



**TOPdesk 2020**

**Rapportage**

## Inhoudsopgave

Inleiding Rapportage.....	3
Selecties .....	3
Rapporten en KPI's.....	6
Al gedefinieerde rapporten.....	6
Key Performance Indicators (KPI's).....	7
Al gedefinieerde KPI's.....	7
Zelf rapporten en KPI's maken .....	8
Planbord.....	15
Opdrachten .....	17

Laatst bijgewerkt 1 augustus 2020

## Inleiding Rapportage

Een van de redenen van het vastleggen van meldingen is dat men de meldingen wil kunnen analyseren.

De volgende vragen zijn daarbij te stellen.

- Is de werkdruk op de servicedesk te hoog?
- Zijn er categorieën of subcategorieën waar veel meldingen op binnenkomen?
  - Zo ja, zijn het telkens dezelfde?
  - Gebrekkige apparatuur?
  - Te weinig training van de gebruikers?
- Zijn er afdelingen of vestigingen waar veel meldingen vandaan komen?

Een trend bij TOPdesk is dat een beperkt aantal selecties en rapportages binnen TOPdesk opgesteld kan worden. Deze gegevens zijn in TOPdesk te bekijken of te exporteren naar een standaardprogramma als Excel. Als er meer mogelijk moet zijn, dan dient de onderliggende relationele database benaderd te worden om daar (met SQL-tools) de gewenste selectiequeries op uit te voeren en het resultaat te exporteren. De analyse kan dan buiten TOPdesk plaatsvinden in speciale rapportagetools of in Excel.

## Selecties

In TOPdesk zijn kaarten te selecteren op basis van bepaalde criteria. Selecties kunnen in een later stadium gebruikt worden om er een rapport van te maken. Selecties kunnen van kaarten van elke module gemaakt worden vanuit de startpagina van die module, maar ook vanuit het TOPdeskmenu.

### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Er is een overzicht nodig dat eerstelijnsmeldingen toont voor de vestiging **TOPdesk Nederland**, gesorteerd op **Soort melding** (storing, klacht et cetera) en daarbinnen gesorteerd op **Naam aanmelder**.

- Kies **TOPdeskmenu**, **Nieuw**, **Selecties**, **Meldingenbeheer**, **Eerstelijns meldingen**.

Nieuwe Selectie **Eerstelijns meldingen**

Selectie

Selecteer alle Eerstelijns meldingen *die...*

Sorteren op

Kies een volgorde ☒ oplopend

Kies een volgorde ☒ oplopend

Selectie gebruiken Opslaan als

- Klik op het cursieve woordje **die** om de selectie in te richten. Daar vul je de voorwaarden in waar jouw selectie van gegevens aan moet voldoen. In dit geval de vestiging van de aanmelder, TOPdesk Nederland.

## Nieuwe Selectie **Eerstelijns meldingen**

[Terug](#)

**Selecteer op velden**

[Koppelingen](#)

**Kies uit de velden**

<b>Aanmelder</b> <input checked="" type="checkbox"/> 'Kostenplaats' (Aanmelder) <input checked="" type="checkbox"/> Aanmelder (geregistreerd) <input checked="" type="checkbox"/> Afdeling <input type="checkbox"/> E-mail (Aanmelder) <input checked="" type="checkbox"/> Geslacht van de aanmelder <input type="checkbox"/> Naam aanmelder <input type="checkbox"/> Naam vestiging <input checked="" type="checkbox"/> Ruimte (Aanmelder) <input type="checkbox"/> Telefoonnummer (Aanmelder) <input checked="" type="checkbox"/> Vestiging (Aanmelder)	<b>Escalatie</b> <input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar (de-)escaleren <input checked="" type="checkbox"/> De-escalatiereden <input checked="" type="checkbox"/> Gede-escaleerd <b>Feedback</b> <input type="checkbox"/> Uitleg feedback <input type="checkbox"/> Waardering <b>Informatie</b> <input type="checkbox"/> Aangepaste doorlooptijd <input type="checkbox"/> Aanmelddatum <input type="checkbox"/> Doorlooptijd 'Afgerond'	<b>Object</b> <input checked="" type="checkbox"/> Configuratie ID <input checked="" type="checkbox"/> Object ID <b>Overige velden</b> <input checked="" type="checkbox"/> Deze melding heeft een gesprek in Worcade <b>Planning</b> <input checked="" type="checkbox"/> Afspraak <input type="checkbox"/> Datum 'On hold' <input checked="" type="checkbox"/> Doorlooptijd <input checked="" type="checkbox"/> On hold <input checked="" type="checkbox"/> Prioriteit
---	---	---

- Kies **Vestiging (Aanmelder)**.
- Kies bij het veld **Naam vestiging** de waarde **TOPdesk Nederland**.
- Klik op **Toepassen**.

## Nieuwe Selectie **Eerstelijns meldingen**

**Selectie**

Selecteer alle Eerstelijns meldingen die als Vestiging (Aanmelder) gelijk aan TOPdesk Nederland hebben of... en/of...

**Sorteren op**

Soort melding	<input checked="" type="checkbox"/> oplopend
Naam aanmelder	<input checked="" type="checkbox"/> oplopend

[Selectie gebruiken](#)
[Opslaan als](#)

Bij de selectievoorwaarde is *of...* en *en/of...* te zien. Het is mogelijk om diverse selectievoorwaarden toe te voegen. Met de afrolmenu's op het scherm kun je kiezen hoe de kaarten getoond worden: in oplopende of aflopende volgorde.

- Kies bij de eerste sortering **Soort melding** en bij de tweede sortering **Naam aanmelder**.
- Kies in beide gevallen **Oplopend**.
- Klik op **Selectie gebruiken**. Je krijgt dan een tabblad met de resultaten.
- Ga terug naar het tabblad van de nieuwe selectie.
- Klik op **Opslaan**.
- Sla de selectie op als **Meldingen TOPdesk Nederland**.  
Alle behandelaars mogen deze selectie gebruiken.

## Meldingen TOPdesk Nederland Selectie - Eerstelijns meldingen

De selectie is opgeslagen.

### Selectie

Selecteer alle Eerstelijns meldingen die als Vestiging (Aanmelder) gelijk aan TOPdesk Nederland hebben of... en/of...

### Sorteren op

Soort melding ☐ oplopend  
Naam aanmelder ☐ oplopend

Selectie gebruiken Opslaan Opslaan als

Ga naar de selfserviceportal-designer om deze selectie toe te voegen als een selfserviceportal-tegel.

- Klik vervolgens op de knop **Selectie gebruiken**.  
Dan zie je een scherm met het overzicht van de kaarten die voldoen aan de selectiecriteria. Je kunt nu zien dat de meeste meldingen **Storingen** zijn en dat Erik van Ginneken heel veel meldingen heeft.

Meldingen TOPdesk Nederland												
Nieuwe eerstelijns melding												
Automatisch vernieuwen Meer												
FILTER: geen												
Lijn/Meldingsnummer	Naam aanmelder/Vestiging (Aanmelder)	Soort melding	Status	Behandelaar	Gere.	Alge.	Streefdatum	Impact	Categorie	Subcategorie	SLA-streefdatum	Behandelaarsgroep/Behandelaar (de-)
I 0602 009	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing		Koostra, Hajo	Ja	Ja	2 november 2016 12:00	Individueel	Netwerkhouding	Printer		FD-Beigie
I 0603 006	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing		Projectteam TOPdesk	Ja	Ja	9 mei 2017 12:36	Afdeling / Team	Netwerkhouding	Printer		Projectteam TOPdesk
I 0609 003	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing		Middelkoop, Paul	Nee	Nee	27 april 2017 10:59	Individueel	Netwerkhouding	Printer		
I 0712 002	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing	Geregistreerd	Facilitair Beheer	Ja	Ja	17 september 2016	Afdeling / Team	Middelen	Koffieapparaten		Facilitair Beheer
I 0712 006	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing		Cock, Willem de	Ja	Ja	17 september 2016	Individueel	Netwerkhouding	Printer		
I 0807 001	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing		Meert, Frank	Nee	Nee	3 mei 2017 13:00	Individueel	Netwerkhouding	Printer		
I 1203 015	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing		Offermans, Marco	Nee	Nee	4 mei 2017 15:25		Werkplek hardware	Laptop		Informatisering & Mediatechniek
I 1203 016	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing			Ja	Ja	1 februari 2017 8:00		Middelen	Koffieapparaten		
I 1203 017	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing			Ja	Ja	3 december 2016 8:00		Netwerkhouding	Printer		
I 1203 018	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing		Koostra, Hajo	Nee	Nee	11 mei 2017 8:00		Werkplek hardware	Monitor		
I 1203 019	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing			Ja	Ja	1 februari 2017 8:00		Werkplek hardware	Monitor		
I 1204 002	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing		Middelkoop, Paul	Ja	Ja			HR Salarisadministratie	Mutaties		Projectteam TOPdesk
I 1304 018	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing		Servicecenter	Nee	Nee	3 mei 2017 17:00		Kantoor applicaties	Word		Servicecenter
I 1304 059	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing	Geregistreerd	HR Recruitment	Nee	Nee			HR Werving en Selectie	Instructie		HR Recruitment
I 1307 003	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing	Geregistreerd	Middelkoop, Paul	Nee	Nee	5 mei 2017 8:48		Netwerkhouding	Printer		Projectteam TOPdesk
I 1307 005	Ginneken, Erik van TOPdesk Nederland Directie	Storing	Geregistreerd	Richters, Benno	Nee	Nee	1 mei 2017 16:04		Netwerkhouding	Printer		Systeembeheer

Een opgeslagen selectie kan later gebruikt worden.

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Meldingenbeheer**.
- Klik in de rubriek **Selecties** op **Alle selecties**.  
Je krijgt dan het scherm te zien met alle bestaande selecties op de module Meldingenbeheer.

## Alle Selecties Meldingenbeheer

FILTER: Alles

De geselecteerde selectie bewerken

Meer

Nieuwe Selecties

- Alle meldingen
- Eerstelijns melding
- Tweedelijns melding
- Deelmelding
- Standaardoplossing

Naam	Type	Rechtengroep	Laatst gebruikt	Aanmaker van de kaart	Datum / tijd van aanmaak
<input type="checkbox"/> 2018 TOPdesk Nederland - Klachtenonderhoud	Gloobaal		12 mei 2017 12:00	Middelkoop, Paul	10 mei 2017 11:38
<input type="checkbox"/> Alle lopende sollicitaties per functienummer	Gloobaal			Middelkoop, Paul	3 mei 2017 12:28
<input type="checkbox"/> Alle meldingen bij leveranciers	Gloobaal			Middelkoop, Paul	3 mei 2017 14:53
<input type="checkbox"/> Alle nog af te wijzen sollicitaties	Gloobaal			Middelkoop, Paul	3 mei 2017 12:29
<input type="checkbox"/> Alle nog in te plannen gesprekken met sollicitanten	Gloobaal			Middelkoop, Paul	3 mei 2017 12:30
<input type="checkbox"/> Alle openstaande business critical meldingen	Gloobaal		11 mei 2017 10:47	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 10:42
<input type="checkbox"/> Alle openstaande meldingen	Gloobaal			Middelkoop, Paul	11 mei 2017 10:47
<input type="checkbox"/> Alle uit te werken arbeidscontracten	Gloobaal			Middelkoop, Paul	3 mei 2017 12:37
<input type="checkbox"/> Feedback incidenten	Gloobaal		12 mei 2017 11:28	Middelkoop, Paul	8 mei 2017 14:32
<input type="checkbox"/> Feedback incidenten voor IT	Gloobaal		11 mei 2017 13:56	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 13:52
<input type="checkbox"/> Huidige meldingen bij leveranciers	Gloobaal			Middelkoop, Paul	10 mei 2017 11:41
<input type="checkbox"/> Incidenten en service requests	Gloobaal			Middelkoop, Paul	2 mei 2017 10:36
<input type="checkbox"/> Incidenten met status Naar Leverancier	Persoonlijk			Admin	21 mei 2012 15:09
<input type="checkbox"/> Incidenten met status On Hold	Persoonlijk			Admin	21 mei 2012 15:07
<input type="checkbox"/> Incidenten opnemen in het Kennissysteem	Gloobaal		10 mei 2017 13:38	Admin	30 mei 2012 9:31
<input type="checkbox"/> IT	Gloobaal		10 mei 2017 13:31	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 13:57
<input type="checkbox"/> Meldingen met een prioriteitstelling	Gloobaal			Middelkoop, Paul	2 mei 2017 11:40
<input type="checkbox"/> Meldingen met een Worcade gesprek	Gloobaal		10 mei 2017 11:24	Middelkoop, Paul	8 mei 2017 15:42
<input type="checkbox"/> Meldingen terugkoppelen naar aanmelder	Gloobaal		10 mei 2017 13:38	Middelkoop, Paul	3 mei 2013 13:35
<input type="checkbox"/> Meldingen TOPdesk Nederland	Gloobaal		21 mei 2020 10:10	Middelkoop, Paul	21 mei 2020 10:09

Selecties kun je gebruiken bij de aanmaak van rapporten.

## Rapporten en KPI's

In TOPdesk kunnen standaardrapporten gebruikt worden. Dat geldt voor bijna alle modules zoals meldingsbeheer, probleembeheer en wijzigingsbeheer. Deze rapporten zijn ontworpen bij het inrichten van TOPdesk voor je bedrijf.

## Al gedefinieerde rapporten

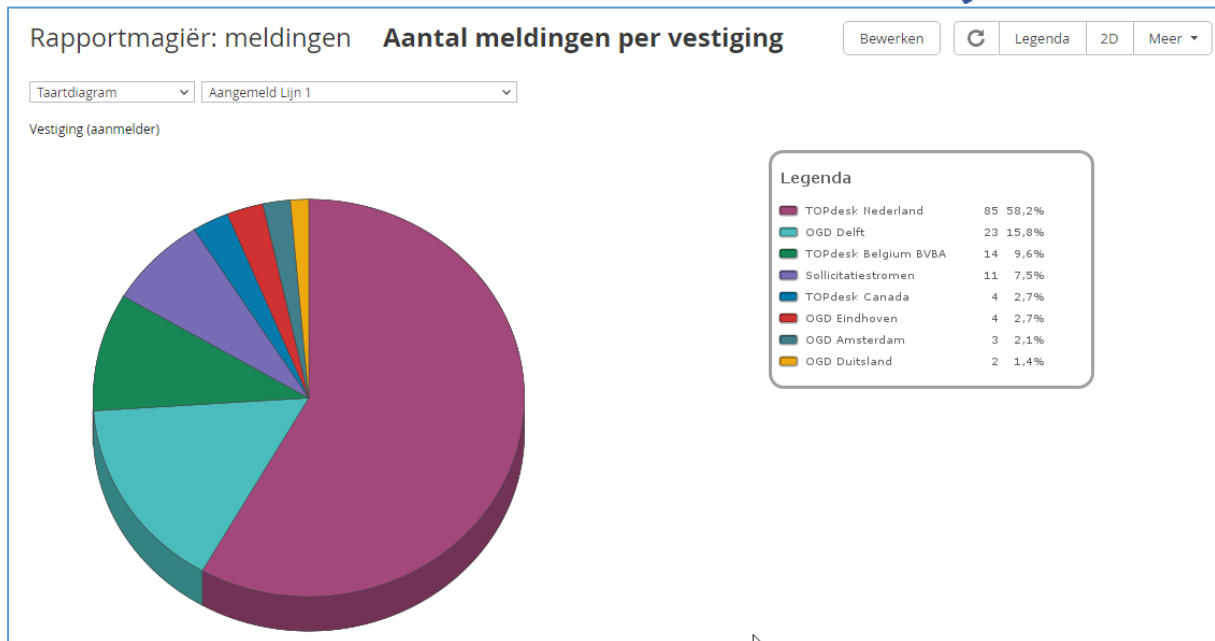
### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Ga op de **startpagina** naar de rubriek **Selecties, Rapporten en meldingen**.

Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen

- Aantal meldingen per vestiging**  
Rapport - Meldingen
- Openstaande meldingen per behandelaar**  
Selectie - Meldingen
- TOPdesk Mobile**  
Snelkoppeling - /tas/secure/mobile
- De Persoonskaart**  
Snelkoppeling - /tas/secure/person?unid=2dfc497e45cf5f88bb7d8026e8163390
- API Documentatie (Internet nodig)**  
Snelkoppeling - https://developers.topdesk.com

- Klik op **Aantal meldingen per vestiging**.



Je ziet dat het grootste deel van de meldingen van TOPdesk Nederland afkomstig is. 58% van de cirkel is namelijk paars.

## Key Performance Indicators (KPI's)

Een bedrijf kan KPI's afspreken. Een KPI is een Key Performance indicator, een getal dat een duidelijk beeld geeft van hoe de servicedesk presteert.

In het dagelijks leven zijn rapportcijfers voorbeelden van prestatie-indicatoren van studenten.

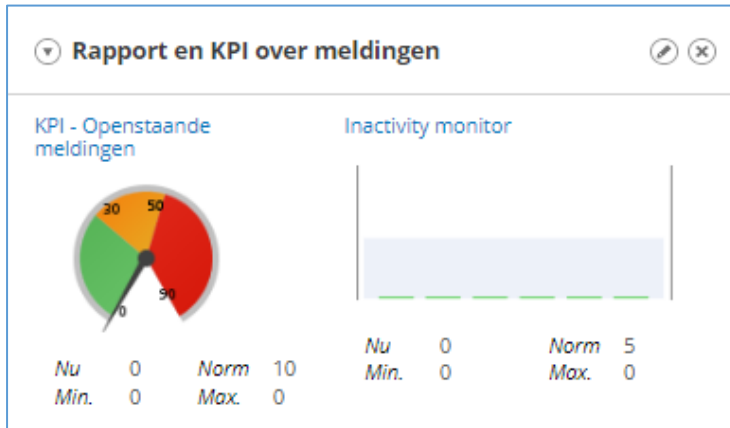
## Al gedefinieerde KPI's

### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Ga op de **startpagina** naar de rubriek **Rapport en KPI over meldingen**.
- Ververs eventueel de pagina als er **Nog niet beschikbaar** staat.







De wijzer staat helemaal links onderaan. Er zijn blijkbaar geen openstaande meldingen. Als je op de KPI klikt, dan zie je de detailinformatie van deze KPI. In april en mei 2020 is er niets aangemeld. Van alle nul ingevoerde meldingen staat er geen enkele open.

KPI-magiër: meldingen **KPI - Openstaande meldingen**

Dynamische tabel ▼

**TOPdesk**

Maand	Totaal
	Aangemeld
2020 - April	0
2020 - May	0
Totaal	0

Ook bij de Inactivity monitor is te zien dat er de laatste tijd weinig meldingen zijn ingevoerd.

De KPI-rapporten in TOPdesk zijn grafische overzichten die de situatie in het bedrijf weergeven.  
*Voorbeelden*

- Het percentage meldingen dat op tijd is afgehandeld.
- Het aantal openstaande meldingen.
- Het aantal meldingen per vestiging.
- Het aantal meldingen dat is geëscaleerd naar bijv. de tweede lijn.
- Het aantal meldingen dat in één keer is afgehandeld (First Time Fix, Hit In One)

## Zelf rapporten en KPI's maken

Naast de standaardrapporten in TOPdesk kunnen gebruikers ook hun eigen rapporten maken. Dat kan met de Rapportmagiër. Het opstellen van KPI's wordt hier niet behandeld. Het is vergelijkbaar met rapporten maken.

### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Je wilt een rapport maken van alle aangemelde **tweedelijnsmeldingen**, gesorteerd op **Afdeling** en daarin op **Aanmelder**.

- Kies **TOPdeskmenu, Nieuw, Rapport, Meldingen**.

De *Rapportmagiër: meldingen* verschijnt, bestaande uit vijf tabbladen.

Het eerste tabblad staat open: **Stap 1 van 5: Filters**. Hier hoeft niets gewijzigd te worden. Het is belangrijk om de periode op **Alles tot nu toe** te laten staan. In de demoversie zijn de meeste meldingen immers van heel lang geleden.

## Rapportmagiër: meldingen

Opslaan Inplannen Legenda

STAP 1 VAN 5: FILTERS
STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN \*
STAP 3 VAN 5: GROEPEN
STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN
STAP 5 VAN 5: RESULTAAT

< Vorige Volgende >

Filter de gegevens waarop u wilt rapporteren

Kaartfilter
☒ Alle meldingen
☐ Afgeronde meldingen
☐ Huidige openstaande meldingen
☐ Maakt gebruik van SLA
☐ Archief meenemen

Selectie

Datumfilter
☒ Alles tot nu

Absolute periode
☐ Jaar 2020
☐ Kwartaal Eerste 2020
☐ Maand April 2020
☐ Week 20 2020
☐ Periode

vanaf
tot en met

22 mei 2020

Relatieve periode
☐ Jaar
☐ Kwartaal
☐ Maand
☐ Week
☐ Periode

jaar geleden
 kwartalen geleden
 maanden geleden
 weken geleden

vanaf
voor

geleden

- Ga met Volgende naar **Stap 2 van 5: Kengetallen**.
- Zet een vinkje bij **Aantal** in de kolom **Lijn 2**, bij **Aangemeld**.

## Rapportmagiër: meldingen

Opslaan
Inplannen
Legenda

STAP 1 VAN 5: FILTERS
STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN
STAP 3 VAN 5: GROEPEN
STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN
STAP 5 VAN 5: RESULTAAT

< Vorige
Volgende >
Voorbeeld

Kies het veld waarop u wilt rapporteren

▼ Aantal

	Lijn 1	Lijn 2	Deel	Eerste- en tweedelijns	Totaal
Openstaand begin van periode	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Openstaand en niet gehaald begin van periode	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aangemeld	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Kies **Volgende**.  
Op tabblad **Stap 3 van 5: groepen** kun je gegevens groeperen en sorteren.
- Kies bij **Groep 1** om te groeperen op het **Veld Afdeling**.
- Laat bij **Sorteren op**: de **Standaardvolgorde** staan.
- Kies bij **Groep 2** om te groeperen op het **Veld Aanmelder**.
- Laat ook hier bij **Sorteren op**: de **Standaardvolgorde** staan.

## Rapportmagiër: meldingen

STAP 1 VAN 5: FILTERS    STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN    **STAP 3 VAN 5: GROEPEN**    STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN


< Vorige    **Volgende >**    Voorbeeld


**Uw gegevens groeperen**

▼ **Groep 1**


**Groeperen op:**

☐ Niet gebruiken

☒ Veld    Afdeling ▼ 

☐ Periode     ▼ 

☐ Percentiel

Veld     ▼ 

Kaartsoort     ▼

**Sorteren op:**

☒ Standaardvolgorde

☐ Alfabetisch

☐ Op waarde

Veld     ▼


Kaartsoort     ▼


☒ Oplopend

▼ **Groep 2**


**Groeperen op:**

☐ Niet gebruiken

☒ Veld    Aanmelder ▼ 

☐ Periode     ▼ 

☐ Percentiel

Veld     ▼ 

Kaartsoort     ▼

**Sorteren op:**

☒ Standaardvolgorde

☐ Alfabetisch

☐ Op waarde

Veld     ▼

Kaartsoort     ▼

☒ Oplopend

- Kies **Volgende**.  
Op tabblad **Stap 4 van 5: opties tonen** kun je het soort rapport kiezen.
- Laat **Tabel** geselecteerd staan.

## Rapportmagiër: meldingen

STAP 1 VAN 5: FILTERS

STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN

STAP 3 VAN 5: GROEPEN

STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN

< Vorige

Volgende >

Voorbeeld

Kies hier hoe u uw rapport wilt visualiseren.

### Tabel

Category	Total
Network hardware	22
Centrale faciliteiten	22
Verkeers hardware	10
Werkstations	11
Beveiliging	8
Telefoon apparatuur	1
Server	2
Hub	1
Werk outlet	1
Total - Network hardware	8
Total	103

### Tabel met details

Category	Total
<u>Network hardware</u>	22
Printer	8
Bekabeling	5
Telefoon centrale	2
Server	2
Hub	1
Werk outlet	1
Total - Network hardware	22

### Dynamische tabel

Category	Total
Network hardware	Logged
Subcategory	Total
Printer	15
Bekabeling	8

### Taartdiagram



### Staaftdiagram



### Lijndiagram



- Kies Volgende.  
Het rapport komt in beeld.  
Merk op dat de afdelingsnamen in de linkerkolom onderstreept zijn.

Rapportmagiër: meldingen

Opslaan Inplannen Legenda

STAP 1 VAN 5: FILTERS STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN STAP 3 VAN 5: GROEPEN STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN **STAP 5 VAN 5: RESULTAAT**

< Vorige Meer ▾

Tabel ▾

Afdeling

Afdeling	Lijn 2 Aangemeld
<a href="#">Directie</a>	25
<a href="#">Marketing</a>	1
<a href="#">Systemen</a>	5
<a href="#">Helpdesk</a>	5
<a href="#">Administratie</a>	8
<a href="#">Facilitaire Zaken</a>	6
<a href="#">Secretariaat</a>	7
<a href="#">Human Resources</a>	3
<a href="#">Verkoop</a>	6
<a href="#">Inkoop</a>	4
<a href="#">Schoonmaak</a>	1
<b>Totaal</b>	<b>71</b>

- Klik op de Afdeling **Systemen**.  
Dan komt de gekozen groepering 'per aanmelder' in beeld.

Rapportmagiër: meldingen

Opslaan Inplannen Legenda

STAP 1 VAN 5: FILTERS STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN STAP 3 VAN 5: GROEPEN STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN **STAP 5 VAN 5: RESULTAAT**

< Vorige Meer ▾

Tabel ▾


Afdeling / Systemen - Aanmelder

Aanmelder	Lijn 2 Aangemeld
Degruyter, Lieve	1
Richters, Benno	3
Veldman, Bas van	1
<b>Totaal</b>	<b>5</b>


Het is mogelijk om dit rapport op te slaan voor later gebruik.

- Klik op **Opslaan**.
- Geef het rapport de naam **Tweedelijnsmeldingen per afdeling per aanmelder**.

- Geef in de beschrijving de gemaakte keuzes aan: *Alle aangemelde tweedelijnsmeldingen gegroepeerd per afdeling per aanmelder*.  
Alle behandelaars mogen het rapport gebruiken en het rapport is beschikbaar in de selfserviceportal, maar dan wel gefilterd op afdeling.
- Sla de wijzigingen op.  
De tegel Rapportage is niet standaard in de demoversie aanwezig. Als je wilt testen of Erik van Ginneken dit rapport ziet, dan moet je eerst met de selfserviceportal designer de tegel Rapportage maken en dit rapport aan die tegel toevoegen, zie cursusonderdeel 13 Selfserviceportal inrichten

**Opslaan** 

**Naam**

**Beschrijving**   

Alle aangemelde tweedelijnsmeldingen gegroepeerd per afdeling per aanmelder

**Te gebruiken door**  

☐ Paul Middelkoop

☒ Alle behandelaars

☐ Behandelaars in rechtengroep

**Selfserviceportal**  

☒ Beschikbaar stellen voor publicatie in de selfserviceportal

Filter rapportinhoud op:

☒ Afdeling

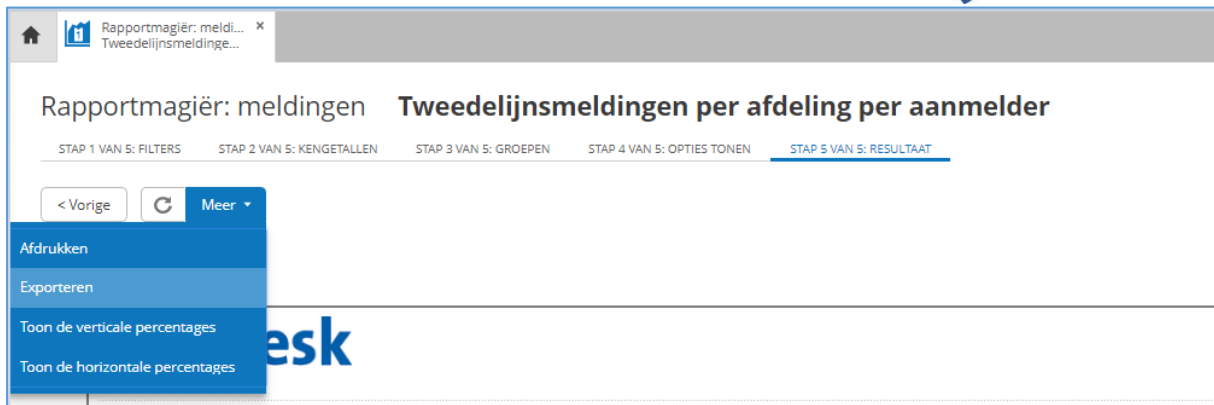
☐ Kostenplaats

☐ Vestiging

Opslaan

Annuleren

De resultaten uit rapporten kunnen geëxporteerd worden naar Excel.



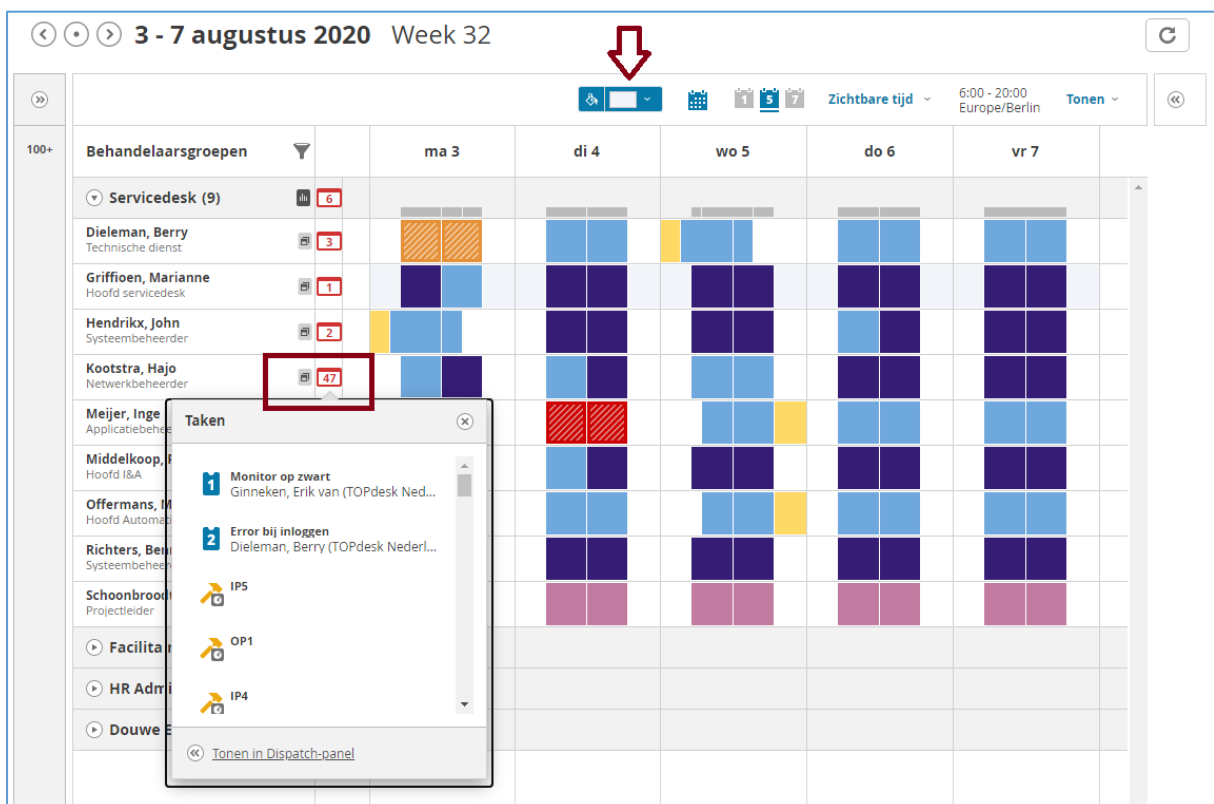
De volgende stap hangt af van je browser. In Chrome wordt het bestand gelijk opgeslagen wat links onderin het scherm te zien is. In Firefox komt er eerst een vraag om bevestiging.

## Planbord

Het planbord is een onderdeel van TOPdesk dat door de manager van de servicedesk gebruikt kan worden om de voortgang op de servicedesk te bewaken. Op het volgende overzicht is bijvoorbeeld te zien dat Hajo Kootstra 47 taken open heeft staan.

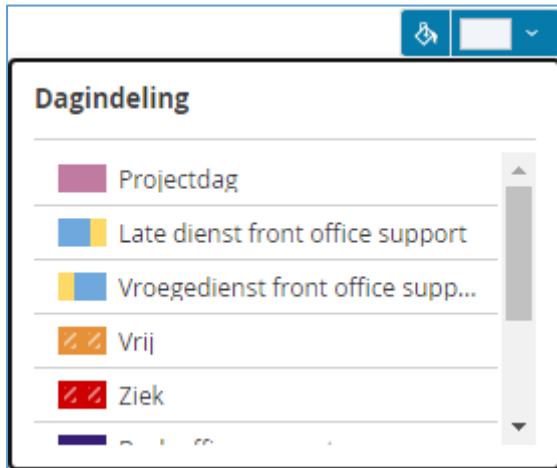
### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies TOPdeskmenu, Planbord.



De kleuren van de vakken hebben betekenis.





Inge Meijer is ziek op maandag en dinsdag, rood gestreept.  
Sander Schoonbroodt werkt de hele week aan zijn project.  
John Hendrikx heeft maandag vroege dienst en Standby dienst.  
Berry Dieleman heeft op maandag vrij.

## Opdrachten

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

### Selecties

1. Maak een nieuwe selectie van alle **eerstelijnsmeldingen** met de **Categorie Werkplek hardware**.
  - a. Sorteert oplopend op **Subcategorie**.
  - b. Sla de selectie op met de naam *Eerstelijnsmeldingen werkplek hardware*.  
Alle behandelaars mogen deze selectie gebruiken.

### Rapporten

2. Maak een rapport van Meldingen:
  - a. Alle afgeronde meldingen tot nu toe.
  - b. Geef de aantallen weer van de afgeronde eerstelijnsmeldingen en van de afgeronde tweedelijnsmeldingen.
  - c. Groepeer op **Categorie** en op **Subcategorie**; sorteert beide oplopend.
  - d. Kies weergave als staafdiagram.
  - e. Sla het op met de naam *Afgeronde meldingen per categorie en subcategorie*.  
Alle behandelaars in de rechtengroep Incidentbeheer mogen het gebruiken.  
Het is beschikbaar in de selfserviceportal per vestiging.
3. Maak een rapport van Objecten:
  - a. Periode Alles tot nu
  - b. Aangeschafte hardware en software, inclusief aankoopbedrag - Vink Aankoopbedrag aan bij **Financieel** op tabblad stap 2 van 5: kengetallen
  - c. Groepeer per leverancier, sorteert oplopend
  - d. Weergave als Tabel
  - e. Sla het op met de naam Aangeschafte objecten per leverancier. Alle behandelaars in de rechtengroep Configuratiebeheer mogen het gebruiken
  - f. Exporteer de gegevens naar een Excelbestand.

### Planbord

4. Op welke dag(en) heeft Marcel Offermans stand-bydienst?