



TOPdesk 2020

Wijzigingsbeheer

Inhoudsopgave

Inleiding Wijzigingsbeheer.....	2
Soorten wijzigingen volgens ITIL.....	2
Voorlopige wijzigingsaanvraag invoeren	3
Wijzigingsaanvraag goedkeuren	4
Activiteiten plannen	5
Afwijzen van wijzigingsaanvragen.....	8
Sjablonen voor wijzigingsaanvragen	10
Sjabloon gebruiken.....	11
Nieuw sjabloon maken	13
Opdrachten	15

Laatst bijgewerkt 1 augustus 2020

Inleiding Wijzigingsbeheer

De ICT-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 naar 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 als de AVG
- Het vervangen van een kapotte harde schijf van de belangrijkste server van het bedrijf
- Het herstellen van een door een graafmachine kapotgetrokken internetkabel

Soorten wijzigingen volgens ITIL

ITIL maakt onderscheid in 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.

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 een 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. Het zijn dus wijzigingen waar je vooraf goed over moet nadenken, die je moet testen, plannen en er autorisatie van hogerhand voor moet krijgen.

In TOPdesk heet dit uitgebreide wijziging.

Voorbeelden

- Overschakelen van Office 2016 op Microsoft 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 als 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.

Noodwijziging kan in TOPdesk aangevinkt worden in de wijzigingsaanvragen in de module Wijzigingsbeheer.

Voorbeeld

- Het vervangen van een kapotte harde schijf van de belangrijkste server van het bedrijf

Dit cursusonderdeel gaat vooral over de normale wijziging, in TOPdesktermen de uitgebreide wijziging. De standaardwijziging is beschreven in cursusonderdeel 5 Eenvoudige wijzigingen.

In iedere fase kan een normale wijziging worden afgewezen, bijvoorbeeld als het management de wijzigingen onnodig of te duur vindt. Of als de wijziging teruggezet wordt naar een vorige fase om verandering aan te brengen in bijvoorbeeld de planning van de wijziging.

Bij de inrichting van TOPdesk voor een bedrijf worden keuzes gemaakt in welke gevallen men een **Voorlopige wijzigingsaanvraag** indient en in welke gevallen men direct een **Wijzigingsaanvraag** indient.

Voorlopige wijzigingsaanvraag invoeren

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

John Hendriks dient een aanvraag in voor nieuwe bekabeling. De netwerkverbinding tussen de server en het kantoorgebouw is verouderd. Er zijn de laatste tijd veel storingen en vertragingen in het netwerk geweest die veroorzaakt werden door verouderde bekabeling met te weinig capaciteit.

Er moeten nieuwe kabels gelegd worden. Deze wijzigingsaanvraag is nog voorlopig, de status moet zijn *Wacht op goedkeuring*. Na autorisatie door een bevoegd medewerker (coördinator, manager) wordt de aanvraag definitief.

Erik van Ginneken is de manager die de bevoegdheid heeft om deze voorlopige wijzigingsaanvraag te autoriseren (goed te keuren).

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Wijzigingsbeheer**.
- Klik in de rubriek **Nieuw** op **Voorlopige Wijzigingsaanvraag**.
- Vul de hierboven beschreven gegevens in.
- Selecteer het keuzerondje **Uitgebreide** bij **Soort wijziging**.
- **Impact** is **Vestiging**.

- Merk op, dat op dat moment een tabblad **BEHEER** verschijnt.
- Laat de velden **Sjabloon** en **Soort** leeg. Het inrichten van deze velden komt later aan de orde.
- Sla daarna de voorlopige wijzigingsaanvraag op.

W 2005 002 **Vervanging verouderde bekabeling**
Opslaan
★
↺
Aanmaken
Meer

ALGEMEEN
BESTELDE ARTIKELN
BEHEER
TRAJECT
KOPPELINGEN
BIJLAGEN
GESCHIEDENIS

Uitgebreide wijziging : **Aanvraag** > In uitvoering

Hendriks, John
TOPdesk Nederland
015-1234567
John@TOPdesk.nl

Vervanging verouderde bekabeling

Soort
Netwerk hardware - Bekabeling
Uitgebreide wijziging
Extern nummer

TOPdesk Nederland - Ruimte - Ruimtenummer

Planning

I Vestiging Baten Prioriteit
Coordinator

Voorlopige wijzigingsaanvraag autoriseren

Manager Ginneken, Erik van
Status Wacht op goedkeuring
Indienen ☐
Afwijzen ☐

Middelkoop, Paul
14 mei 2020 10:41

De netwerkverbinding tussen de server en het kantoorgebouw is verouderd. Er zijn de laatste tijd veel storingen en vertragingen in het netwerk geweest die veroorzaakt werden door verouderde bekabeling met te weinig capaciteit. Er moeten nieuwe kabels gelegd worden.

Actie
☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder
B I U

Wijzigingsaanvraag goedkeuren

- Meld in de selfserviceportaal aan als *ginneken*.
- Klik op het eerste scherm onder **In afwachting van goedkeuring** op **Vervanging verouderde bekabeling**.

In afwachting van goedkeuring 3

Vervanging verouderde bekabeling
Hendriks, John

Verhuizing van werkplek
Offermans, Marcel

Aanvraag nieuwe computer
Meijer, Inge

Autorisatie-overzicht openen >

- Keur de wijziging goed door twee keer **Goedkeuren** te kiezen.

STARTPAGINA > VERVANGING VEROUDERDE BEKABELING

Vervanging verouderde bekabeling

W 2005 002



Hendrikx, John

Geregistreerd 14 mei 2020 10:39

De netwerkverbinding tussen de server en het kantoorgebouw is verouderd. Er zijn de laatste tijd veel storingen en vertragingen in het netwerk geweest die veroorzaakt werden door verouderde bekabeling met te weinig capaciteit. Er moeten nieuwe kabels gelegd worden.

Antwoord toevoegen

Bestand toevoegen

Verzenden



Goedkeuring afwachten

door Ginneken, Erik van

Goedkeuren

Afwijzen

Status

Wacht op goedkeuring

Categorisatie

Netwerk hardware - Bekabeling

Vestiging

TOPdesk Nederland

STARTPAGINA > VERVANGING VEROUDERDE BEKABELING

Vervanging verouderde bekabeling

W 2005 002



Hendrikx, John

Geregistreerd 14 mei 2020 10:39

De netwerkverbinding tussen de server en het kantoorgebouw is verouderd. Er zijn de laatste tijd veel storingen en vertragingen in het netwerk geweest die veroorzaakt werden door verouderde bekabeling met te weinig capaciteit. Er moeten nieuwe kabels gelegd worden.

Antwoord toevoegen

Bestand toevoegen

Verzenden



Goedgekeurd

door Ginneken, Erik van



Goedkeuring afwachten

door Behandelaar



Starten

Status

Wacht op goedkeuring

Categorisatie

Netwerk hardware - Bekabeling

Vestiging

TOPdesk Nederland

Activiteiten plannen

- Meld je af van de selfserviceportal. Meld aan als Paul Middelkoop.
- Zoek de wijzing op.

Op het tabblad **TRAJECT** is te zien dat de voorlopige wijzigingsaanvraag is goedgekeurd. Er zijn tabbladen bijgekomen: **PLANNER** en **ACTIVITEITEN**.

W 2005 002 **Vervanging verouderde bekabeling**
Opslaan
★
↺
Aanmaken ▾
Meer ▾

ALGEMEEN
PLANNER
ACTIVITEITEN
BESTELDE ARTIKELN
BEHEER
TRAJECT (1)
KOPPELINGEN
BIJLAGEN
GESCHIEDENIS

Nieuwste wijzigingen bovenaan
 Oudste wijzigingen bovenaan

Wijzigingsaanvraag

Voorlopige wijzigingsaanvraag Goedgekeurd door: Ginneken, Erik van (Persoon) Gewijzigd door: op: 14 mei 2020 10:49

Nu de aanvraag goedgekeurd is, kun je afzonderlijke activiteiten in de wijziging gaan plannen. Er moeten kabels besteld worden en als de kabels er zijn, kunnen ze gelegd worden.

- Open het tabblad **Planner** van de kaart.

- Maak een nieuwe activiteit aan door op de knop **Nieuwe Activiteit** te klikken.
 - De **Korte omschrijving** is **Kabels bestellen**.
 - **Categorie** is **Netwerk hardware**.
 - **Subcategorie** is **Bekabeling**.
 - **Gepland voor fase** is **Uitvoering**.
 - **Startdatum** is **vandaag**.
 - **Einddatum** is **over 14 dagen**.
 - **Behandelaarsgroep** is **Inkoop**.
 - **Omschrijving** is **Kabels bestellen voor TOPdesk Nederland**

- Maak een tweede activiteit aan voor het leggen van de kabels.
 - De **Korte omschrijving** is **Kabels leggen**.

- **Categorie** is **Netwerk hardware**.
- **Subcategorie** is **Bekabeling**.
- **Gepland voor fase** is **Uitvoering**.
- **Startdatum** is **over 14 dagen**.
- **Einddatum** is **over een maand**.
- **Behandelaarsgroep** is **Systeembeheer**.
- **Omschrijving** is **Kabels leggen**

Nieuwe activiteit

Details

Korte omschrijving (Activiteit)

Soort ☐ Autorisatie

Categorie

Subcategorie

Groep

Extern nummer

Planning

Gepland voor fase

Planning ☒ Automatisch aanpassen ☐ Vast

Geplande startdatum

Geplande einddatum

Verwachte bestede tijd

Verwachte kosten

Afhandeling

Behandelaarsgroep

Behandelaar

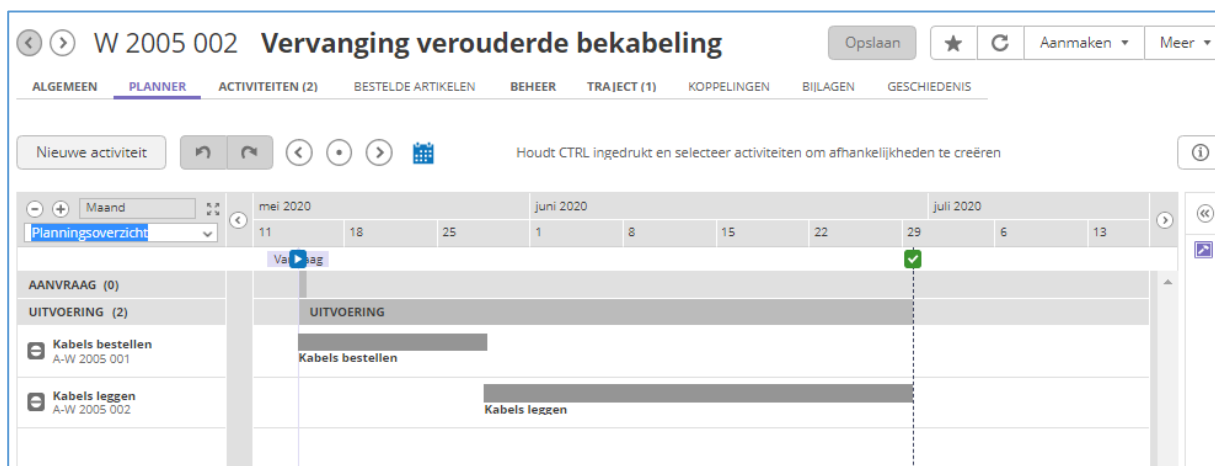
Leverancier

Status

Omschrijving

Kabels leggen

Bekijk het tablet **Planner**.



Afwijzen van wijzigingsaanvragen

Het kan gebeuren dat er wijzigingen aangevraagd zijn die bij nader inzien te duur zijn of onnodig/niet handig zijn voor dit moment. In zo'n geval moet een wijzigingsaanvraag worden afgewezen. Het is heel belangrijk om de reden van afwijzing goed uit te leggen en als het kan een alternatief te bieden. Neem bijvoorbeeld de aanvraag van Inge Meyer W 1003 003 voor een nieuwe pc om met Adobe software te kunnen werken. Misschien is het ook mogelijk om een pc van een andere collega te gebruiken of om haar eigen pc uit te breiden.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Erik van Ginneken gaat de wijzigingsaanvraag van Inge Meyer afwijzen.

- Meld je aan als Erik van Ginneken in de selfserviceportal.
- Klik op de aanvraag van Inge Meijer in de rubriek **In afwachting van goedkeuring**.

In afwachting van goedkeuring 2

Verhuizing van werkplek
Offermans, Marcel

Aanvraag nieuwe computer
Meijer, Inge

Autorisatie-overzicht openen >

STARTPAGINA > AANVRAAG NIEUWE COMPUTER

Aanvraag nieuwe computer

W 1008 003

MI

Meijer, Inge
Geregistreerd 17 april 2017 14:55

Met mijn huidige PC kan ik niet langer uit de voeten. Ik wil een nieuw systeem om de nieuwste Adobe software te kunnen gebruiken.

Antwoord toevoegen

Bestand toevoegen

Verzenden

Goedkeuring afwachten
door Ginneken, Erik van

Goedkeuring afwachten

Starten

Goedkeuren

Afwijzen

Categorisatie
Werkplek hardware - Personal computer

- Kies **Afwijzen**.
- Vul de reden van de afwijzing in: Misschien is het ook mogelijk om een pc van een andere collega te gebruiken of om haar eigen pc uit te breiden.

Aanvraag nieuwe computer

W 1008 003


MI

Meijer, Inge

Geregistreerd 17 april 2017 14:55

Met mijn huidige PC kan ik niet langer uit de voeten. Ik wil een nieuw systeem om de nieuwste Adobe software te kunnen gebruiken.

Antwoord toevoegen

 Bestand toevoegen

Verzenden



Goedkeuring afwachten
door Ginneken, Erik van



Goedkeuring afwachten



Starten

Reden

Misschien is het ook mogelijk om een pc van een andere collega te gebruiken of om haar eigen pc uit te breiden.

Afwijzen

Annuleren

Categorisatie
Werkplek hardware - Personal computer

- Kies **Afwijzen**.

Aanvraag nieuwe computer

W 1008 003

MI

Meijer, Inge

Geregistreerd 17 april 2017 14:55

Met mijn huidige PC kan ik niet langer uit de voeten. Ik wil een nieuw systeem om de nieuwste Adobe software te kunnen gebruiken.



Ginneken, Erik van

14 mei 2020 11:41

Misschien is het ook mogelijk om een pc van een andere collega te gebruiken of om haar eigen pc uit te breiden.



Afgewezen
door Ginneken, Erik van



Datum afwijzing
14 mei 2020 11:41

Categorisatie
Werkplek hardware - Personal computer

- Meld aan als behandelaar Paul Middelkoop en bekijk W1003 003.
Het is nu te zien dat Erik van Ginneken de aanvraag heeft afgewezen.

Veel wijzigingen in de ICT-infrastructuur zijn vergelijkbaar of helemaal identiek. Een servicedeskbeheerder kan dan een sjabloon voor die wijziging maken, zodat bij toekomstige wijzigingen een wijzigingskaart snel ingevoerd kan worden. Hierdoor kan de wijzigingsprocedure ook snel uitgevoerd worden. Sjablonen kunnen zowel voor uitgebreide wijzigingen als voor eenvoudige wijzigingen gemaakt worden.

- Klik op de **TOPdeskmenu, Modules, Wijzigingsbeheer**.
- Klik in de rubriek **Overzicht** op **Sjablonen** om te bekijken welke sjablonen er zijn.

Sjablonen

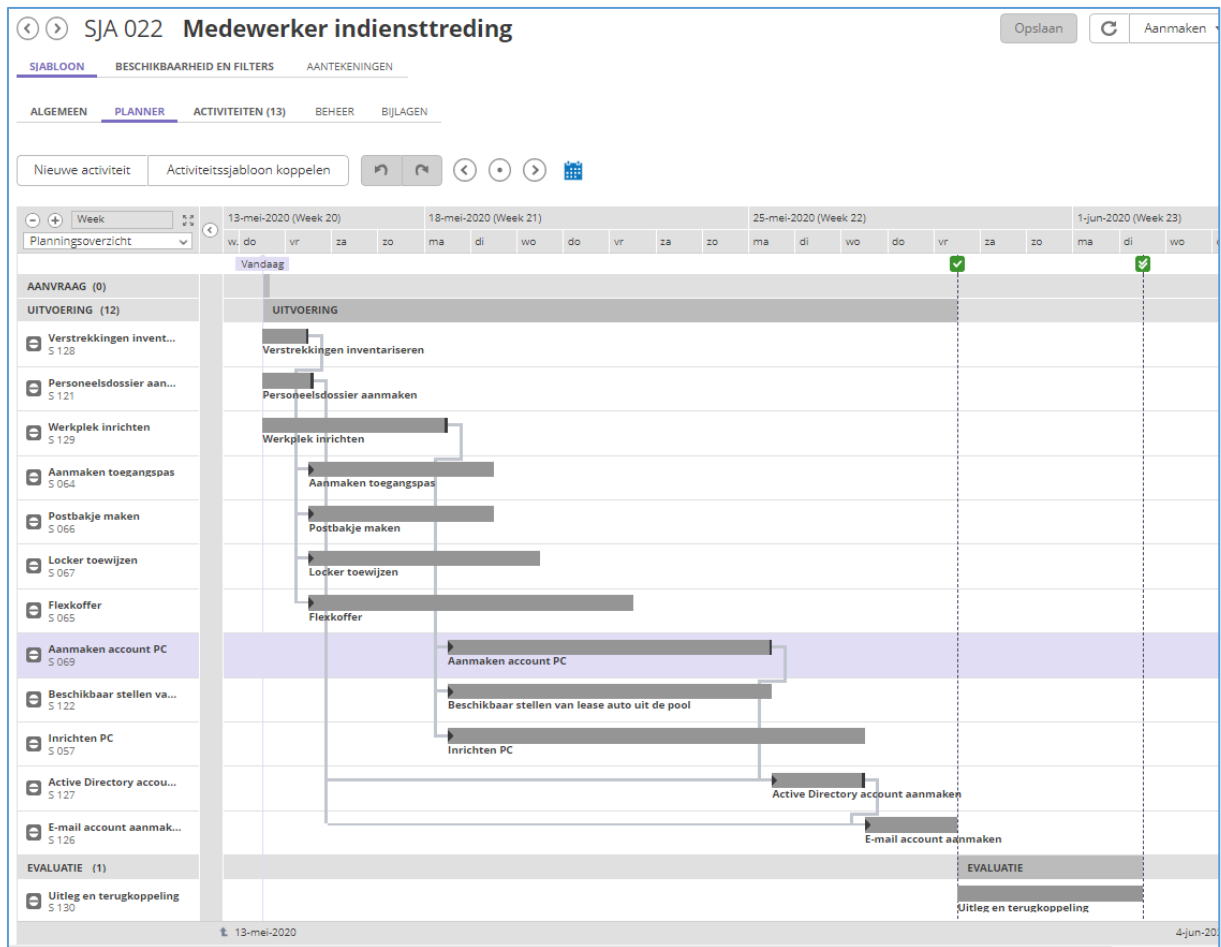
Nieuw sjabloon
Sjabloonverkenner
Meer

FILTER: Actieve kaarten

<input type="checkbox"/> Korte omschrijving	Categorie	Sjabloonnummer	Subcategorie	Beschikbaar in melding	Evaluatie	Beschikbaar in Wijzigingsaanvraag
<input type="checkbox"/> Algemeen bestelsjabloon kantoorartikelen	FM Diensten	SJA 028	Repro	Nee	Nee	Nee
<input type="checkbox"/> Inkooptraject		SJA 026		Nee	Ja	Ja
<input type="checkbox"/> Nieuwe werkplek	Diensten	SJA 013	Nieuwe werkplek	Nee	Ja	Ja
<input type="checkbox"/> Offerteaanvraag		SJA 033		Nee	Ja	Nee
<input type="checkbox"/> Aanvraag hardware	Werkplek hardware	SJA 027		Ja	Nee	Ja
<input type="checkbox"/> Aanvraag nieuwe bureaustoel	Middelen	SJA 015	Meubilair en inventaris	Ja	Nee	Ja
<input type="checkbox"/> Aanvraag telefoon	Werkplek hardware	SJA 023	Telefoon	Ja	Nee	Ja
<input type="checkbox"/> Marketing Campagne	Marketing	SJA 021	Online	Ja	Ja	Ja
<input type="checkbox"/> Medewerker indiensttreding	HR Werving en Selectie	SJA 022	Instroom	Ja	Ja	Ja
<input type="checkbox"/> Medewerker uitdiensttreding	Diensten	SJA 020	Gebruiker uit dienst	Ja	Ja	Ja
<input type="checkbox"/> Nieuwe functionaliteit ERP	Specifieke applicaties	SJA 018		Ja	Nee	Ja
<input type="checkbox"/> Selectieproces Vrijwilligers	HR Werving en Selectie	SJA 025	Instroom	Ja	Ja	Ja
<input type="checkbox"/> Verhuizing van werkplek	Diensten	SJA 014	Verhuizing	Ja	Ja	Ja
<input type="checkbox"/> Vervangen hardware		SJA 024		Ja	Nee	Ja

- 10/15

- Bekijk het tabblad **Planner**.



Sjabloon gebruiken

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Erik van Ginneken heeft gemeld dat er een nieuwe medewerker komt bij TOPdesk Nederland.

- Maak een nieuwe voorlopige wijzigingsaanvraag.
- Gebruik het **Sjabloon Medewerker indiensttreding**.

Door het kiezen van dit sjabloon worden diverse velden direct ingevuld.

W 2005 003
Nieuwe medewerker
Opslaan
★
↺
Aanmaken
Meer

ALGEMEEN
BESTELDE ARTIKELN
BEHEER
TRAJECT
KOPPELINGEN
BIJLAGEN
GESCHIEDENIS

Uitgebreide wijziging : Aanvraag > In uitvoering > Evaluatie

Aanmelder

Naam
Ginneken, Erik van
Vestiging
TOPdesk Nederland
015-2700900
ginneken@TOPdeskNL.nl

Details

Korte omschrijving
Nieuwe medewerker
Sjabloon
Medewerker indiensttreding
Soort
Standaard wijziging
Categorie
HR Werving en Selectie
Subcategorie
Instroom
Soort wijziging
Eenvoudige
Uitgebreide
Evaluatie
Extern nummer

Object/ruimte

Betreft
Object
Locatie
Object ID
Soort

Planning

Noodwijziging
Impact
Baten
Prioriteit
Coördinator
Middelkoop, Paul

Voorlopige wijzigingsaanvraag autoriseren

Manager
Heide, Renske van der
Status
Indienen
14 mei 2020
11:59
Afwijzen

Nieuwe medewerker bij TOPdesk Nederland

Actie
Maak onzichtbaar voor aanmelder

- Klik op **Opslaan**.
Er verschijnt een overzicht van activiteiten en de vraag om het toepassen van het sjabloon.
- Klik op **Sjabloon toepassen**.

W 2005 003 **Nieuwe medewerker**

Opslaan

★

↺

Aanmaken

Meer

ALGEMEEN
BESTELDE ARTIKELLEN
BEHEER
TRAJECT
KOPPELINGEN
BIJLAGEN
GESCHIEDENIS

Uitgebreide wijziging : Aanvraag > In uitvoering > Evaluatie

B
I
U

Aanmelder

Naam


Ginneken, Erik van

Vestiging

TOPdesk Nederland

015-2700900

ginneken@TOPdeskNL.nl



Nieuwe medewerker bij TOPdesk Nederland

Sjabloon toepassen

Maak activiteiten - Uitvoering

S 069: Aanmaken account PC	Behandelaarsgroep	Systeembeheer	Behandelaar	Systeembeheer
S 064: Aanmaken toegangspas	Behandelaarsgroep	Facilitair Beheer	Behandelaar	Facilitair Beheer
S 127: Active Directory account aanmaken	Behandelaarsgroep	Systeembeheer	Behandelaar	Systeembeheer
<input checked="" type="checkbox"/> S 122: Beschikbaar stellen van lease auto uit de pool	Behandelaarsgroep	Facilitair Beheer	Behandelaar	Facilitair Beheer
S 126: E-mail account aanmaken	Behandelaarsgroep	Systeembeheer	Behandelaar	Systeembeheer
<input checked="" type="checkbox"/> S 065: Flexkoffer	Behandelaarsgroep	Technische dienst	Behandelaar	Technische dienst
S 057: Inrichten PC	Behandelaarsgroep		Behandelaar	
S 067: Locker toewijzen	Behandelaarsgroep	Facilitair Beheer	Behandelaar	Facilitair Beheer
S 121: Personeelsdossier aanmaken	Behandelaarsgroep	HR Administratie	Behandelaar	HR Administratie
S 066: Postbakje maken	Behandelaarsgroep	Technische dienst	Behandelaar	Technische dienst
S 128: Verstrekkingen inventariseren	Behandelaarsgroep	HR Administratie	Behandelaar	HR Administratie
S 129: Werkplek inrichten	Behandelaarsgroep	Facilitair Beheer	Behandelaar	Facilitair Beheer

Startdatum activiteiten

☒ Starten op

14 mei 2020

11:59

☐ Implementeren voor

Sjabloon toepassen

Annuleren

Al deze activiteiten worden dan toegevoegd aan de wijzigingsaanvraag op het tabblad **Activiteiten**.

Nieuw sjabloon maken

Het kan tijd schelen als er sjablonen zijn voor vaak voorkomende wijzigingsaanvragen. Vooral als er veel activiteiten gepland moeten worden voor zo'n wijziging.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Er is een sjabloon nodig voor de wijzigingsaanvraag voor een ergonomische muis. Deze aanvraag komt vaak voor. Dit is een eenvoudige wijziging.

- Klik op **TOPdeskmenu, Nieuw, Wijzigingsbeheer, Sjabloon**.
 - **Korte omschrijving** is **Aanvraag Ergonomische muis**.
 - **Categorie** is **Werkplek Hardware**.
 - **Subcategorie** is **Muis**.
 - **Wijziging** is **Eenvoudige wijziging**.
 - **Impact** is **Persoon**.
 - **Baten** is **Betere gebruikerservaring**.
- Open het tabblad **Beschikbaarheid en filters**.
- Maak het sjabloon beschikbaar in **Wijzigingsaanvraag**.
- Filter bij **Wijzigingsaanvraag** op de velden **Categorie** en **Subcategorie** in **Wijzigingsaanvraag**.
- Sla het sjabloon op.

SJA 034 Aanvraag ergonomische muis

SJABLOON **BESCHIKBAARHEID EN FILTERS** AANTEKENINGEN

ALGEMEEN BEHEER BIJLAGEN

Details

Korte omschrijving:

Soort:

Categorie:

Subcategorie:

Wijziging: ☒ Eenvoudige ☐ Uitgebreide

Evaluatie:

Planning

Noodwijziging: ☐

Impact:

Baten:

Prioriteit:

Coördinator: ☒ Ingelogde coördinator ☐ Andere coördinator

SJA 034 Aanvraag ergonomische muis

SJABLOON **BESCHIKBAARHEID EN FILTERS** AANTEKENINGEN

Beschikbaarheid

☒ Beschikbaar in Wijzigingsaanvraag
☐ Beschikbaar in melding

Aanmelder

☒ Geen filter
☐ Filteren op velden

Wijzigingsaanvraag

☐ Geen filter
☒ Filteren op velden

☐ Soort: Persoon
☐ Impact: Niet urgent
☐ Noodwijziging: Niet urgent
☒ Categorie: Werkplek hardware
☒ Subcategorie: Muis

- Test dit sjabloon door een nieuwe (voorlopige) wijzigingsaanvraag te maken en dan direct dit sjabloon te kiezen.
Merk op dat de hierboven ingevulde gegevens direct aangevuld worden in de wijzigingsaanvraag.

W 2005 005 Aanvraag ergonomische muis

ALGEMEEN * BESTELDE ARTIKELN BEHEER TRAJECT KOPPELINGEN BIJLAGEN GR

Eenvoudige wijziging: **Aanvraag** > In uitvoering > Geïmplementeerd

Aanmelder

Naam
Vestiging
Telefoonnummer
E-mail

Details

Korte omschrijving:

Sjabloon:

Soort:

Categorie:

Subcategorie:

Soort wijziging: ☒ Eenvoudige ☐ Uitgebreide

Evaluatie:

Extern nummer:

Object/ruimte

Betreft: ☒ Object ☐ Locatie

Object ID:

Soort:

Planning

Noodwijziging: ☐

Impact:

Baten:

Opdrachten

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

1. Dennis van Zanten dient een voorlopige wijzigingsaanvraag in voor een nieuwe werkplek voor een programmeur in Delft.
 - Gebruik het sjabloon *Nieuwe werkplek*.
 - Meld aan als *Erik van Ginneken*
 - Keur de aanvraag goed.
 - Meld aan als Paul Middelkoop en zoek de goedkeuring van de voorlopige wijzigingsaanvraag op.
2. Zoek de wijzigingsaanvraag van *Inge Meyer* voor *Nieuwe Functionaliteit ERP* op.
 - Welke activiteiten moeten er uitgevoerd worden voor deze uitgebreide wijziging?
3. Er wordt over gedacht bij OGD Duitsland om over te stappen op TOPdesk als Service (SAAS). Verwacht wordt daardoor kosten te besparen.
 - Maak hiervoor een voorlopige wijzigingsaanvraag.
 - Soort wijziging is Uitgebreide
 - Kies de juiste locatie en impact.
 - *Paul Middelkoop* is de coördinator.
 - Erik van Ginneken mag de voorlopige wijzigingsaanvraag autoriseren
 - Meld aan als Erik van Ginneken en keur deze aanvraag goed.
 - Meld weer aan als Paul Middelkoop
 - Maak minimaal twee verschillende activiteiten aan.
 - Bedenk realistische tijden voor die activiteiten.
 - Paul Middelkoop hoort van Systeembeheer dat de aanvraag geautoriseerd mag worden. Controleer na invoeren van de autorisatiegegevens de status van de activiteiten.
4. Maak een sjabloon voor een eenvoudige wijzigingsaanvraag voor een nieuwe afdelingsprinter.
 - Vul minimaal de volgende velden in: *Categorie, Subcategorie, Impact*.
 - Selecteer het juiste type *Wijziging*.
 - Het sjabloon moet beschikbaar zijn in een wijzigingsaanvraag voor de gekozen categorie en subcategorie, maar alleen bij TOPdesk Nederland.
 - Gebruik het sjabloon in een nieuwe voorlopige wijzigingsaanvraag door Lieve Degruyter voor de afdeling Productie.