail [HTML bewerken](#) Veld/lijst invoegen

TOPdesk [Meldingnummer]

Beste [Aanmelder_(geregistreerd).Voornaam;1],
Je melding is geregistreerd onder nummer [Meldingnummer]. Door op het meldingnummer te klikken kun je deze melding volgen in de SelfServicePortal.

Verzoek:
[Verzoek;1]

Voor vragen of opmerkingen zijn wij bereikbaar op T: 0152700911 of per e-mail op info@topdesknl.nl.
Met vriendelijke groet,
[Systeem.Naam_huidige_gebruiker]
[Behandelaarsgroep]

TOPdesk website
info@topdesknl.nl

Objecten toevoegen in bulk

Het is mogelijk om meerdere objecten in een bulkupdate te gebruiken bij het onderhoud aan de configuratiemanagementdatabase van TOPdesk. Dit is bijvoorbeeld handig als de waarden van diverse velden aangepast moeten worden.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

De kostenplaats van de AED's van medische instrumentaria moet gewijzigd worden van **Facilitaire zaken** in **Cardiologie**.

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Middelenbeheer**.
- Kies in de rubriek **Overzicht Medisch instrumentaria**.
- Selecteer alle AED's.
- Klik op **Meer, Bulkbewerking**.

Medisch instrumentaria

FILTER: Actieve kaarten

<input type="checkbox"/>	Object ID	Soort	Type	Merk	Aanschafdatum	Specificatie	Sch Kost
<input type="checkbox"/>	230912066	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015		
<input type="checkbox"/>	230912067	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015		
<input type="checkbox"/>	230912068	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015		
<input type="checkbox"/>	230912069	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015		
<input type="checkbox"/>	230912070	Bedden	Hoog/laag; electr		29 april 2015		
<input checked="" type="checkbox"/>	AED04	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	4 f
<input checked="" type="checkbox"/>	AED05	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	4 f
<input checked="" type="checkbox"/>	AED06	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	4 f
<input checked="" type="checkbox"/>	AED07	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	4 f
<input checked="" type="checkbox"/>	AED08	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	4 f
<input checked="" type="checkbox"/>	AED09	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	4 f
<input checked="" type="checkbox"/>	AED10	AED	Lifeline	Defibtech	20 oktober 2014	Type A	4 f
<input type="checkbox"/>	BDM01	Bloeddrukmeter	Gamma C	Heine	20 oktober 2014	Type B	36 f
<input type="checkbox"/>	BDM03	Bloeddrukmeter	Gamma C	Heine	20 oktober 2014	Type B	36 f

Nieuw(e) 'Medisch instrumentarium'

Meer ▾

- Wijzig
- Afdrukken
- Exporteren
- Selectie aan mandje toevoegen
- Archiveren
- Verwijderen
- Filter
- Bulkbewerking

- Klik op **Volgende** bij Stap 1.

Bulkbewerking: Medisch instrumentaria


▼ **Stap 1: Maak Uw keuze**


☐ Alles (124)

☒ Selectie (7)

[Volgende](#)

- Zet een vinkje bij **Kostenplaats** en kies de kostenplaats **Cardiologie** bij Stap 2.
- Klik op **Toepassen**.

 **Bulkbewerking: Medisch instrumentaria**

 **Stap 1: Selectie (7)**

Stap 2: Selecteer de velden die u wilt wijzigen en kies een nieuwe waarde

☒ Kostenplaats

☐ Status

☐ Plaatskoppeling

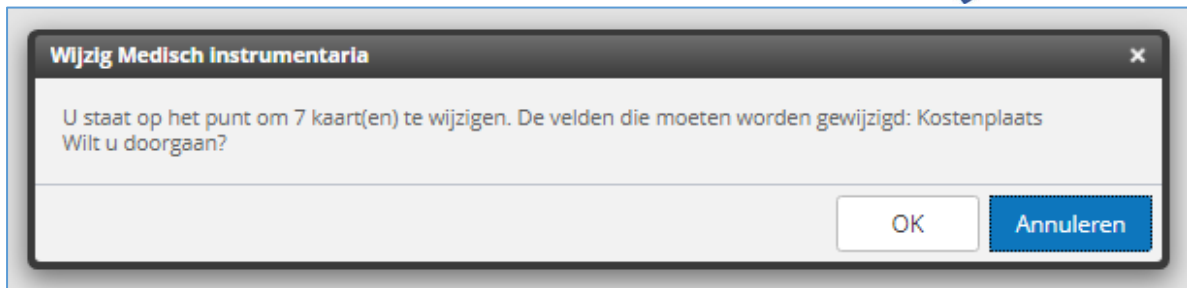
☐ Archiveren

Cardiologie

Toepassen

Er verschijnt een waarschuwing.

- Klik op **OK**.



Het resultaat wordt getoond.



Afbeelding TOPdesk 7:

Resultaten wijzigen: Medisch instrumentarium		
FILTER: Actieve kaarten		
<input type="checkbox"/> Kostenplaats	Object ID	
<input type="checkbox"/> Cardiologie	AED04	
<input type="checkbox"/> Cardiologie	AED05	
<input type="checkbox"/> Cardiologie	AED06	
<input type="checkbox"/> Cardiologie	AED07	
<input type="checkbox"/> Cardiologie	AED08	
<input type="checkbox"/> Cardiologie	AED09	
<input type="checkbox"/> Cardiologie	AED10	

Maar als je kijkt bij de AED's is de wijziging wel doorgevoerd.

Opdrachten

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

Vestigingen en ruimtes

1. Maak een nieuwe vestiging *TOPdesk Tilburg*.
Deze vestiging heeft twee ruimtes: *Cursuslokaal* en *kantoortuin*.

Opzoeklijsten

2. Verander voor de module *Meldingen* de doorlooptijd van P7 in op twee dagen voor de eerste lijn en tweede lijn. Voeg een prioriteit P8 toe met een doorlooptijd van een week voor de eerste lijn en twee maanden voor de tweede lijn.

Verplichte velden

3. Zorg ervoor dat in de Module *Middelenbeheer* het veld *Merk* verplicht is bij *Hardware Objecten*.

Nieuwe leverancier

4. Voer de nieuwe leverancier *Koelblauw* toe.
Deze leverancier kan gekozen worden bij tweedelijnsmeldingen.

Nieuwe subcategorie

5. Voeg de subcategorie *Firefox* toe bij *Kantoorapplicaties*, zodat Firefox in meldingen gekozen kan worden als subcategorie bij *Meldingenbeheer* en *Probleembeheer*.
6. Verwijder de subcategorie *Internet Explorer* (indien mogelijk.)

Merken en soorten

7. Voeg het merk *Huawei* toe bij *Middelenbeheer*. Zorg ervoor dat de lijst merken alfabetisch gesorteerd is.
8. Voeg *Open Source* toe als fabrikant van software. Zet dit bovenin de lijst.

Inloginstellingen

9. Zet de minimale wachtwoordlengte voor de selfserviceportal op 3.

Rechtengroepen

10. Voeg *Hajo Kootstra* toe aan de rechtengroep *Probleembeheer*.
11. Geef de rechtengroep *Wijzigingsbeheer* recht om alles te lezen in de module *Wijzigingsbeheer*.
De groep mag verder alles wijzigen, aanmaken, verwijderen, archiveren en selectie aanmaken behalve sjablonen. Sjablonen mogen alleen gelezen worden.