



Cursus niveau 3

TOPdesk versie 6

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	2
2	Starten demoversie TOPdesk 6 en het inloggen.....	3
3	Meldingenbeheer.....	4
3.1	Deelmeldingen	4
3.2	Standaardteksten	7
a	Standaardoplossingen.....	8
3.4	Kennisitems	8
3.5	Het kennissysteem via de Selfserviceportal.....	10
4	Probleembeheer	11
5	Wijzigingsbeheer.....	17
5.1	Soorten wijzigingen	17
5.2	Uitgebreide wijziging.....	18
5.3	Eenvoudige wijziging	22
5.4	Sjablonen.....	23
5.5	Afwijzen van wijzigingsaanvragen.....	23
	Herhalingsopdrachten.....	25

1 Inleiding

Met deze cursus leer je werken met TOPdesk versie 6. TOPdesk is een programma dat gebruikt wordt voor het werken op een servicedesk. Het is gemaakt door het bedrijf TOPdesk (<http://www.topdesk.nl>). TOPdesk is een internationale onderneming op het gebied van gebruikersondersteuning. In TOPdesk kunnen binnenkomende meldingen en hun oplossingen geregistreerd worden. Maar je kunt ook hardware- en software objecten vastleggen en via persoonskaarten aan personen koppelen.

Deze TOPdesk-versie is webbased; er wordt gebruikgemaakt van een server en een webbrowser. Je werkt met een webbrowser, terwijl de TOPdesk-server op de achtergrond draait.

Je kunt op twee manieren inloggen in TOPdesk. De eerste manier is als Behandelaar; een behandelaar registreert meldingen van systeemgebruikers in TOPdesk. De tweede manier is via de Selfservicedesk. De Selfservicedesk is de manier waarop de medewerkers binnen een organisatie zelf hun eigen meldingen invoeren in TOPdesk.

TOPdesk is gestructureerd volgens ITIL. ITIL staat voor Information Technology Infrastructure Library en geeft een manier aan waarop ICT-afdelingen hun werken kunnen organiseren. Daarnaast is TOPdesk een geavanceerd programma dat niet alleen door de servicedeskmedewerkers, maar ook door andere medewerkers gebruikt kan worden. De informatie uit TOPdesk is daarom niet alleen voor het ondersteunen van systeemgebruikers, maar wordt ook gebruikt voor het nemen van besluiten rondom het beheer en het management van de ICT-afdeling.

In deze cursus word je stap voor stap wegwijs gemaakt in TOPdesk met behulp van de demoversie van TOPdesk. Deze cursusmodule is een vervolg op die van niveau 2. In deze cursusmodule leer je meer over meldingsbeheer, probleembeheer en wijzigingsbeheer.

Veel plezier met TOPdesk.

2 Starten demoversie TOPdesk 6 en het inloggen

Gebruik een browser (Internet Explorer, Firefox of Chrome) om naar de website van de TOPdesk demo-installatie te gaan. Op het inlogscherm heb je de keuze voor het inloggen via het Selfserviceportal of Inloggen als behandelaar. Kies nu voor **Inloggen als behandelaar**.

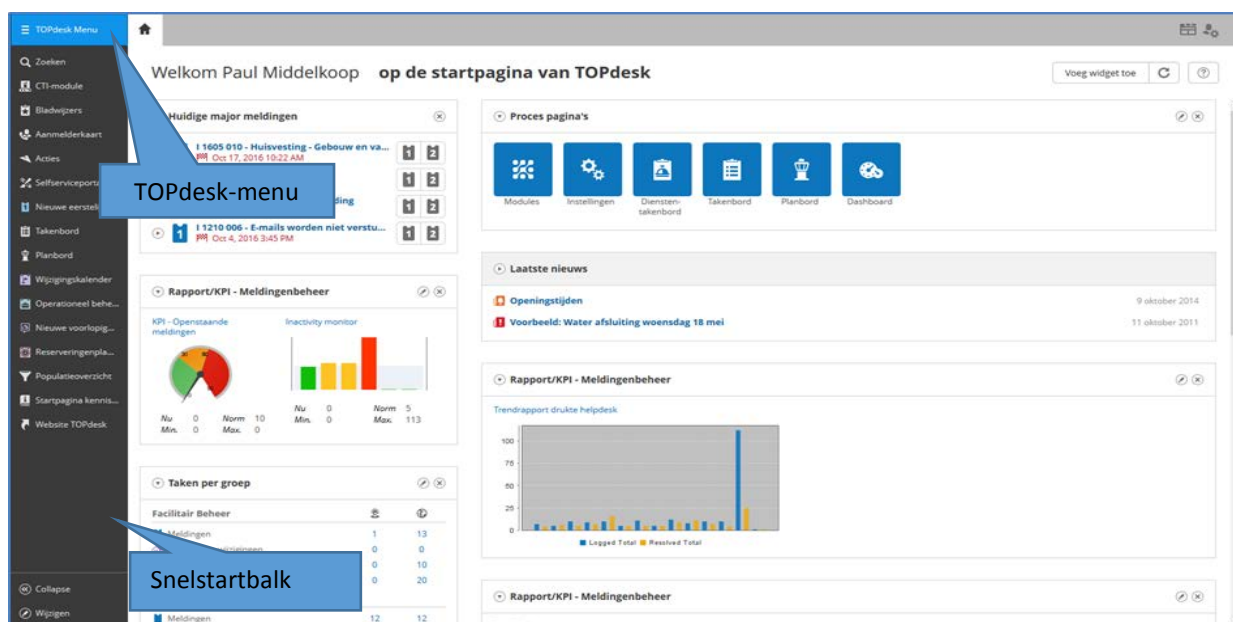
Login als behandelaar Paul Middelkoop. De inloggegevens zijn:

Gebruikersnaam: paulm

Wachtwoord: paulm



Na inloggen krijg je een deel van het startscherm te zien.



Het startscherm van TOPdesk bestaat uit een aantal onderdelen. **Bekijk nogmaals de verschillende onderdelen van het startscherm.** Hoe je door de website navigeert, en meldingen, personen en configuraties registreert en aanpast heb je geleerd in de cursus van niveau 2. In die cursus heb je ook geleerd hoe je kunt zoeken in TOPdesk.

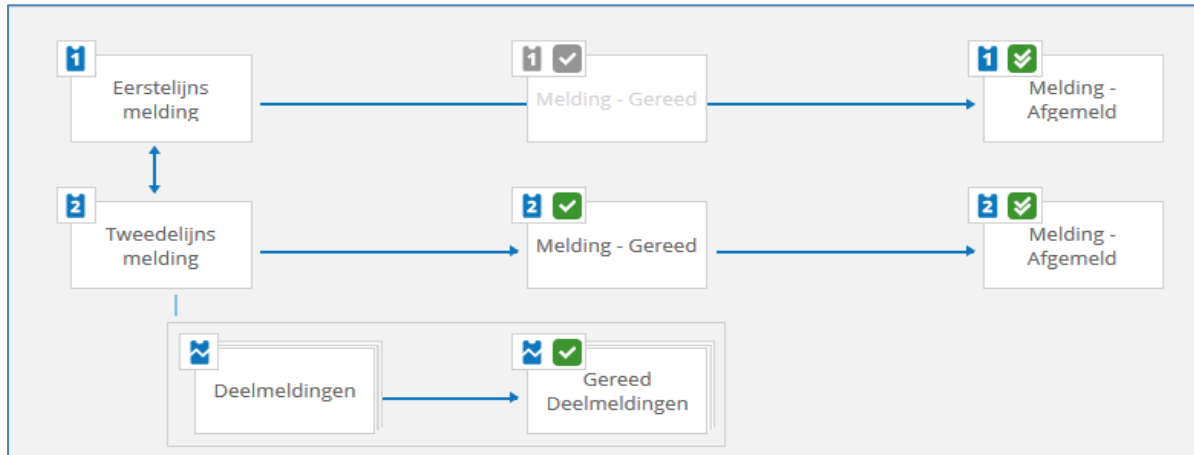
Let op:

*Bij alle afbeeldingen, die in deze cursus getoond worden, zijn de balken van de webbrowser weggelaten. **Titelbalk** en **adresbalk** worden dus niet getoond. Je kunt deze balken zelf ook weglaten door op F11 te drukken (en weer terughalen door nogmaals op F11 te drukken).*

3 Meldingenbeheer

3.1 Deelmeldingen

In dit cursusonderdeel ga je verder met **Meldingenbeheer**. Meldingsbeheer kan opgestart worden



via **TOPdesk Menu, Modules, Meldingenbeheer**.

Als een melding door de eerstelijnsmedewerkers van de servicedesk niet binnen de afgesproken tijd van de SLA kan worden opgelost, dan kan de melding doorgeschoven worden (geëscaleerd) naar een tweedelijnsmedewerker met specifieke kennis. Andere redenen voor escalatie kunnen zijn, te weinig rechten of als een melding niet op afstand opgelost kan worden. Een tweedelijns melding kan (na opslaan) opgesplitst worden in deelmeldingen.

Opdracht 1

- Maak een eerstelijnsmelding: Simone Hoogstra krijgt een foutmelding te zien als zij een Word-document wil opslaan en kan niet verder werken.
Zij belt hiervoor de servicedesk.
- Gebruik het voorbeeld hieronder om deze melding compleet te maken.

I 1707 008 **Foutmelding bij opslaan** Opslaan

Hoogstra, Simone
TOPdesk Nederland
015-1234567
Hoogsta@TOPdesknl.nl

Foutmelding bij opslaan
Storing - Telefonisch
Kantoor applicaties - Word
Extern nummer

Object/ruimte

Planning
Prioriteit
Doorlooptijd
Streefdatum
On hold ☐

Middelkoop, Paul
Zij krijgt een foutmelding als zij een WORD-document wil opslaan.

☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

Paul Middelkoop is de behandelaar van dit incident. Hij stelt Simone een paar vragen om het incident te kunnen analyseren. Paul wil weten hoeveel ruimte er beschikbaar is op haar netwerkschijf P: Simone geeft aan dat ze dat al gecontroleerd heeft, maar uit haar verhaal blijkt dat zij een lokale D:-schijf gebruikt in plaats van de netwerkschijf. Er is nog maar weinig ruimte op die harde schijf beschikbaar.

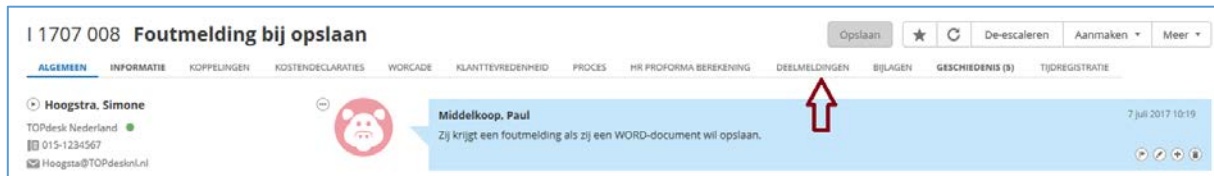
Paul Middelkoop registreert deze informatie in het actieveld. Hij legt Simone uit hoe zij voortaan op de netwerkschijf P kan opslaan.

Simone kan nu verder werken: de prioriteit van deze melding kan nu verlaagd worden van P7 naar P5. Het verplaatsen van de bestanden op haar D:-schijf en het aanpassen van de **default bestandslocatie** kan hij niet meteen uitvoeren. Daarom besluit Paul dit incident te escaleren naar de tweede lijn en er twee deelmeldingen van te maken. Hij drukt op de escalatieknop en wijst zichzelf aan als behandelaar.

Paul past het actieveld aan met alle informatie over de oplossing, dus ook de reden van escalatie en geeft aan dat hij dit mondeling met de aanmelder heeft gecommuniceerd. Daarna slaat hij de melding op.

Opdracht 2

- Welke acties moeten er tweedelijns uitgevoerd worden, voordat dit incident afgemeld kan worden?
- Maak voor deze acties deelmeldingen aan, door op het tabblad **Deelmeldingen**. te klikken.



- Zorg ervoor dat:
 - de eerste deelmelding toegewezen wordt aan de behandelaar Hajo Kootstra. Hajo moet de standaardlocatie voor bestandsopslag aanpassen;
 - de tweede deelmelding wordt toegewezen aan de behandelaar John Hendriks. John moet de bestanden verplaatsen van D: naar P.
- Sla de deelmeldingen op en ververs het tabblad.
- Wat is je opgevallen?
- Maak een schermafdruck (zie het voorbeeld hieronder) van de deelmeldingen en laat dit aan de docent zien.

I 1707 008 Foutmelding bij opslaan

Opslaan

★ ↺ De-escaleren

ALGEMEEN

INFORMATIE

KOPPELINGEN

KOSTENDEKLARATIES

WORCADE

KLANTTEVREDENHEID

PROCES

HR PROFORMA BEREKENING

DEELMELDINGEN (2)

BIJLAGEN

GESCHIEDENIS

FILTER: geen

Nieuwe deelmelding

↺ Automatisch

<input type="checkbox"/>	Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmel)	Kostenplaats (Aa)	Soort melding	Status	Behandelaar	Gere/Afger	Streefdatum	Impact	Categorie	Subcategorie
<input type="checkbox"/>	I	1707 008\01	Hoogstra, Simor	TOPdesk Nederl	I&A	Storing	Geregistreerd	Kootstra, Hajo	Nee	Nee	7 juli 2017 14:44	Individueel	Kantoor applicatie Word
<input type="checkbox"/>	I	1707 008\02	Hoogstra, Simor	TOPdesk Nederl	I&A	Storing	Geregistreerd	Hendriks, John	Nee	Nee	7 juli 2017 14:46	Individueel	Kantoor applicatie Word

De hoofdmelding van Simone is nu gesplitst in twee deelmeldingen. Iedere deelmelding wordt door de betreffende tweedelijnsmedewerker afgemeld, nadat uit het overleg met Simone gebleken is dat ze tevreden is over de oplossing. De totale melding wordt door John afgemeld, als de beide deelmeldingen afgemeld zijn.

Opdracht 3

Een stagiair is bezig geweest met het ontwerpen van Excel-spreadsheets. Na zijn vertrek merkt Ibrahim Elkemed dat er fouten in de berekeningen zitten en dat sommige spreadsheets beveiligd zijn tegen bewerken met een (onbekend) wachtwoord. Hij geeft deze melding per e-mail door aan de servicedesk.

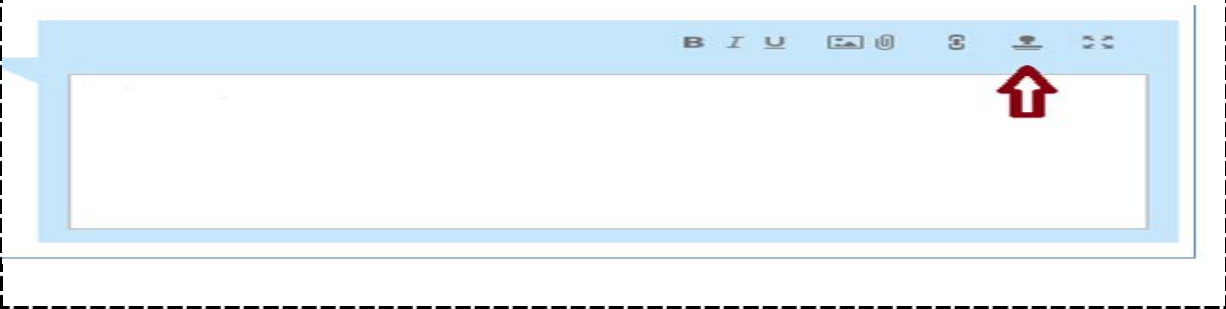
- Zorg ervoor dat deze melding als eerstelijns incident geregistreerd wordt.
- Escaleer deze melding en splits deze melding in twee deelmeldingen:
 - één voor het corrigeren van de berekeningen;
 - één voor het achterhalen van het wachtwoord.
- Bedenk zelf de benodigde acties.
- Documenteer alles met schermafdruck en laat het eindresultaat zien aan je docent.

3.2 Standaardteksten

Vaak worden op een servicedesk dezelfde tekst gebruikt. In TOPdesk kun je de vaak gebruikte teksten snel invoeren in het actieveld. Dat kan hij doen met de knop **Voeg standaardtekst toe** (rechtsboven in het veld), die hieronder wordt weergegeven.

Opdracht 4

Klik op de **Standaardtekstknop**



Je krijgt een venster met een aantal standaard zinnen. (Deze standaardzinnen zijn door een bedrijf naar wens aan te passen, maar dat wordt in deze cursus niet behandeld). Met behulp van standaardteksten kan een behandelaar snel het actieveld vullen met standaardinformatie.

Voeg standaardtekst toe ✕

1. De medewerker heeft gebeld met de vraag over: ✎

2. Aanmelder gebeld maar hij was niet bereikbaar of op zijn plek ✎

3. Aanmelder een e-mail gestuurd met de voortgang. ✎

4. Melding/incident afgehandeld ✎

5. Telefonisch het antwoord met de aanmelder doorgenomen. ✎

6. ✎

Als je op één van de zinnen klikt, wordt deze opgenomen in het actieveld.

Opdracht 5

- a Maak een eerstelijnsincident voor Dirk-Jan Flips; hij heeft gebeld over een storing met de printer (categorie netwerkhardware, subcategorie printer); hij kan verder werken, maar hij kan geen brief afdrukken.
- b Bedenk een standaardtekst, die je vaak bij zo'n melding zou kunnen gebruiken.
- c Voeg deze tekst toe als standaardtekst.
- d Zorg ervoor dat deze standaardtekst wordt opgenomen in het activveld.
- e Maak er een printscreen van en laat dat zien aan je docent.

a Standaardoplossingen.

Op de servicedesk zijn er vaak meldingen of acties die een standaard of vaste oplossing hebben. TOPdesk biedt de mogelijkheid om deze standaardoplossingen vast te leggen en zodoende de meldingen snel af te handelen. De servicedeskmedewerker hoeft dan de bekende informatie dus niet meer in te typen. Als er een standaardoplossing is voor de subcategorie van een melding of voor een trefwoord in het verzoek gaat er een lampje branden.

Opdracht 6

The screenshot shows the TOPdesk interface. At the top, there's a 'Details' section with fields for 'Korte omschrijving' (Printer werkt niet), 'Soort binnenkomst' (Telefonisch), and 'Soort melding' (Storing). A red arrow points to a lightbulb icon in the top right corner. Below this is a 'Standaardoplossing kiezen' window. It has a filter 'Actieve kaarten' and a table of solutions. The table has columns: Korte omschrijving, Categorie, Subcategorie, Impact, and Bestede tijd. The table lists four solutions for printer issues. Below the table, there's a section for 'Aanvraag' (Algemene printerstoring) and 'Actie' (Checklist with 5 steps).

Korte omschrijving	Categorie	Subcategorie	Impact	Bestede tijd
Checklist printer storingen	Netwerk hardware	Printer	Individu	0:05
Error 9090	Netwerk hardware	Printer	Individu	0:05
Feedlampje	Netwerk hardware	Printer	Individu	0:15
Strepen	Netwerk hardware	Printer	Individu	0:20

Aanvraag
Algemene printerstoring

Actie
Checklist :
1. Vraag om welk object het gaat.
2. Kijk of al eerder soortgelijke storingen zijn gemeld op het object.
3. Vraag naar bijzonderheden.
4. Wordt er gewerkt met meerdere printers.
5. Wordt ervanuit meer stations ingelogd.

- a Kijk weer naar de melding van Dirk-Jan Flips over de printer.
- b Klik op het lampje.
- c Kies de juiste standaardoplossing en voeg deze toe aan het activveld van de melding.


3.4 Kennisitems


In het Kennissysteem van TOPdesk zitten oplossingen van veel voorkomende meldingen. Een behandelaar kan dit kennissysteem gebruiken om snel een mogelijke oplossing te vinden. Het Kennissysteem wordt beheerd door een aparte beheerder, die op basis van de ervaringen op de servicedesk het kennissysteem bijwerkt en de kennisitems aanvult.

Opdracht 7

- a Klik op het tabblad **kennisitems**.

I 1707 013 **Printer werkt niet**



Opslaan 

[ALGEMEEN](#) [INFORMATIE](#) [KOPPELINGEN](#) [WORCADE](#) [KLANTTEVREDENHEID](#) [VERGELIJKBARE MELDINGEN](#) [PROCES](#) [KENNISITEMS](#) [BIJLAGEN](#) [GESCHIEDENIS](#) [TIJDREGISTRATIE](#)

Er verschijnt een hele lijst met items over printers.

Zoekresultaten Kennisitems					
FILTER: Nederlands					
<input type="checkbox"/>	Datum / tijd van aan	Datum / tijd van wijz	Wijziger van de k	Nummer	Naam
<input type="checkbox"/>	6 april 2010 11:33	11 oktober 2016 14:	Middelkoop, Paul	KI 0013	Slechte afdruk uit printer
<input type="checkbox"/>	6 april 2010 11:34	10 oktober 2016 15:	Beijering, Martin	KI 0015	Display geeft error 9090
<input type="checkbox"/>	10 oktober 2016 14:	10 oktober 2016 15:	Beijering, Martin	KI 0158	Printen
<input type="checkbox"/>	6 april 2010 11:33	10 oktober 2016 15:	Beijering, Martin	KI 0014	Drukt niet af - doet het niet
<input type="checkbox"/>	6 april 2010 11:35	10 oktober 2016 15:	Beijering, Martin	KI 0019	Display geeft aan queue vol
<input type="checkbox"/>	6 april 2010 11:36	10 oktober 2016 15:	Beijering, Martin	KI 0022	Vervanging nodig?
<input type="checkbox"/>	10 oktober 2016 15:	11 oktober 2016 14:	Middelkoop, Paul	KI 0176	Printer papier bijvullen, lampje knippert
<input type="checkbox"/>	6 april 2010 11:34	10 oktober 2016 15:	Beijering, Martin	KI 0016	Is er voldoende papier
<input type="checkbox"/>	10 oktober 2016 15:	10 oktober 2016 15:	Beijering, Martin	KI 0188	Kantoorartikelen
<input type="checkbox"/>	13 september 2013	13 september 2013	Middelkoop, Paul	KI 0095	TOPdesk helpt bij snelle registratie
<input type="checkbox"/>	5 oktober 2016 15:4	5 oktober 2016 15:4	Middelkoop, Paul	KI 0117	Qlikview

- b Open het kennisitem over **Drukt niet af – doet het niet**.

Drukt niet af - doet het niet

Vraag:
Indien de printer drukt niet af drukt, controleer de opties in de toelichting.

1. Check of printer online staat

2. Is er voldoende papier?

Deze vragen kun je ook gebruiken om het incident af te handelen.

3.5 Het kennissysteem via de Selfserviceportal

Opdracht 8

Erik van Ginneken's printer geeft de printer foutmelding 9090 en hij wilt zelf op zoek gaan naar de oplossing.

- a Log uit als Paul Middelkoop.
- b Log daarna via de SelfServicedesk (SSD) in met gebruikersnaam en wachtwoord **ginneken**.
- c Klik op de tegel **Mijn Werkplek** en vervolgens op **Printen**.



- d Welke mogelijke oplossing heeft Erik voor de printerfoutmelding gevonden?
- e Beschrijf waarom Erik het gebruik van het kennissysteem via **Selfservice Desk** nuttig vindt?

In de cursus van niveau 4 wordt de inrichting van het Selfserviceportal en het vullen van het kennissysteem behandeld.

4 Probleembeheer

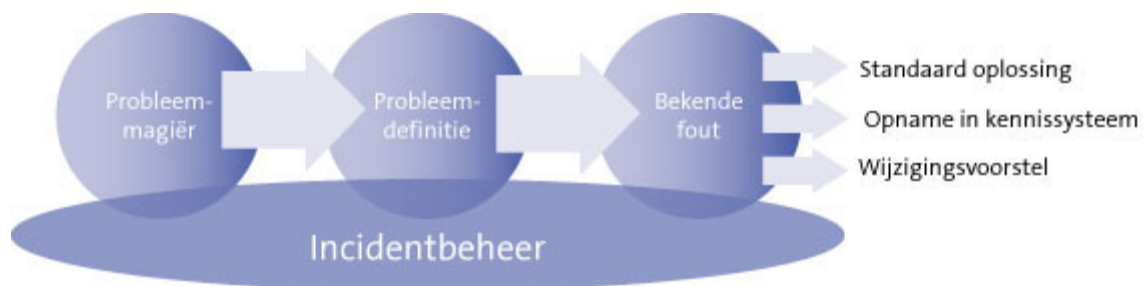
Je weet dat TOPdesk gestructureerd is volgens ITIL. Soms heeft een groep meldingen binnen de servicedesk een gezamenlijke oorzaak. We spreken volgens ITIL dan van een probleem. We spreken van een probleem binnen de ICT als er een of meer meldingen zijn met dezelfde symptomen, met een onbekende oorzaak, waar nog geen structurele oplossing voor handen is.

Probleembeheer is verantwoordelijk voor het vaststellen van achterliggende oorzaken (problemen) bij storingen en afwijkingen. Daarnaast moet probleembeheer ervoor zorgen dat er structurele oplossingen en maatregelen worden genomen om verdere storingen en afwijkingen te voorkomen.

Het probleem wordt na een onderzoek een **bekende fout (known error)**, die eventueel met een **Workaround** voor een tijdelijke oplossing kan zorgen.

Probleembeheer kan ook een taak zijn op een servicedesk, daarom gaan wij in dit onderdeel met **Problem Management** aan de slag.

In het onderstaande schema zijn de drie stappen van Probleembeheer weergegeven.



- 1 Eerst worden de trends, frequenties en impact van incidenten in het incidentbeheer onderzocht, de **incidentanalyse**. Uit deze analyse kan blijken dat er onder de betreffende incidenten een gemeenschappelijke oorzaak (probleem) ligt. Met de probleemmagiër van TOPdesk kun je al deze incidenten aan elkaar koppelen voor een probleem.
- 2 Daarna wordt het probleem beschreven (**probleemdefinitie**) en wordt er een behandelaar aangewezen die het probleem gaat onderzoeken.
- 3 Als de oorzaak van het probleem bekend is, krijgt het probleem de status bekende fout (**known error**). De achterliggende oorzaak van het probleem is nu bekend en er kan een mogelijke oplossing worden gegeven. Als er geen definitieve oplossing mogelijk is, kan ook voorzien worden in een **work-around** (= een tijdelijke oplossing, waarmee het probleem omzeild wordt). De definitieve of tijdelijke oplossing kan in het kennissysteem worden gepubliceerd, waardoor de servicedesk deze oplossing kan gebruiken.

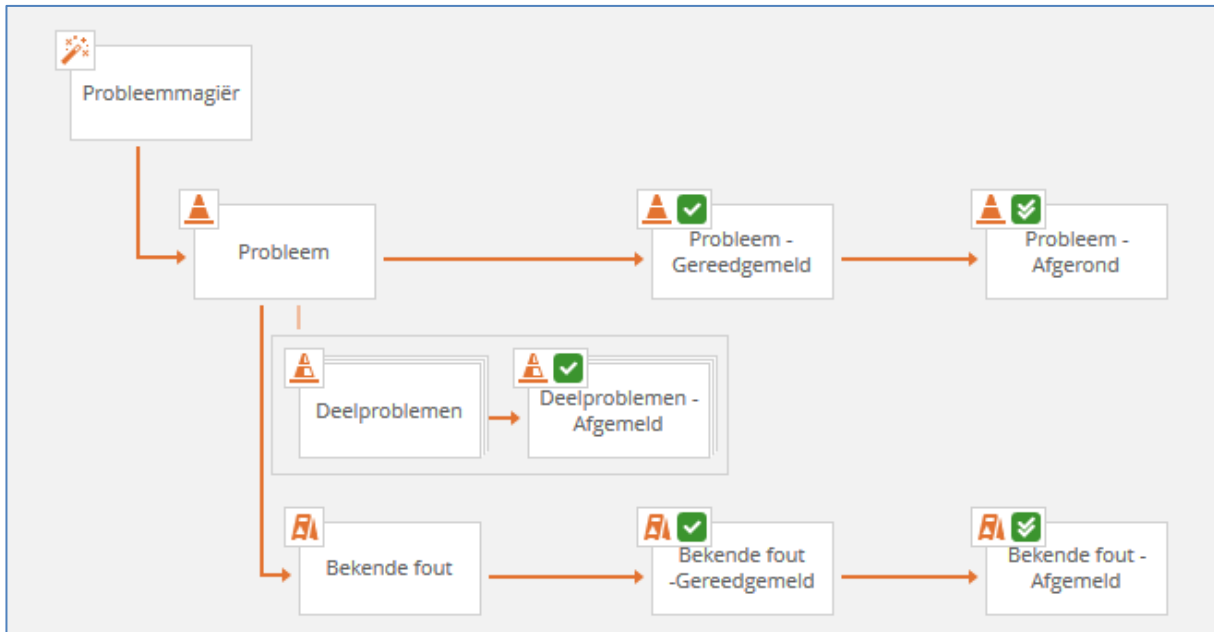
Definitieve oplossingen voor het probleem worden afgehandeld in de module **Wijzigingsbeheer**, die na dit hoofdstuk behandeld wordt.

Opdracht 9

Probleembeheer opstarten

- a Kies via **TOPdesk Menu, Modules** voor de module **Probleembeheer**.

Het onderstaande schema over de module **Probleembeheer** komt in beeld.



- b Start een nieuwe Probleemmagiër via **TOPdesk Menu, Nieuw, Probleembeheer, Probleemmagiër** of gebruik de knop



The screenshot shows the 'Nieuwe Probleem...' (New Problem...) form. At the top, there is a header with the ID 'P 1707 000' and the title 'Nieuwe Probleem...'. Below this are tabs for 'ALGEMEEN' (General), 'MELDINGEN' (Reports), 'OBJECTEN' (Objects), and 'AANTEKENINGEN' (Notes). The 'ALGEMEEN' tab is selected. Under the 'Details' section, there is a 'Korte omschrijving' (Short description) field. Below that is a larger 'Omschrijving' (Description) field. At the top right of the form, there are buttons for 'Opslaan' (Save), 'Probleem aanmaken' (Create problem), 'Nieuw' (New), and 'Meer' (More).

Een nieuwe **Probleemmagiërkaart** wordt geopend, die je kunt invullen.

Er zijn regelmatig klachten over het netwerk. Definieer dit probleem.

- c Voer in bij het tabblad de **Korte omschrijving** 'Storingen in netwerkverkeer'
- d In de **Omschrijving** zet je 'Er is geklaagd over de netwerkverbinding'.
- e Sla de kaart op.

Vervolg Opdracht 9

- f Daarna klik je op het tabblad **Meldingen** en klik hier op de **Koppelmagiër**.

P 1707 000 **Storingen in netwerkverkeer** Opslaan ★ ↺ Probleem aanmaken Nieuw Meer ▾

ALGEMEEN **MELDINGEN** OBJECTEN AANTEKENINGEN

FILTER: geen Koppelmagiër ↺ Automatisch vernieuwen Meer ▾ ⚙

<input type="checkbox"/>	Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Aanmelder	Kostenplaats	Aa	Soort melding	Status	Behandelaar	Gere	Afger	Streefdatum	Impact
<input type="checkbox"/>														

- g Na het klikken hierop verschijnt er een overzicht van meldingen, die je kunt gaan koppelen aan het probleem.
- h Zoek naar de netwerkmeldingen.

Koppelmagiër - Meldingen

Alles weergeven 🔍

Opgeslagen selectie

Zoeken 🔍

FILTER: geen

<input type="checkbox"/>	Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Soort melding	Behandelaar	Gereed	Afger	Streefdatum	Einddatum dienst	Aanmeld
<input type="checkbox"/>	I	10601 004	Pafeelaar, Peter	TOPdesk Nederland	Gebruikersvraag	Systeembeheer	Ja	Ja	4 oktober 2016 15:37		25 febr
<input type="checkbox"/>	I	10712 005	Pafeelaar, Peter	TOPdesk Nederland	Storing	Cock, Willem de	Ja	Ja	20 februari 2016 15:29		20 febr
<input checked="" type="checkbox"/>	I	0907 002	Pafeelaar, Peter	TOPdesk Nederland	Storing	Middelkoop, Paul Nee	Nee	5 oktober 2016 11:59	29 september 2016		29 septi
<input type="checkbox"/>	I	10601 005	Pieterse, André	TOPdesk Nederland	Storing	Griffioen, Marian	Ja	Ja	15 maart 2016 17:27		15 maa
<input type="checkbox"/>	I	10609 001	Richters, Benno	TOPdesk Nederland	Storing	Offermans, Marc	Ja	Ja	1 november 2015 14:02		31 okt
<input type="checkbox"/>	I	10604 001	Roos, Martine de	OGD Amsterdam	Storing	Richters, Benno	Ja	Ja	21 juni 2016 14:57		16 juni
<input type="checkbox"/>	I	11210 006	Service desk	TOPdesk Nederland	Storing	Middelkoop, Paul Nee	Nee	4 oktober 2016 15:45			4 okt
<input type="checkbox"/>	I	10602 001	Teppeema, Marcel	TOPdesk Nederland	Storing	Offermans, Marc	Ja	Ja	13 april 2016 10:13		11 apri

< *****

Verzoek

11-09-2009 15:52 Paul Middelkoop:
De pc van Peter kan geen verbinding maken met de Server

1 van 46 geselecteerd

Actie

10-05-2012 11:37 Paul Middelkoop:
Probleem onderzocht maar oorzaak is nog onduidelijk

10-05-2012 11:37 Paul Middelkoop:

Bijlagen

⬆

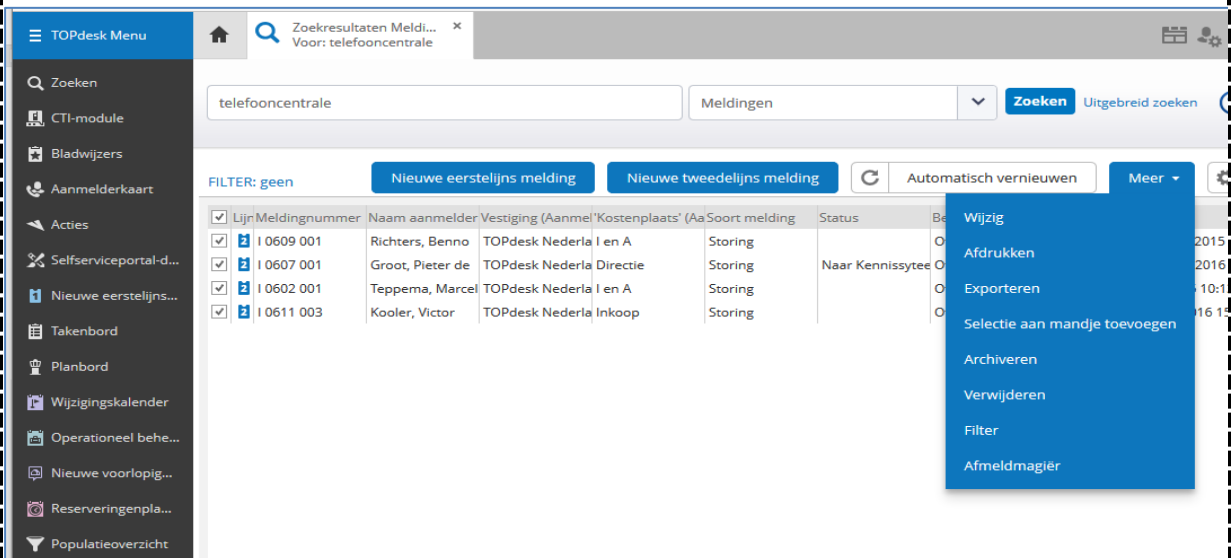
Koppele

- i Zet een vinkje voor het incident I 0907 002 van Peter Pafelaar en koppel deze melding.

Incidenten kunnen ook op een andere manier gekoppeld worden aan een **Probleemmagiërkaart**. Als je in het Meldingbeheer meldingen gekoppeld hebt aan een mandje, dan kun je een mandje koppelen aan een **Probleemmagiërkaart**.

Opdracht 10

- Zoek (via **Zoeken** in het **Snelstartmenu**) alle incidenten over de telefooncentrale.
- Voeg deze incidenten toe aan het mandje via **Meer, Selectie aan mandje toevoegen**.



The screenshot shows the TOPdesk interface. On the left is a sidebar with a 'TOPdesk Menu' and various icons. The main area has a search bar with 'telefooncentrale' entered. Below the search bar is a table of results. A dropdown menu is open over the table, showing options like 'Wijzig', 'Afdrukken', 'Exporteren', 'Selectie aan mandje toevoegen', 'Archiveren', 'Verwijderen', 'Filter', and 'Afmeldmagiër'.

✓	Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmel...	Kostenplaats' (Aa	Soort melding	Status	Be...
✓	I	0609 001	Richters, Benno	TOPdesk Nederla	I en A	Storing		2015
✓	I	0607 001	Groot, Pieter de	TOPdesk Nederla	Directie	Storing	Naar Kennissyt...	2016
✓	I	0602 001	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederla	I en A	Storing		10:1
✓	I	0611 003	Kooler, Victor	TOPdesk Nederla	Inkoop	Storing		16 1

Deze selectie van incidenten, die in dit mandje zitten, kan leiden tot de definiëring van een probleem.

- Kies voor koppelen van de geselecteerde incidenten bij de volgende vraag.

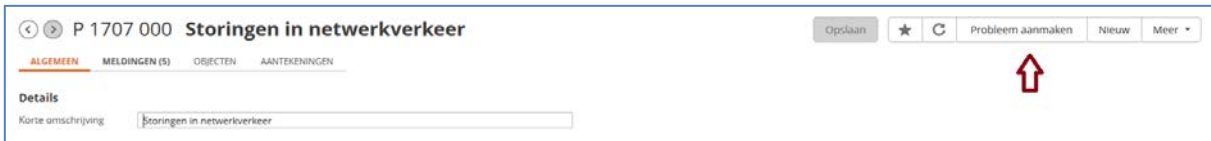


The dialog box has a title bar 'Mandje' with a close button. The main text asks: 'Weet u zeker dat u 4 Meldingen wilt koppelen aan Probleemmagiër P 1707 000?'. At the bottom are two buttons: 'Koppelen' and 'Annuleren'.

Een **Probleemmagiërkaart** kan omgezet worden in een **Probleemkaart**.

Opdracht 11

- a Start de aanmaak van een **Probleemkaart** door op **Probleem aanmaken** te klikken.



Na het klikken op deze knop wordt een nieuwe **Probleemkaart** geopend, waarin onder andere de gegevens van de **Probleemmagiërkaart** opgenomen zijn. Maar de **Probleemkaart** heeft meer velden dan de oorspronkelijke **Probleemmagiërkaart**.

- b Vul Systeembeheer in als behandelaar.
c Sla het probleem op.

Opdracht 12

- a Onderzoek bij **Meldingbeheer – Alle meldingen** of er diverse meldingen bij zijn over monitoren.
b Maak voor deze meldingen met behulp van de **Probleemmagiër** een **Probleem** aan.
c Documenteer alles (met screenprints) en laat het aan je docent zien.

In sommige problemen kun je deelproblemen onderscheiden.

Opdracht 13

- a Zoek het bestaande probleem **P 0512 002 - Printer problemen**.
b Beschrijf de twee deelproblemen.
c Wat is de doorlooptijd van de deelmeldingen?
d Documenteer (met screenprints) en laat het aan je docent zien.

Als er na onderzoek een oorzaak wordt gevonden, dan hebben we te maken met een **known error** (bekende fout). Een **known error** kan ondervangen worden door een tijdelijke oplossing (een **work-around**) of een definitieve oplossing (**solution**) te bedenken.

Om een definitieve oplossing te bieden moeten er vaak wijzigingen in de ICT-infrastructuur gedaan worden. Voor wijzigingen in de ICT-infrastructuur moet de procedure voor een wijziging gevolgd worden. De module wijzigingsbeheer wordt in het volgend hoofdstuk behandeld.

Opdracht 14

- a Klik in de Module **Probleembeheer** op **Bekende Fouten**:



Er blijkt een bekende fout te zijn over printers.



- b Open deze bekende fout.
c Onderzoek of er voor deze bekende fout een kennisitem is gemaakt.
d Documenteer het geheel en laat dit aan je docent zien.

Opdracht 15

- a Bedenk bij het **Probleem** dat jij gedefinieerd hebt over monitoren, (zie opdracht 12) minimaal twee deelproblemen.
b Maak de **Deelprobleemkaarten** aan en ken ze daarbij aan verschillende behandelaars toe.
c Documenteer alles (met screenprints) en toon de resultaten aan je docent.

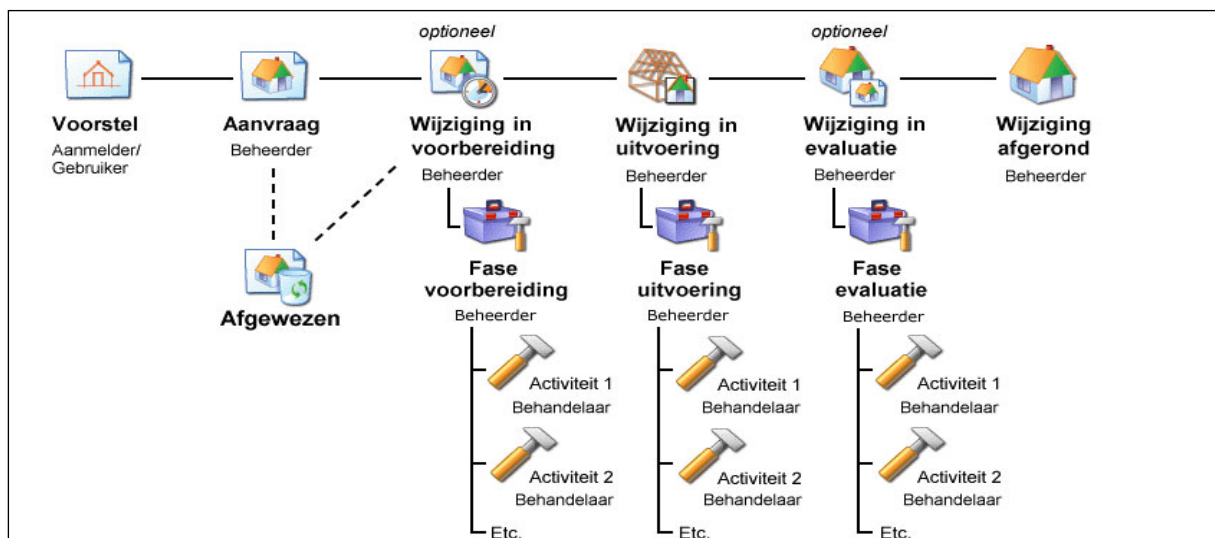
5 Wijzigingsbeheer

5.1 Soorten wijzigingen

Dit hoofdstuk gaat over wijzigingsbeheer. De IT-infrastructuur in een organisatie is geen statisch gegeven. Regelmatig moet de structuur aangepast worden, omdat de hardware, de software of de ontwikkelingen in de maatschappij of de organisatie dat eisen. Voorbeelden van wijzigingen zijn:

- Overschakelen van Windows 7 op Windows 10;
- Het verhuizen van de afdeling Verkoop naar een ander gebouw;
- Het vervangen van een kapotte printer;
- Het installeren van een extra server;
- Het gebruik van IBAN-nummers voor bankrekeningen.

In de onderstaande figuur wordt het gebruik van wijzigingsbeheer in een IT-organisatie weergegeven.

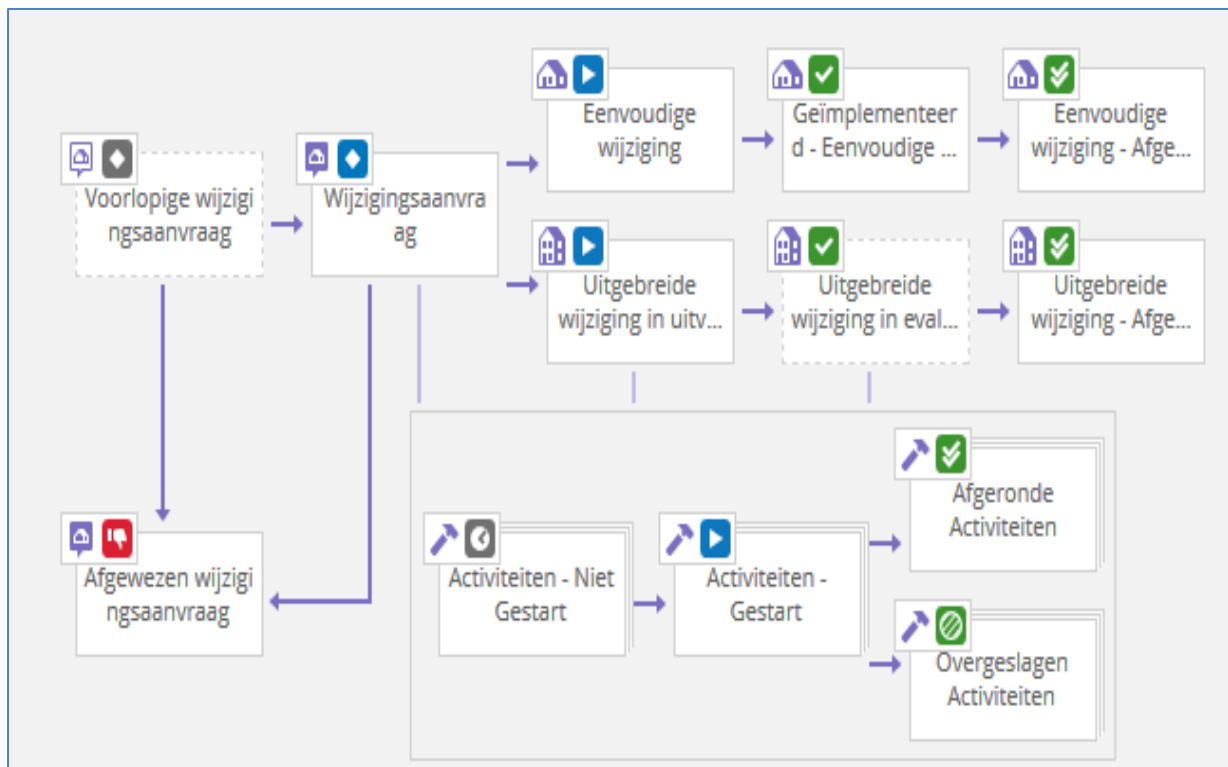


In iedere fase kan de wijziging worden afgewezen, bijvoorbeeld als het management de wijzigingen onnodig of te duur vindt. Of als de wijziging teruggezet wordt naar een vorige fase om verandering aan te brengen in bijvoorbeeld de planning van de wijziging.

In TOPdesk wordt er onderscheid gemaakt tussen **Eenvoudige** en **Uitgebreide Wijzigingen**.

- Eenvoudige wijzigingen zijn wijzigingen die al eerder zijn uitgevoerd en die beschreven staan in het Service Level Agreement (SLA), bijvoorbeeld het verhuizen van een werkplek, het regelen van autorisaties voor een nieuwe medewerker, het vervangen van een kapotte printer.
- Uitgebreide wijzigingen vereisen meer voorbereiding en planning of zijn nog niet eerder uitgevoerd, zoals bijvoorbeeld het overschakelen van het hele bedrijf naar Windows 10.

In **TOPdesk Menu, Modules, Wijzigingsbeheer** tref je het volgende wijzigingsschema.



5.2 Uitgebreide wijziging

Opdracht 16 Een nieuw wijzigingsvoorstel aanmaken

John Hendriks dient een aanvraag in voor nieuwe bekabeling. De netwerkverbinding tussen de server en het kantoorgebouw is verouderd.

- Er moeten nieuwe kabels gelegd worden, maar het betreft geen Noodwijziging. Erik van Ginneken is de manager die de bevoegdheid heeft om deze voorlopige wijzigingsaanvraag te autoriseren (goed te keuren).
- Licht in het tekstveld de reden voor deze aanvraag toe: Er zijn de laatste tijd veel storingen en vertragingen in het netwerk geweest die veroorzaakt werden door verouderde bekabeling met te weinig capaciteit.
- Zorg ervoor dat jouw wijziging overeenkomt met de onderstaande wijzigingsaanvraag.

Let op:

De wijzigingsaanvraag is nog voorlopig. Na autorisatie door een bevoegde medewerker (coördinator, manager) wordt de aanvraag definitief.

W 1707 002 Vervanging verouderde bekabeling

ALGEMEEN BESTELDE ARTIKELEN **BEHEER** TRAJECT KOPPELINGEN BIJLAGEN GESCHIEDENIS

Uitgebreide wijziging : [Aanvraag](#) > In uitvoering

Aanmelder

Naam ...
Vestiging ● ...
015-1234567
John@TOPdesknl.nl



Details

Korte omschrijving
Sjabloon ...
Soort
Categorie
Subcategorie ...
Soort wijziging ☐ Eenvoudige ☒ Uitgebreide
Evaluatie ☐
Extern nummer

Object/ruimte

Betreft ☐ Object ☒ Locatie
Vestiging ● ...
Ruimte ...
Ruimtenummer

Planning

Impact Baten Prioriteit
Coördinator

Voorlopige wijzigingsaanvraag autoriseren

Manager ● ...
Status
Indienen ☐
Afwijzen ☐

Actie

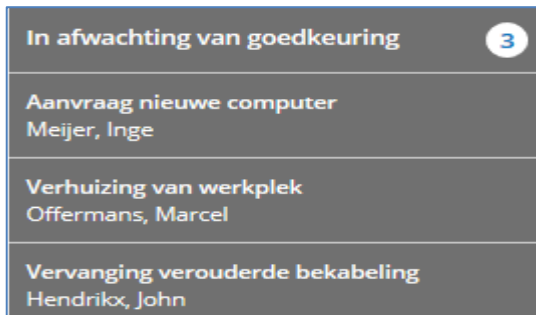
☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

Vertragingen en verstoringen in het netwerk

Opdracht 17

De wijziging goedkeuren


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




- c Keur de wijziging goed.


Vervanging verouderde bekabeling

W 1707 002


**Hendriks, John**
Geregistreerd 7 juli 2017

**Middelkoop, Paul**
Vertragingen en verstoringen in het netwerk
7 juli 2017 16:24

Antwoord toevoegen

 Bestand toevoegen

Verzenden

 **Goedkeuring afwachten**
door Ginneken, Erik van

Goedkeuren **Afwijzen**

Categorisatie
Netwerk hardware - Bekabeling

Vestiging
TOPdesk Nederland

Hendriks, John
Geregistreerd 7 juli 2017


**Middelkoop, Paul**
Vertragingen en verstoringen in het netwerk
7 juli 2017 16:24

**Ginneken, Erik van**
Goed plan.
7 juli 2017 16:29


Antwoord toevoegen

 Bestand toevoegen

Verzenden

 **Goedgekeurd**
door Ginneken, Erik van

 **Goedkeuring afwachten**
door Behandelaar

 **Starten**

Categorisatie
Netwerk hardware - Bekabeling

Vestiging
TOPdesk Nederland

- d Meld je af van de Selfservicedesk.
- e Log in als Paul Middelkoop.
- f Zoek de wijziging op.
- g Wat is met de **Voorlopige Wijzigingsaanvraag** gebeurd?

Nu de aanvraag goedgekeurd is, kun je afzonderlijke activiteiten in de wijziging gaan plannen.

Opdracht 18

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

The screenshot shows the 'Planner' tab for a project titled 'W 1707 002 Vervanging verouderde bekabeling'. The interface includes a navigation bar with tabs: ALGEMEEN, **PLANNER**, ACTIVITEITEN, BESTELDE ARTIKELN, BEHEER, TRAJECT (1), KOPPELINGEN, BIJLAGEN, and GESCHIEDENIS. Below the navigation bar is a 'Nieuwe activiteit' button and a calendar icon. A text提示 says 'Houdt CTRL ingedrukt en selecteer activiteiten om afhankelijkheden te creëren'. The main area displays a calendar for 'vrijdag 7 juli 2017' and 'zaterdag 8 juli 2017'. A 'Planningsoverzicht' dropdown is visible. The calendar shows a green checkmark on the 16th of July, with a 'Vervang' label. Below the calendar, there are sections for 'AANVRAAG (0)' and 'UITVOERING (0)'.

- b Maak een nieuwe activiteit aan, door op de knop **Nieuwe Activiteit** te klikken.
c Zorg ervoor dat de activiteitenkaart er als de kaart hieronder uit ziet.

The screenshot shows the 'Nieuwe activiteit' form. It has two main sections: 'Details' and 'Planning'.
Details:
- Korte omschrijving (Activiteit): Kabels bestellen
- Soort: ☐ Autorisatie
- Categorie: Netwerk hardware
- Subcategorie: Bekabeling
- Groep:
- Extern nummer:
Planning:
- Gepland voor fase: Uitvoering
- Planning: ☒ Automatisch aanpassen ☐ Vast
- Geplande startdatum: 7 juli 2017 16:29
- Geplande einddatum: 14 juli 2017 17:30
- Verwachte bestede tijd: 0:00
- Verwachte kosten: € 0,00



Op het tabblad **Beheer** staan zowel de originele planning als de gerealiseerde begin- en einddatum. De einddatum wordt pas ingevuld in de afrondingsfase van de wijziging. De wijzigingsbeheerder zet op het subtabblad **Tijd en Kosten** de begrote waarden en de gerealiseerde waarden.

Opdracht 19

- Zoek de wijzigingsaanvraag van Inge Meyer voor Nieuwe Functionaliteit ERP op.
- Welke activiteiten moeten er uitgevoerd worden voor deze uitgebreide wijziging?
- Documenteer deze aanvraag.
- Laat het resultaat aan je docent zien.

5.3 Eenvoudige wijziging

Bekijk het takendeel van de startpagina. Daar worden wijzigingsaanvragen, eenvoudige wijzigingen, uitgebreide wijzigingen en wijzigingsactiviteiten voor de behandelaar Paul Middelkoop in de linkerkolom en voor alle servicedesk medewerker in de rechterkolom aangegeven.

Taken		
Proces		
1 Eerstelijns meldingen	20	86
2 Tweedelijns meldingen	6	23
Problemen	1	5
Deelproblemen	2	2
Bekende fouten	1	1
Wijzigingsaanvragen (Wacht op autorisatie)	0	11
Eenvoudige wijzigingen	1	3
Uitgebreide wijzigingen (Wacht op autorisatie)	0	0
Wijzigingsactiviteiten	4	31
Autorisatie-activiteiten	2	2
Projectactiviteiten	1	175
Vandaag verwacht (nog niet aanwezig)	0	0
Alle aanwezige bezoekers	3	3
Operationele activiteiten (deze week)	0	185
Reserveringsaanvragen	0	1
Gereserveerde diensten (vandaag)	0	0

Opdracht 20

- a Bekijk de takenlijst.
- b Open de eenvoudige wijziging die nog open staat voor Paul.
- c Wat moet er nog gebeuren om deze wijziging af te handelen?

5.4 Sjablonen

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.

Opdracht 21

- a Klik op de TOPdesk-menuknop, modules, wijzigingsbeheer.
- b Bekijk onder **Overzicht op sjablonen** welke sjablonen er zijn.
- c Open het sjabloon **Selectieproces Vrijwilligers**.
- d Hoeveel activiteiten moeten er nog uitgevoerd worden?
- e Is dit een sjabloon voor een uitgebreide wijziging of voor een eenvoudige wijziging?

Opdracht 22

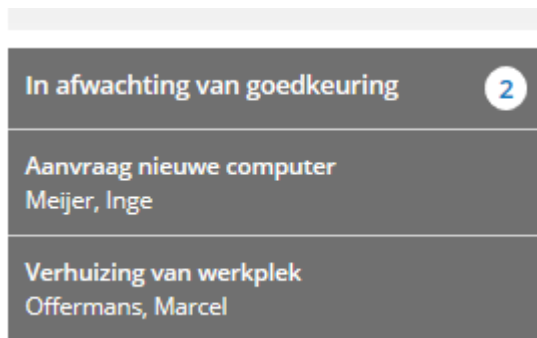
- a Maak een nieuw sjabloon voor de eenvoudige wijzigingsaanvraag voor een ergonomische muis.
- b De baten bestaan uit een betere gebruikerservaring.
- c Vul zoveel mogelijk velden in. Documenteer alles, zodat je de resultaten kunt laten zien aan je docent.

5.5 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 indien mogelijk 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.

Opdracht 23

- a Meld je aan als Erik van Ginneken in het selfserviceportal.
Aan de rechterkant is de rubriek **In afwachting van goedkeuring**.



- b Klik op de aanvraag van Inge.
c Wijs deze aanvraag af en geef een reden voor die afwijzing (hier is er maar één optie: informatie incompleet).

Aanvraag nieuwe computer

W 1008 003



Meijer, Inge
Geregistreerd 19 september 2016

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 9 juli 2017 19:16

Welke specificatie van de huidige PC is ontoereikend? Misschien is de huidige PC uit te breiden.



Afgewezen
door Ginneken, Erik van



Datum afwijzing
9 juli 2017 19:16

Reden van afwijzing
Informatie niet compleet

Categorisatie
Werkplek hardware - Personal computer

- d Meld je af van de SSD.
e Log in als Paul en bekijk W1003 003.

Herhalingsopdrachten

Maak als afsluiting van deze cursus de onderstaande herhalingsopdrachten. Documenteer alles, zodat je het resultaat aan je docent kunt laten zien.

Herhalingsopdracht 1

- a Maak twee incidenten aan voor de medewerkers Frank Meert en Ellis Klein.
- b Frank Meert meldt dat het verkoopsysteem niet de juiste facturen genereert; de adressen bij de facturen kloppen vaak niet en er wordt een oud logo afgedrukt. De hele organisatie heeft hier last van.
- c Ellis meldt dat de bedragen op de facturen niet altijd kloppen.
- d Escaleer het incidenten van Frank naar een tweedelijnsmedewerker en maak er twee Deelmeldingen bij.

Herhalingsopdracht 2

- a Voeg beide incidenten van de vorige opdracht toe aan een mandje, omdat de incidenten mogelijk met elkaar te maken hebben.
- b Maak een **Probleem Facturen** aan met de **Probleemmagiër**.
- c Voeg de incidenten uit het mandje toe.

Herhalingsopdracht 3

- a Op de afdeling van Dennis van Zanten komt een nieuwe medewerker.
- b Dennis dient een **wijzigingsaanvraag** in voor een nieuwe werkplek voor een programmeur in Delft.
- c Maak deze wijzigingsaanvraag.
- d Gebruik het sjabloon **Nieuwe werkplek**.
- e Toon deze aanvraag aan je docent.
- f Na goedkeuring mag je het vinkje bij het veld **Goedkeuren** zetten.
- g Bekijk de tabbladen Planner en activiteiten.

Herhalingsopdracht 4

- a Er wordt over gedacht om over te stappen op TOPdesk als Service (SAAS).
- b Maak hiervoor een uitgebreide wijzigingsaanvraag.
- c Splits de goedgekeurde **wijziging** in verschillende activiteiten, zodat verschillende medewerkers (netwerkbeheerder, systeembeheerder en gebruikers) er een bijdrage aan kunnen leveren.
- d Maak de verschillende activiteiten aan en bedenk realistische tijden voor die activiteiten.
- e Toon de resultaten weer aan je docent.