



Cursus niveau 2

TOPdesk versie 6

## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	2
2	Starten demoversie TOPdesk 6 en het inloggen.....	3
3	Navigeren door TOPdesk.....	4
4	Zoeken in TOPdesk.....	7
5	Personen toevoegen .....	10
6	Configuraties maken .....	12
7	Registratie van meldingen .....	18
8	Major meldingen.....	22
9	Behandelaar maken .....	25
10	Bezoekersregistratie .....	27
11	De selfservicedesk (SSD) .....	29
12	Reserveringen .....	31
13	Herhalingsopdrachten.....	35

# 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: als Behandelaar en via de Selfservicedesk. Een behandelaar registreert meldingen van systeemgebruikers in TOPdesk. De Selfservicedesk is de manier waarop de medewerkers binnen een organisatie zelf hun eigen meldingen invoeren in TOPdesk.

TOPdesk werkt 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. Je leert hoe je gebruikersondersteuning verleent door meldingen en configuraties te registreren. Ook leer je te zoeken in de TOPdesk-database.

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

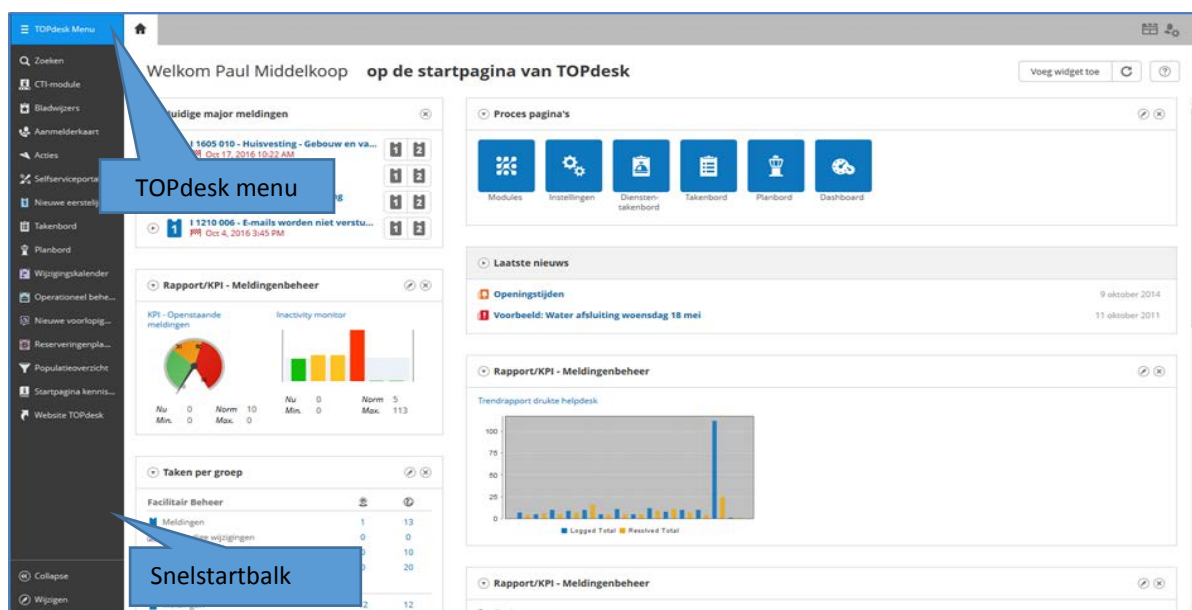
Log in als behandelaar Paul Middelkoop. De inloggegevens zijn:

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 de verschillende onderdelen van het startscherm.** Links zie je de **snelstartbalk** en bovenaan in het blauw het **TOPdesk-menu**. In de volgende hoofdstukken zul je leren hoe je door TOPdesk kunt navigeren.

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 Navigeren door TOPdesk

Op de startpagina van TOPdesk vind je verschillende onderdelen zoals:

- meldingenbeheer;
- taken per groep;
- taken;
- proces pagina's;
- laatste nieuws;
- selecties;
- rapporten;
- snelkoppelingen.

Deze onderdelen kun je op verschillende manieren benaderen. Eén van die manieren is om gebruik te maken van de **Snelstartbalk** aan de linkerkant. Ook via het **TOPdesk-menu** (de knop boven in de snelstartbalk) kun je de andere onderdelen van TOPdesk benaderen.

#### Opdracht 1

- Bekijk de verschillende onderdelen eerst via de **Snelstartbalk** aan de linkerkant en daarna via het TOPdesk-menu. Kun je de betekenis van de knoppen achterhalen?
- Wat gebeurt er als je kiest voor **Collapse**?

In dit cursusonderdeel registreer je vooral eerstelijnsmeldingen en eventueel doorsturen naar een tweedelijnsmedewerker. Ook bekijk je configuraties en personen, daarom worden niet alle knoppen die je in de snelstartbalk ziet, behandeld. Je kunt de snelstartbalk ook aanpassen naar eigen wensen, maar dat valt ook buiten deze cursus.


Alle informatie in TOPdesk wordt getoond in tabbladen. De startpagina kan steeds gemakkelijk benaderd worden, als er andere tabbladen geopend zijn.

De startpagina wordt als het meest linkse tabblad getoond met de knop **Home**.

#### Opdracht 2



- Klik op **Bladwijzers**. Er wordt een nieuw tabblad getoond met de kaarten waarvoor Paul Middelkoop een bladwijzer heeft aangemaakt.
- Klik op **Home**, zodat het startscherm weer in beeld komt. Wat gebeurt er met het tabblad van de **Bladwijzers**?

Met de **Tabbladenknop** kun je  snel van tabblad wisselen. Dat is erg handig als er veel tabbladen open staan.

In de takenlijst of **To Do lijst** staan alle taken, die op deze servicedesk verricht moeten worden. De behandelaar, Paul Middelkoop, kan in deze lijst zijn eigen openstaande taken, maar ook alle taken van de overige behandelaars van de servicedesk zien.

In de tabel hieronder is een deel van een takenlijst weergegeven. De twee kolommen met cijfers geven de taken weer die verricht moeten worden. De linkerkolom geeft het aantal taken weer, die de behandelaar zelf moet uitvoeren. De rechterkolom geeft het totaal aantal taken weer. Deze bestaan uit de taken van de ingelogde behandelaar, van zijn collega's en de taken, die nog niet toegewezen zijn aan een behandelaar.

Taken				
Proces				
1	Eerstelijns meldingen	18	83	
2	Tweedelijns meldingen	6	22	
	Problemen	1	4	
	Deelproblemen	2	2	
	Bekende fouten	1	1	
	Wijzigingsaanvragen (Wacht op autorisatie)	0	10	
	Eenvoudige wijzigingen	1	3	

### Opdracht 3

Scroll in het startscherm naar de **Takenlijst**.

- Hoeveel openstaande eerstelijnsmeldingen heeft Paul Middelkoop op zijn naam staan?
- Hoeveel openstaande tweedelijnsmeldingen moet deze servicedesk nog in behandeling nemen?

Door op één van die getallen te klikken wordt er een overzicht getoond. Als je op 18 klikt, het getal achter de eerstelijnsmeldingen waarvoor Paul Middelkoop verantwoordelijk is, dan krijg je het onderstaande overzicht te zien.

Eerstelijns meldingen									
FILTER: van Paul Middelkoop, niet afgemeld, behandelaar toegewezen, alleen eerstelijns									
<input type="checkbox"/> Lijn	Meldingsnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Behandelaar	Schreefdatum	Aanmelddatum	Korte omschrijving (Details)	Deze melding heeft	Prioriteit
<input type="checkbox"/>	11605 008	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	17 oktober 2016 10:05	14 oktober 2016 15:35	Inkt van printer leeg	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	11604 024	Service Desk	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	13 oktober 2016 12:32	13 oktober 2016 12:27	SAP software melding	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	11604 022	Meijer, Inge	OGD Delft	Middelkoop, Paul	13 oktober 2016 12:32	13 oktober 2016 12:17	SAP software melding	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	11601 010	Tepperma, Marcel	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	17 oktober 2016 15:04	10 oktober 2016 14:43	Temperatuur kuffie niet in orde	Ja	P5
<input type="checkbox"/>	11601 002	Kooler, Victor	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 oktober 2016 16:26	11 oktober 2016 16:11	E-mails worden niet verstuurd	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	11506 010	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul		10 oktober 2016 13:28	PC foutmelding	Nee	
<input type="checkbox"/>	11506 009	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	13 oktober 2016 10:43	10 oktober 2016 12:33	Tablet scherm stuk	Nee	P7
<input type="checkbox"/>	11505 001	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 oktober 2016 13:36	3 oktober 2016 15:46	Outlook gebruikersvraag	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	11410 016	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	17 oktober 2016 12:08	14 oktober 2016 12:07	Word/Excel foutmelding	Nee	P7
<input type="checkbox"/>	11307 003	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	7 oktober 2016 8:48	3 oktober 2016 10:17	Storing laserprinter	Ja	P5
<input type="checkbox"/>	11307 002	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	4 oktober 2016 14:29	3 oktober 2016 14:27	Extensie Word bestand wijzigen	Nee	P7
<input type="checkbox"/>	11304 004	Dieleman, Berry	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	5 oktober 2016 14:15	3 oktober 2016 15:18	Excel error	Nee	P7
<input type="checkbox"/>	11210 006	Service desk	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	4 oktober 2016 15:45	4 oktober 2016 15:29	E-mails worden niet verstuurd	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	11205 002	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	19 oktober 2016 12:11	7 oktober 2016 16:34	Smartphone vraag	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	11203 002	Elsacker, Nancy van	TOPdesk Belgium BVBA	Middelkoop, Paul	17 oktober 2016 8:00	5 oktober 2016 15:39	Internet lijkt down in Duitsland	Nee	
<input type="checkbox"/>	11003 002	Koster, Jurgen	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	6 oktober 2016 10:53	28 september 2016 10:07	Probleem met röntgenapparaat	Nee	P7
<input type="checkbox"/>	10907 002	Pafeelaar, Peter	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	5 oktober 2016 11:59	29 september 2016 15:52	Server verbinding	Nee	
<input type="checkbox"/>	10609 003	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	29 september 2016 10:59	28 september 2016 16:29	Papier in lade	Nee	P1

De meldingen worden in dit overzicht met kleuren weergegeven.

- In het zwart betekent dat het incident vandaag is aangemeld.
- Incidenten met een afspraakdatum in de toekomst worden vet gedrukt weergegeven.
- Een cursief weergegeven incident is door een andere behandelaar vandaag gewijzigd.
- Als een incident rood gekleurd is, dan is de afspraakdatum overschreden.

Als je op een melding klikt, worden **Verzoek** en **Actie** van die melding onderin het scherm getoond. Op deze manier worden ook problemen en wijzigingsaanvragen in de takenlijst weergegeven. Elke behandelaar kan de status van zijn eigen taken zien.

#### Opdracht 4

Bepaal hoeveel eerstelijns- en tweedelijnsmeldingen niet tot het takenpakket van Paul Middelkoop behoren.

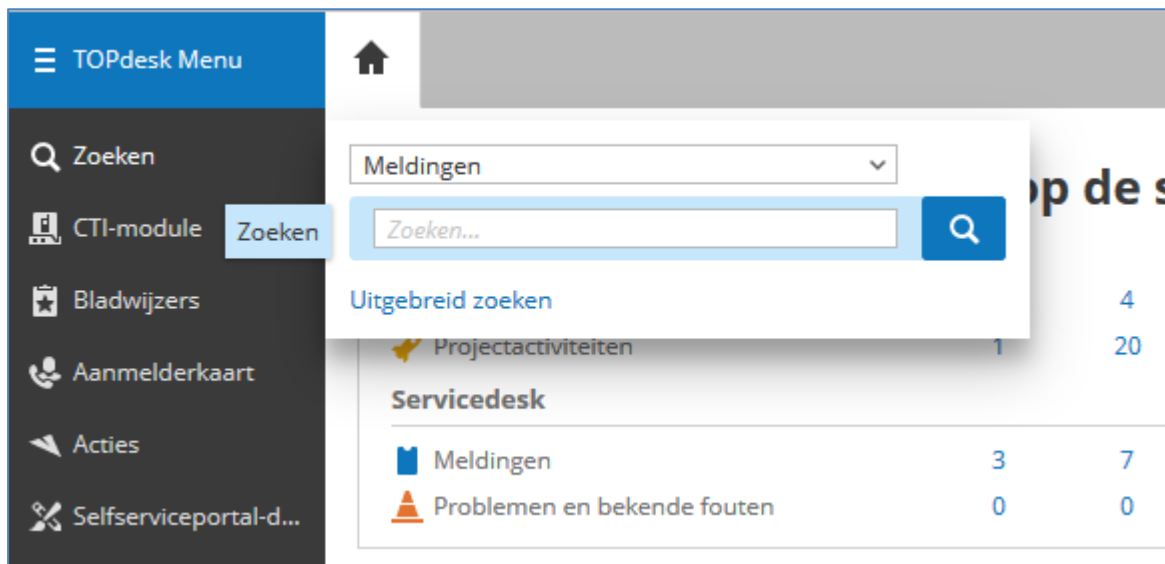
- a Eerstelijnsmeldingen, waar Paul niet voor verantwoordelijk is: .....
- b Tweedelijnsmeldingen, waar Paul niet voor verantwoordelijk is: .....

## 4 Zoeken in TOPdesk

Je kunt in alle bestanden van TOPdesk de diverse categorieën zoeken zoals incidenten, personen en configuraties van hardware en of software.

Je kunt zoeken in bestanden door in de **Snelstartbalk** op de knop **Zoeken** te klikken.

Je krijgt dan het volgende te zien.



In het bovenste veld kun je aangeven wat voor soort informatie je zoekt. In het onderste veld kun je een zoekterm invullen. Met de zoekterm \* krijg je alle gegevens (records) te zien, die in de betreffende categorie zitten.

### Opdracht 5

Selecteer in het bovenste veld de categorie **Objecten** en typ in het onderste veld de zoekterm \*.

Klik op het vergrootglas en wacht daarna op het resultaat. Als het goed is, geeft de onderstaande afbeelding een deel van de zoekresultaten weer.

Merk/Fabrikant	Object ID	Soort	Specificatie	Artikelnummer	Aankoop	Aanschafdatum	Kostenplaats	Leverancier	Restwaarde	Serienummer
Apple	TABL6	Tablet	Wifi Ipad 16GB G	389,99	22 augustus	Financiële administratie	Computer Service	50,00		
Volvo	43-XV-KZ	Personenwagen	V50	0,00		Facilitaire Zaken	ING Car Lease Ne	0,00		
Dell	PC429	PC werkstation	Type A	Optrij	0,00	21 januari 20	Directie	Dell	0,00	JKW5Q
Defibtech	AED04	AED		Lifeli	750,00	24 maart 20	Facilitaire Zaken	Zorg First	0,00	001.005.563_1
Dell	PC417	PC werkstation		Optrij	0,00	21 november	Directie	Dell	0,00	JKW31
Digital	T051	Terminal		VT32	0,00		Financiële administratie	Compaq	0,00	HK80100641
Epson	PR1008	Laserprinter		Optrij	0,00		Financiële administratie	Computer Service	0,00	
Van Moof	Fiets011	Fiets		No.3	399,00	12 september	Facilitaire Zaken	VANMOOF HQ	0,00	
Trek	Fiets 002	Racefiets		2.3	0,00	12 september	Facilitaire Zaken	Bikeurope BV	0,00	



Merk op dat er niet alleen ICT-objecten bij staan, maar ook nietmachines en personenwagens, AED's en fietsen: TOPdesk is breed inzetbaar. Je kunt de gegevens naar wens sorteren door op een kolomkop te klikken.

### Opdracht 6

- a Zoek naar informatie over configuratie C1016.  
(Een configuratie is een samenhangende groep objecten). Configuratie C1016 is een werkplek voor terminalemulatie en het bestaat uit een pc ,een plotter en zes softwarepakketten.
- b Hoeveel objecten hangen aan C1016?
- c Klopt dit met het onderstaande afbeelding?

<

>

**C1016 2.04 (TOPdesk Nederland)**

ALGEMEEN

GRAFISCH OVERZICHT

OBJECTEN (8)

MELDINGEN

CONFIGURATIES (1)

**Algemeen**

Configuratie ID

C1016

Korte omschrijving

Werkplek

Soort

Terminal emulatie

▼

Vestiging

● TOPdesk Nederland

▼

...

Ruimte

2.04

▼

...

Plaats

Delft

### Opdracht 7

- a Zoek met de zoekoptie informatie over alle Personen.
- b Hoeveel personen werken er bij dit bedrijf?
- c Hoeveel personen werken in Antwerpen?
- d Wie werkt bij TOPdesk UK?

Met de zoekoptie kunnen ook ingewikkelde zoekopdrachten worden uitgevoerd. Een bezoeker aan een OGD-vestiging meldt zich bij de receptie. Hij heeft een afspraak met een directielid, maar hij

Zoekvelden			
Personeelsnummer	begint met		
Achternaam	begint met		
Voorletters	begint met		
Voornaam	bevat	Karel	
Geboortenaam	begint met		
Postcode (Privé-adres)	is gelijk aan		

weet alleen dat dit directielid de voornaam Karel heeft. Met de zoekoptie voor **Uitgebreid zoeken** kan de naam van het directielid achterhaald worden. door als zoekterm **Karel** bij voornaam en de zoekterm **Directie** bij afdeling in te vullen en daarna de knop **Zoeken** te activeren.

### Opdracht 8

Voer deze zoekopdracht uit.

- Hoe heet dit directielid?
- Wat is zijn functie?

### Opdracht 9

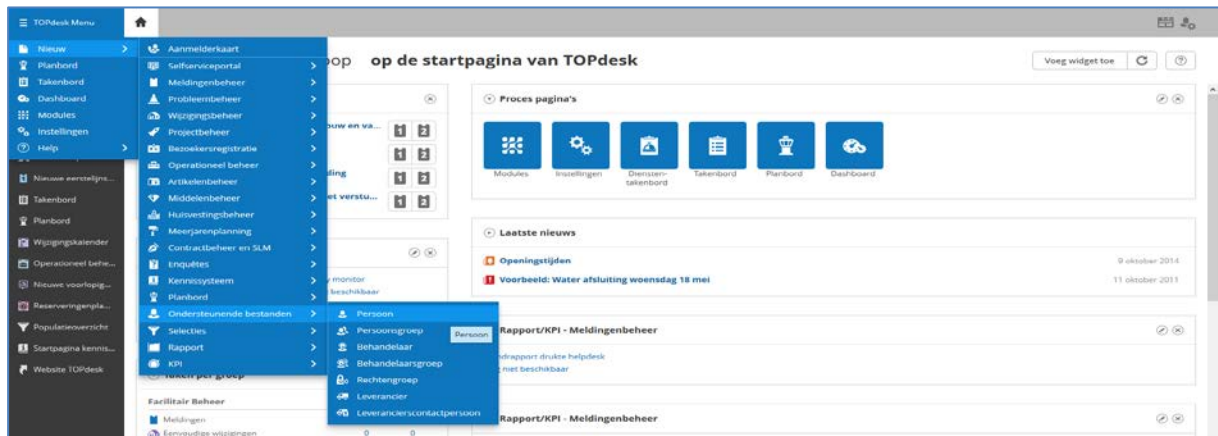
Er is een e-mail binnengekomen van het bedrijf Dell, waarin Dell aangeeft dat er een constructiefout zit in sommige computers van dit bedrijf. Daarom heeft Dell toegezegd de garantie op hun laptops met een jaar te verlengen.

- Probeer met een uitgebreide zoekopdracht in de database te zoeken welke **hardware** er van Dell aanwezig is; toon alleen de laptops.
- Maak een screenprint van het overzicht en laat het aan je docent zien.

## 5 Personen toevoegen

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

Via het TOPdes-menu de optie **Nieuw** in het eerste afrolmenu en in het tweede afrolmenu **Ondersteunende bestanden** de optie personen te activeren kan er een nieuwe medewerker toegevoegd worden. Zie hiervoor de onderstaande afbeelding.

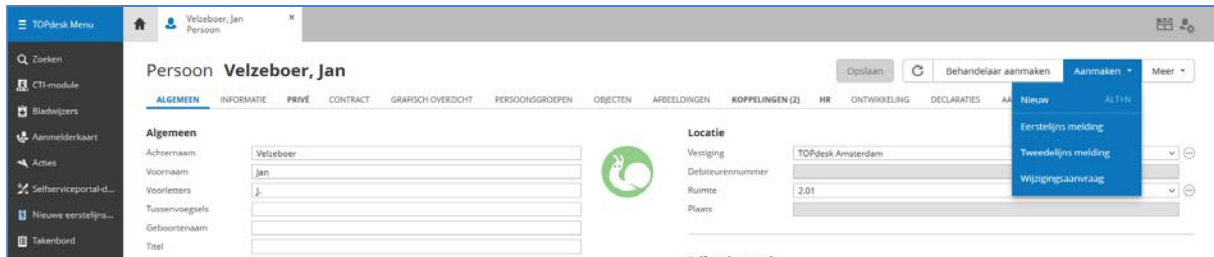


### Opdracht 10

- Voeg een nieuwe persoon toe, die Jan Velzeboer heet.  
Hij werkt bij TOPdesk Nederland als programmeur op de afdeling Systemen. De kostenplaats is I&A, zijn personeelsnummer is 341.
- Maak de persoonskaart (zie afbeelding) hieronder af.  
*Let op:* De rode velden zijn verplicht. (In andere onderdelen van TOPdesk worden verplichte velden met een \* aangegeven en worden ze pas rood als de velden bij opslaan niet ingevuld zijn.)
- Sla de gegevens op met de knop **Opslaan**.

A screenshot of the 'Persoon Velzeboer, Jan' form in the TOPdesk application. The form is divided into several sections: 'Algemeen' (General), 'Contactgegevens' (Contact information), 'Details', 'Locatie' (Location), 'Selfserviceportal', and 'Manager'. The 'Algemeen' section contains fields for 'Achternaam' (Velzeboer), 'Voornaam' (Jan), 'Voorletters' (J.), 'Tussenvoegsels', 'Geboortenaam', 'Titel', 'Geslacht' (Man), 'Taal' (Nederlands), 'Soort herkomst', and 'Soort status' (Aangenomen en verwerkt). The 'Contactgegevens' section has fields for 'Telefoon', 'Mobiel nummer', 'Faxnummer', and 'E-mail'. The 'Details' section includes 'Functie' (Programmeur), 'Afdeling' (Systemen), 'Kostenplaats' (I&A), 'Personeelsnummer' (341), 'Inlognaam netwerk', and 'Mainframe'. The 'Locatie' section has 'Vestiging' (TOPdesk Nederland), 'Debiteurennummer', 'Ruimte', and 'Plaats' (Delft). The 'Selfserviceportal' section has 'Inlognaam' and a link to 'Mijn verzoeken'. The 'Manager' section has 'Manager' and 'Is manager?'. The form has a top bar with 'Opslaan', 'Behandelaar aanmaken', 'Aanmaken', and 'Meer' buttons.

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



### Opdracht 11

Jij bent medewerker bij TOPdesk geworden.

- a Vul de gegevens van jezelf in. Je mag jezelf iedere functie geven, die je maar wilt.
- b Probeer zo veel mogelijk gegevens in te vullen, sla de kaart op, maak een screenprint en laat het aan je docent zien.

Let op bij het vastleggen van persoonsgegevens dat er Europese wetgeving is hierover, namelijk de General Data Protection Regulations

(GDPR); [https://nl.wikipedia.org/wiki/Algemene\\_verordening\\_gegevensbescherming](https://nl.wikipedia.org/wiki/Algemene_verordening_gegevensbescherming). Betrokkenen hebben bijvoorbeeld recht op inzage van wat er van hen vastgelegd is.

### Opdracht 12

Zoek naar informatie over directeur Erik van Ginneken.

- a Wat staat er bij de opmerking 'Attentie'?
- b Wat zou hij van deze opmerking bij 'Attentie' vinden?

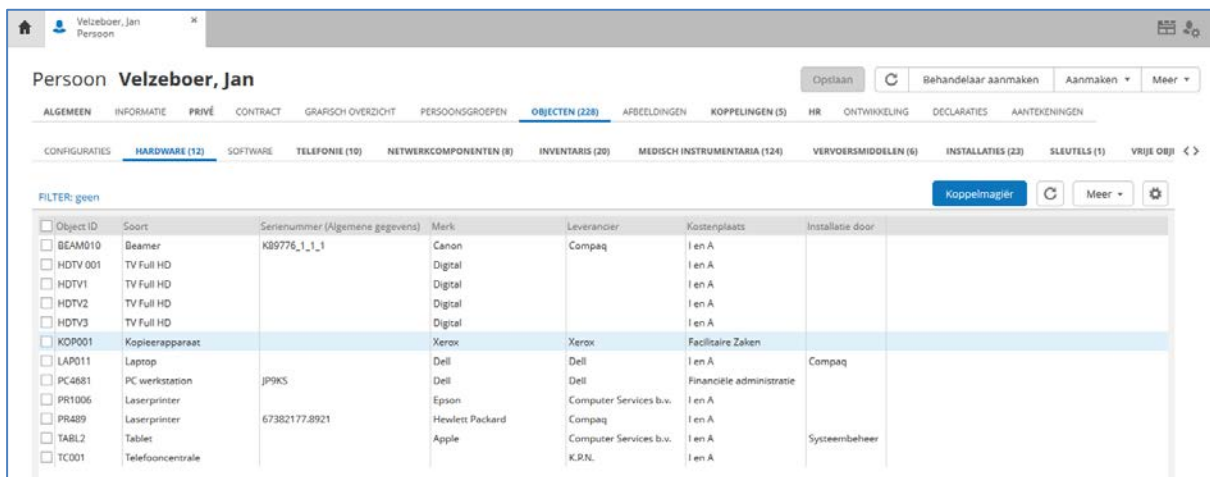
## 6 Configuraties maken

Een nieuwe medewerker heeft ook een werkplek nodig, dus hardware en software. De informatie over deze objecten wordt gekoppeld aan de persoonskaart van de gebruiker.

In opdracht 10 heb je de nieuwe medewerker Jan Velzeboer aangemaakt; in de volgende opdracht ga je aan de **Persoonskaart** van Jan Velzeboer objecten koppelen.

### Opdracht 13

- Zoek de **Persoonskaart** van Jan Velzeboer op.  
Je gaat nu kijken welke objecten je kunt toevoegen.
- Klik op de tab **Objecten** (in de Persoonskaart).
- Blader tussen de verschillende deeltabbladen van Objecten. Je kunt zien dat een aantal objecten al toegekend is aan Jan Velzeboer.  
Dat zijn objecten, die voor iedereen van de gehele vestiging of kostenplaats beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld bij **Hardware** staat een kopieerapparaat. Deze mag door iedereen op de vestiging van TOPdesk Nederland in Delft gebruikt worden; dit kun je zien door op deze regel te dubbelklikken en de informatie over dit kopieerapparaat te bekijken.
- Onderzoek of er nog meer objecten al toegekend zijn aan Jan Velzeboer.

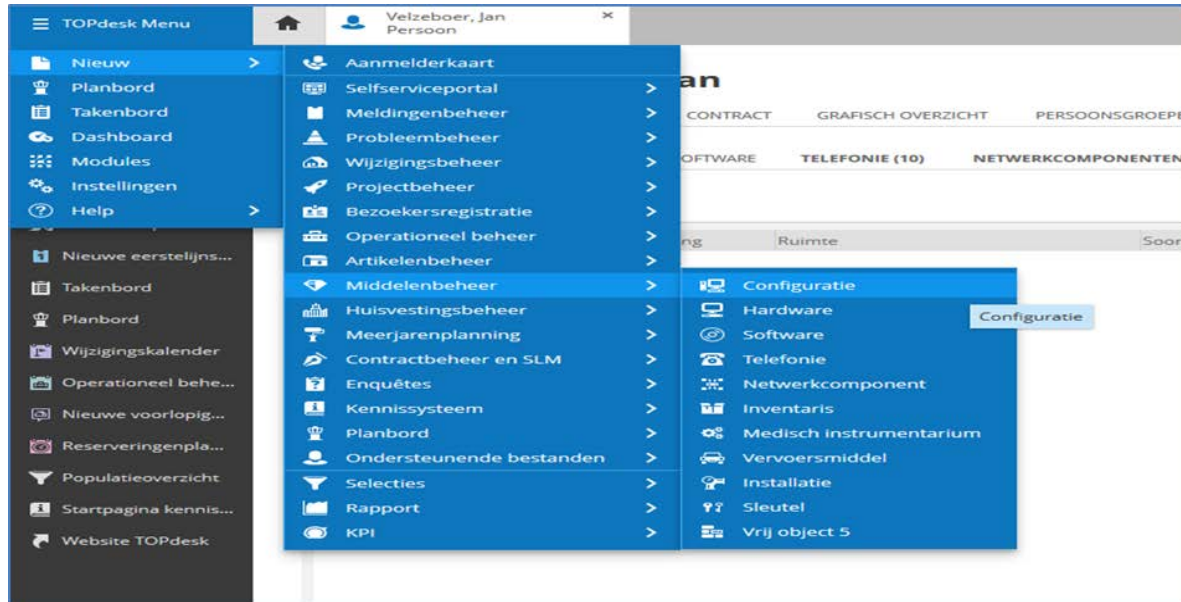


Object ID	Soort	Serienummer (Algemene gegevens)	Mark	Leverancier	Kostenplaats	Installatie door
<input type="checkbox"/> BEAM010	Beamer	K39776_1_1_1	Canon	Compaq	I en A	
<input type="checkbox"/> HDTV 001	TV Full HD		Digital		I en A	
<input type="checkbox"/> HDTV1	TV Full HD		Digital		I en A	
<input type="checkbox"/> HDTV2	TV Full HD		Digital		I en A	
<input type="checkbox"/> HDTV3	TV Full HD		Digital		I en A	
<input checked="" type="checkbox"/> KOP001	Kopieerapparaat		Xerox	Xerox	Facilitaire Zaken	
<input type="checkbox"/> LAP011	Laptop		Dell	Dell	I en A	Compaq
<input type="checkbox"/> PC4681	PC werkstation	JP9K5	Dell	Dell	Financiële administratie	
<input type="checkbox"/> PR1006	Laserprinter		Epson	Computer Services b.v.	I en A	
<input type="checkbox"/> PR489	Laserprinter	67382177.8921	Hewlett Packard	Compaq	I en A	
<input type="checkbox"/> TABL2	Tablet		Apple	Computer Services b.v.	I en A	Systeembeheer
<input type="checkbox"/> TC001	Telefooncentrale			K.R.N.	I en A	

De gekoppelde objecten noemen we een configuratie. Jan Velzeboer heeft nog meer objecten nodig om zijn werk te kunnen doen. Daarom ga je voor hem een nieuwe configuratie aanmaken.

## Opdracht 14

- a Ga naar het TOPdesk-menu.
- b Kies voor de optie **Nieuw** in het afrolmenu.
- c Kies daar achtereenvolgens de opties **Middelenbeheer** en **Configuratie**.
- d Klik op de optie **Configuratie**.



- e Een nieuwe kaart voor een configuratie wordt geopend. Deze kaart vul je in.

Configuratienummer:	C233
Korte omschrijving:	Configuratie voor programmeur
Soort:	Werkplek
Vestiging:	TOPdesk Nederland
Wordt gebruikt door:	Jan Velzeboer
- f Het onderdeel **Wordt gebruikt door** is belangrijk; daarmee wordt de configuratie gekoppeld aan de gebruiker Jan Velzeboer.
- g Vergelijk de nieuwe configuratie met de afbeelding hieronder.
- h Is jouw gemaakte configuratie in orde, sla deze dan op met de knop **Opslaan**.

Let op:

Bij **Artikelenbeheer** staat ook hardware en software, maar **Artikelenbeheer** wordt gebruikt om artikelen te bestellen. Dat leer je in deze cursus niet.

## C233 Nieuwe Configuratie

ALGEMEEN
GRAFISCH OVERZICHT
OBJECTEN
MELDINGEN
CONFIGURATIES
AANTEKENINGEN
GESCHIEDENIS

### Algemeen

Configuratie ID	C233
Korte omschrijving	Configuratie voor programmeur
Soort	Werkplek ▼
Vestiging	● TOPdesk Nederland ▼ ⋮
Ruimte	▼ ⋮
Plaats	Delft

---

### Wordt gebruikt door

Wordt gebruikt door	<input checked="" type="radio"/> Persoon <input type="radio"/> Persoongroep
Persoon	Velzeboer, Jan ▼ ⋮
Kostenplaats	I&A
Afdeling	Systemen
Telefoon	

### Opdracht 15

- a Ga nu terug naar de Persoonskaart van Jan Velzeboer.
- b Klik op de **Verversknop** om dit tabblad te verversen.
- c Je ziet dat er een configuratie is toegevoegd op de **Persoonskaart** van Jan Velzeboer.
- d Je gaat nu nieuwe hardware registreren, die je straks kunt toevoegen aan de configuratie C233 van Jan Velzeboer.
- e Kies weer de optie **Nieuw** in het **TOPdesk-menu** en kies via de afrolmenu's achtereenvolgens de optie **Middelenbeheer** en **Hardware**.
- f De nieuwe kaart vul je in.
 

Objectid:	PC314
Soort:	PC werkstation
Merk:	Dell
Kostenplaats:	I&A
Leverancier:	Dell
Aanschafdatum:	Vandaag
Garantie:	1 jaar
Aankoopbedrag:	€ 700
Restwaarde:	€ 70
Plaatskoppeling:	Configuratie
Configuratie ID:	C233
Status:	Operationeel
- g Sla de kaart op.

Door het invullen van het veld **Configuratie ID** met C233 wordt deze pc gekoppeld aan de configuratie van Jan Velzeboer.

### Opdracht 16

- Ga terug naar de **Persoonskaart** van Jan Velzeboer.
- Klik weer op de knop **Verversen**. Je ziet nu op het tabblad **Hardware** dat de personal computer is toegevoegd.

Je gaat nu een nieuwe softwarekaart aanmaken op dezelfde manier als bij het maken van de configuratie en hardware.

### Opdracht 17

- Kies weer de optie Nieuw in het TOPdesk-menu en kies via de afrolmenu's achtereenvolgens de optie Middelenbeheer en Software.
- De nieuwe kaart vul je in met:
  - Objectid: ID S58
  - Soort: Besturingssysteem
- Fabrikant: Microsoft
- Pakket: Windows 10
- Kostenplaats: I&A
- Sla de kaart op.
- Koppel de kaart aan de configuratie C233 van Jan Velzeboer.



De softwarekaart voor Microsoft Windows 10 ziet er als volgt uit.

S58 Microsoft Windows 10

Wijzig

ALGEMEEN

INFORMATIE

GRAFISCH OVERZICHT

ONDERHOUD (0)

SPECIFICATIE

KOPPELINGEN (0)

OBJECTEN (0)

DIENST (0)

LICENTIES

AANTEKENINGEN (0)

AFBEE

Algemeen

Object ID

S58

Soort

Besturingssysteem

Fabrikant

Microsoft

Pakket

Windows 10

Specificatie

Installatie door

...

Aanspreekpunt

Oorspronkelijk artikel

Financieel

Kostenplaats

I&A

Leverancier

Eigendom

Aangeschaft

Aanschafdatum

Garantie verloopt

Verzekerd tot

Aankoopbedrag

€ 0,00

Restwaarde

€ 0,00

Afschrijftermijn

0 maanden

Locatie

Plaatskoppeling

Configuratie

Configuratie ID

C233

Wordt gebruikt door

Velzeboer, Jan

Vestiging

TOPdesk Nederland

Plaats

Delft

Ruimte

Licenties

Persoonsgroep

Aantal

0

Over

-1

Prijs

€ 0,00

Status

Status

Operationeel

## Opdracht 18

- Waar staat het aantal licenties van Windows 10 op in deze softwarekaart?
- Wat betekent dat?

## Opdracht 19

Een licentie toevoegen:

- Zorg ervoor dat de softwarekaart S58 geopend is.
- klik op **Licenties** en vervolgens op Nieuwe Licenties.
- Gebruik als Licentiecode L58 en aantal minimaal 1.
- Controleer daarna of het aantal licenties nu in orde is bij Software S58 en ververs de informatie indien nodig.

Licentie L58

ALGEMEEN

AANTEKENINGEN (0)

Algemeen

Licentiecode

L58

Soort

Software

S58

Financieel

Kostenplaats

Leverancier

Garantie tot

Aankoopbedrag

€ 0,00

Restwaarde

€ 0,00

Afschrijftermijn

0 maanden

Aankoopgegevens

Aanschaf op

Aantal

1

Prijs

€ 0,00

Einddatum

Onderhoudscontract

Onderhoudscontract?

☐

Onderhoud door

Nummer

Soort

Vanaf

Tot

Prijs

€ 0,00

Responsietijd

0:00

Je kunt Configuratie C233 ook uitbreiden met bestaande middelen door de knop **Koppelmagiër** te gebruiken.

C233 TOPdesk Nederland

Opslaan

C

ALGEMEEN

GRAFISCH OVERZICHT

OBJECTEN (2)

MELDINGEN

CONFIGURATIES

AANTEKENINGEN

GESCHIEDENIS

HARDWARE (1)

SOFTWARE (1)

TELEFONIE

NETWERKKOMPONENTEN

INVENTARIS

MEDISCH INSTRUMENTARIA

VERVOERSMIDDELEN

INSTALLATIES

SLEUTELS

VRIJE OBJECTEN 5

FILTER: Actieve kaarten

Koppelmagiër

C

<input type="checkbox"/> Object ID	Soort	Fabrikant	Pakket	Specificatie	Aankoop	Aanschafdat	Afsc	Kostenplaats	Installatie door	Leverancier	Configuratie / Voc	Restwa	Status (Algeme
<input type="checkbox"/> 558	Besturingssysteem	Microsoft	Windows 10		0,00		0	I&A			C233	0,00	Operationeel

## Opdracht 20

Koppel van de Koppelmagiër SAP ERP 6.0 aan de configuratie.

Koppelmagiër - Software

Alles weergeven

Opgeslagen selectie

Zoeken

FILTER: geen

<input type="checkbox"/>	Object ID	Soort	Fabrikant	Pakket	Sp
<input type="checkbox"/>	DB004 SAP data	Database	Oracle	Database	
<input checked="" type="checkbox"/>	SAP ERP 6.0	ERP	Sun	SAP Business suit	

## Opdracht 21

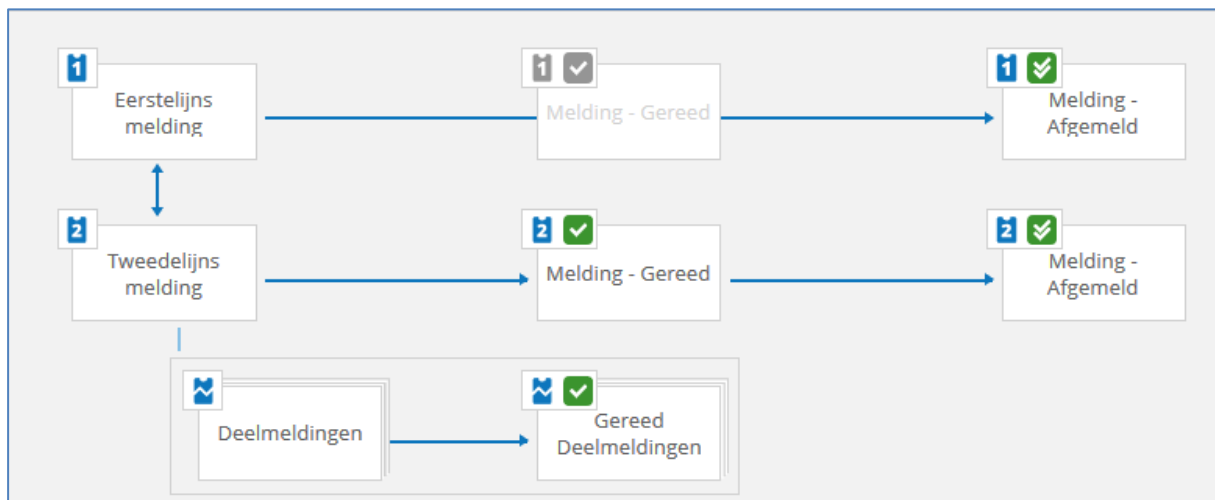
Jan Velzeboer heeft ook een eigen plotter nodig, hetzelfde soort als Marcel Teppema heeft.

- Maak de objectkaart.
- Voeg de nieuwe plotter toe aan de configuratie.
- Toon de uiteindelijke configuratie aan je docent.

## 7 Registratie van meldingen

Een belangrijke taak van een behandelaar is de registratie van meldingen, die via telefoon, mondeling of e-mail binnen komen. De meeste meldingen zijn gebruikersvragen, storingen (als één of meer gebruikers niet verder kunnen met hun werk), klachten, wensen, verzoeken om informatie of uitleg, aanvragen van nieuwe software of hardware of het resetten van een wachtwoord. Al deze meldingen kunnen in TOPdesk verwerkt worden, daarom wordt in het onderstaande zoveel mogelijk het woord 'meldingen' gebruikt. Deze meldingen worden in TOPdesk wel geregistreerd als incidenten.

De afhandeling van meldingen gebeurt stapsgewijs. Onderstaand schema geeft weer hoe een melding verwerkt wordt op een servicedesk. Dit schema zie je als je via het **TOPdesk-menu** de **Module Meldingenbeheer** start.

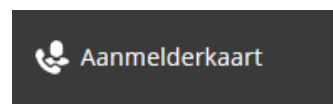


Een eerstelijnsmedewerker op een servicedesk probeert simpele meldingen direct of binnen korte tijd zelf af te handelen. Deze medewerker probeert binnen de afgesproken tijd, (vastgelegd in de SLA of prioriteitenschema), een activiteit uit te voeren, die als oplossing kan werken. Als de aanmelder tevreden is met de oplossing, dan kan de eerstelijnsmedewerker de melding afsluiten en afmelden.

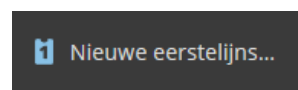
Als een eerstelijnsmedewerker de melding niet binnen de afgesproken termijn kan oplossen of als deze medewerker niet over de geschikte gespecialiseerde kennis beschikt, of niet geautoriseerd is om de melding op te lossen, dan wordt de melding doorgeschoven naar een tweedelijnsmedewerker. Dit heet escalatie van de melding. Tweedelijnsmeldingen kunnen vaak ingewikkelder zijn dan eerstelijnsmeldingen en worden daarom opgesplitst worden in deelmeldingen die door verschillende behandelaars uitgevoerd kunnen worden.

Hieronder staat beschreven hoe een eerstelijns melding in TOPdesk verwerkt wordt. Op een servicedesk komen rustige en drukke tijden voor.

Voor het registreren van meldingen heb je de naam van de aanmelder nodig. Daarom gebruik je de aanmelderkaart om een meldingen te registreren. Je kunt dan meteen zien welke openstaande meldingen deze aanmelder heeft.



Vanuit de aanmelderskaart kun je een eerstelijnskaart activeren.



Je gaat nu bekijken hoe je kunt werken met een **Aanmelderkaart**.

## Opdracht 22

Hannes Grinsven heeft problemen met printen, het lukt hem niet een Worddocument af te drukken. Deze melding is via e-mail binnengekomen op de servicedesk. De printer wil vanuit Word niet afdrukken. Hoewel de printer rechtstreeks is aangesloten op zijn computer, ziet Hannes bij het afdrukken zijn printer niet vermeld bij de lijst van printers. Hij kan verder werken en hij is de enige die er last van heeft. Hij gebruikt normaal PR8002; dit is een netwerkprinter.

Voer deze melding in:

- Open de **Aanmelderkaart** van Hannes van Grinsven.
- Voer in het afrolmenu in de rubriek **Aanmelder** de beginletter van de achternaam in.
- Selecteer uit de lijst de naam van Hannes.
- Na selectie van de naam wordt de vestiging van Hannes getoond en je ziet zijn andere meldingen onderin het scherm.
- In de rubriek Aantekeningen zet je een korte mededeling neer.

De onderstaande afbeelding geeft dit weer.

**Aanmelderkaart** [Nieuwe eerstelijns melding] [Nieuwe tweedelijns melding] [Nieuwe wijzigingsaanvraag] [Aanmaken] [Bijwerken]

**Aanmelder**  
Naam: Grinsven, Hannes van  
Vestiging: TOPdesk Nederland

**Instellingen Behandelaar**  
☐ Aanmelderkaart sluiten na openen kaart

**Aantekeningen**  
Hannes kan zijn Worddocument niet afdrukken.

**AANGEMELDE MELDINGEN (4)** MAJOR MELDINGEN (4) WIJZIGINGEN

FILTER: niet afgemeld [Automatisch vernieuwen] [Meer] [Settings]

Lijn	Meldingsnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	'Kostenplaats' (Aa)	Soort melding	Status	Behandelaar	Gere	Afge	Streefdatum	Impact	Categorie
<input type="checkbox"/>	10808 007	Grinsven, Hannes	TOPdesk Nederland	Facilitaire Zaken	Service Request	Geregistreerd	Botairco	Nee	Nee	9 oktober 2016 11:3	Vestiging	Huisvesting
<input type="checkbox"/>	10808 008	Grinsven, Hannes	TOPdesk Nederland	Facilitaire Zaken	Storing	Afgehandeld	Heide, Renske van	Nee	Nee	5 oktober 2016 12:1	Afdeling	Middelen
<input type="checkbox"/>	1205 002	Grinsven, Hannes	TOPdesk Nederland	Facilitaire Zaken	Storing	Afgehandeld	Middelkoop, Paul	Nee	Nee	19 oktober 2016 12:		Kantoor app
<input type="checkbox"/>	1505 001	Grinsven, Hannes	TOPdesk Nederland	Facilitaire Zaken	Storing	Afgehandeld	Middelkoop, Paul	Nee	Nee	11 oktober 2016 13:		Kantoor app

**Verzoek**  
Martin Beijering:  
De droesbak van het koffiezetapparaat lekt.

**Actie**  
Martin Beijering:  
Koffiezetapparaat openen.

**Bijlagen**

- Maak een eerstelijnsmelding van deze melding, door op de knop **Nieuwe eerstelijnsmelding** boven in de kaart te klikken.
- Vul de ontbrekende gegevens van deze kaart zo veel mogelijk in, pas de defaultwaarden aan indien nodig.
- Sla de kaart op.
- Het verzenden van een e-mail is niet mogelijk in de cursussituatie, dus die klik je weg met het verwijdersymbool:

### Let op:

Hieronder staat de prioriteitenmatrix van deze demoversie: een melding met prioriteit P1 moet eerder afgehandeld worden dan een melding met prioriteit P5. Aan de hand van de matrix en de informatie over de melding kun je de prioriteit invullen. Ieder bedrijf kan de matrix naar eigen behoefte inrichten.

**Prioriteitenmatrix**

**Impact** Alle klanten 1 Klant Organisatie Vestiging Afdeling Team Individu

**Urgentie**

Kan niet werken P1 P1 P1 P2 P3 P4 P5

Kan deels werken P2 P2 P2 P3 P4 P5 P6

Kan werken P3 P4 P3 P4 P5 P6 P7

Iedere behandelaar kan in de to do-lijst op een eerstelijnsmelding klikken. Als behandelaar Paul Middelkoop op zijn hometabblad op zijn eerstelijnsmeldingen klikt, krijgt hij de onderstaande lijst te zien.

Eerstelijns meldingen									
FILTER: van Paul Middelkoop, niet afgemeld, behandelaar toegewezen, alleen eerstelijns									
<a href="#">Nieuwe eerstelijns melding</a> <a href="#">Nieuwe tweedelijns melding</a> <a href="#">Automatisch vernieuwen</a> <a href="#">Meer</a>									
Lijn	Meldingsnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Behandelaar	Streefdatum	Aanmelddatum	Korte omschrijving (Details)	Deze melding heeft	Prioriteit
<input type="checkbox"/>	I 1707 001	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	4 juli 2017 16:47	3 juli 2017 16:41	Printen vanuit Word werkt niet	Nee	P7
<input type="checkbox"/>	I 1605 008	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	17 oktober 2016 10:05	14 oktober 2016 15:35	Inkt van printer leeg	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	I 1604 024	Service Desk	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	13 oktober 2016 12:32	13 oktober 2016 12:27	SAP software melding	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	I 1604 022	Meijer, Inge	OGD Delft	Middelkoop, Paul	13 oktober 2016 12:32	13 oktober 2016 12:17	SAP software melding	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	I 1601 010	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	17 oktober 2016 15:04	10 oktober 2016 14:43	Temperatuur koffie niet in orde	Ja	P5
<input type="checkbox"/>	I 1601 002	Kooler, Victor	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 oktober 2016 16:26	11 oktober 2016 16:11	E-mails worden niet verstuurd	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	I 1506 010	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul		10 oktober 2016 13:28	PC foutmelding	Nee	
<input type="checkbox"/>	I 1506 009	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	13 oktober 2016 10:43	10 oktober 2016 12:33	Tablet scherm stuk	Nee	P7
<input type="checkbox"/>	I 1505 001	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 oktober 2016 13:36	3 oktober 2016 15:46	Outlook gebruikersvraag	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	I 1410 016	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	17 oktober 2016 12:08	14 oktober 2016 12:07	Word/excel foutmelding	Nee	P7
<input type="checkbox"/>	I 1307 003	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	7 oktober 2016 8:48	3 oktober 2016 10:17	Storing laserprinter	Ja	P5
<input type="checkbox"/>	I 1307 002	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	4 oktober 2016 14:29	3 oktober 2016 14:27	Extensie Word bestand wijzigen	Nee	P7
<input type="checkbox"/>	I 1304 004	Dieleman, Berry	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	5 oktober 2016 14:15	3 oktober 2016 15:18	Excel error	Nee	P7
<input type="checkbox"/>	I 1210 006	Service desk	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	4 oktober 2016 15:45	4 oktober 2016 15:29	E-mails worden niet verstuurd	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	I 1205 002	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	19 oktober 2016 12:11	7 oktober 2016 16:34	Smartphone vraag	Nee	P1
<input type="checkbox"/>	I 1203 002	Elsacker, Nancy van	TOPdesk Belgium BVBA	Middelkoop, Paul	17 oktober 2016 8:00	5 oktober 2016 15:39	Internet lijkt down in Duitsland	Nee	
<input type="checkbox"/>	I 1003 002	Koster, Jurgen	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	6 oktober 2016 10:53	28 september 2016 10:07	Probleem met röntgenapparaat	Nee	P7
<input type="checkbox"/>	I 0907 002	Rafelaar, Peter	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	5 oktober 2016 11:59	29 september 2016 15:52	Server verbinding	Nee	
<input type="checkbox"/>	I 0609 003	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	29 september 2016 10:59	28 september 2016 16:29	Papier in lade	Nee	P1

Paul Middelkoop kan nu op de melding van Hannes van Grinsven klikken en de **eerstelijnsmeldingskaart** wordt dan geopend. Paul heeft al gauw door wat er aan de hand is. De printer staat uit, want de toner is op. Hij vermeldt dit bij het **Actieveld** op de kaart: *'De printer staat uit, want de toner is op. Nieuwe toner wordt vanmiddag bezorgd. Gebruik tot die tijd PR8001'*.

Het melden van een alternatief aan de melder is heel belangrijk voor de klanttevredenheid. Aan deze melding heeft Paul vijf minuten besteed.

### Opdracht 23

- Vul de eerstelijnsmelding verder aan met de informatie hierboven.
- Klik voor het invoeren van de tijd eerst op het plusteken, dan verschijnt de totale bestede tijd in het grijze vak.

De **eerstelijnsmelding** ziet er dan als volgt uit.

I 1707 001 **Printen vanuit Word werkt niet**

Opslaan★↺Escaleren

**Grinsven, Hannes van**

TOPdesk Nederland  
015-1234567  
Hannes@TOPdesk.nl

**Printen vanuit Word werkt niet**

Storing - E-mail  
Netwerk hardware - Printer  
Extern nummer

**PR8002 - Netwerkprinter**

TOPdesk Nederland - Ruimte

**Planning**

Prioriteit: P7  
Doorlooptijd: 1 dag  
Streefdatum: 4 juli 2017 16:47  
On hold: ☐

**Afhandeling**

Behandelaarsgroep:   
Behandelaar: Middelkoop, Paul  
Leverancier:   
Status: Geregistreerd  
Afgemeld: ☐  
Bestede tijd: 0:00 0:05

**Middelkoop, Paul**

Hannes kan zijn Worddocument niet afdrukken.

☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

**Middelkoop, Paul**

Printer staat uit, want de toner is op, nieuwe toner wordt vanmiddag bezorgd. Gebruik tot die tijd PR8001.

Deze melding escaleren

Je hebt vandaag geen tijd om die toner te installeren, dus besluit je om deze melding te escaleren naar een tweedelijnsmedewerker. In dit geval naar een tweedelijnsmedewerker, die als systeembeheerder werkzaam is in de vestiging van Hannes.

#### Opdracht 24

- Verwerk deze informatie ook in de melding.
- Klik op de knop **Escaleren**.
- Kies voor de nieuwe behandelaar John Hendriks, een medewerker van de afdeling systeembeheer.
- Sla deze melding op.

Opslaan★↺EscalerenAanmaken▼Meer▼

Je ziet in dit menu ook een ster: dat is de knop om een bladwijzer te maken voor deze melding. Deze kaart kun je dan via het snelmenu terugvinden bij de 'Bladwijzers'.

© Stichting Praktijkleren

TOPdesk 6 cursus niv. 2

21/35

## 8 Major meldingen

Er zijn incidenten waar diverse personen last van hebben, bijvoorbeeld bij een netwerkstoring. Een incident dat een ernstige verstoring van de dienstverlening is, wordt een **major incident** genoemd. Een major incident heeft altijd de hoogste prioriteit.

Hieronder staat een major incident beschreven. Marianne Griffioen kan haar bestanden, die ze dagelijks gebruikt, niet van de netwerkserver halen. Zij krijgt de foutmelding, dat deze server niet bestaat.

### Opdracht 25

Maak een melding van deze kaart.

I 1707 002 **Bestanden onvindbaar**

ALGEMEENINFORMATIEKOPPELINGENWORCADEKLANTTEVREDENHEIDVERGELIJKBARE MELDINGENPROCESKENNISITEMSBIJLAGEN

Aanmelder

Naam

Griffioen, Marianne

Vestiging

TOPdesk Nederland

Telefoonnummer

015-1234568

Mobiel nummer

06-35765406

E-mail

griffioen@topdesknl.com

Afdeling

Servicedesk IT

Kostenplaats

I&A

Ruimte (Aanmelder)

2.01

Plaats

Delft

Details

Korte omschrijving

Bestanden onvindbaar

Soort binnenkomst

Telefonisch

Soort melding

Storing

Categorie

Kantoor applicaties

Subcategorie

Extern nummer

Object/ruimte

Betreft

☒ Object☐ Locatie

Object ID

Soort

Planning

Prioriteit

P5

Bestanden niet te openen, melding "Server bestaat niet".

☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

Even later komt een vergelijkbare melding binnen van Frank Meert uit Delft. Je maakt daarvoor ook een eerstelijnsmelding. Daarna komt er ook een melding van Erik van Ginneken dat hij zijn bestanden niet kan openen en dat niemand in Delft zijn bestanden kan openen.

Het is nu duidelijk, dat er iets ernstigs aan de hand is. Dus moet er een **major incident** gemaakt worden. Maak van de eerste melding een major incident.

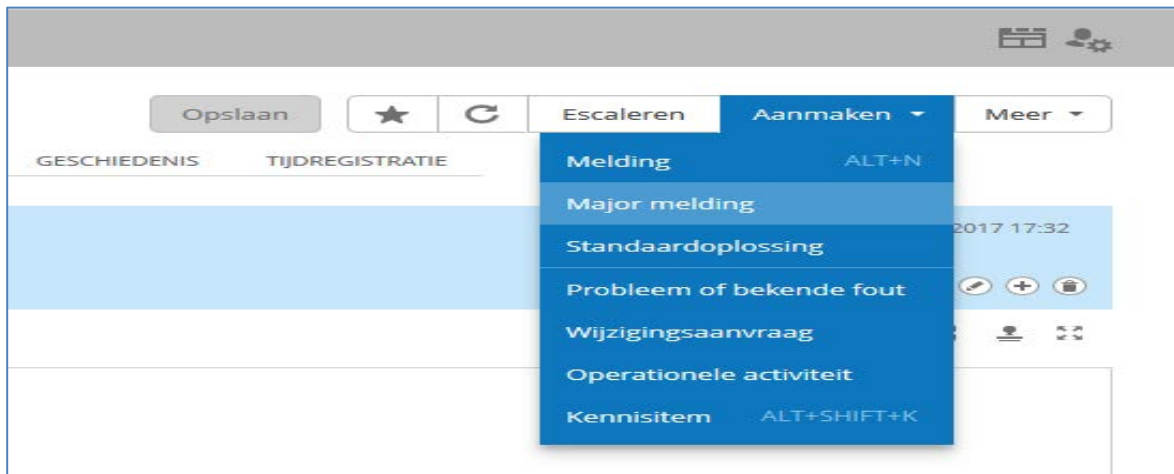
© Stichting Praktijkleren

TOPdesk 6 cursus niv. 2

22/35

### Opdracht 26

- a Selecteer het incident van Marianne Griffioen.
- b Maak van dit incident een major melding via Aanmaken – Major Melding.



### Nieuwe major melding

☒ Gegevens uit zoekveld kopiëren  
☒ Gegevens uit actieveld kopiëren  
☒ Overige gegevens kopiëren  
☒ Documenten kopiëren

☐ Publiceren in selfserviceportal  
☐ Beperkt tot vestiging  

Zoeken...

☐ OGD Duitsland  
☐ TOPdesk Amsterdam  
☐ OGD Amsterdam  
☐ TOPdesk Duitsland  
☐ TOPdesk Nederland  
☐ TOPdesk Belgium BVBA  
☐ OGD Delft  
☐ TOPdesk Frankrijk  
☐ TOPdesk Hongarije  
☐ TOPdesk Canada  
☐ TOPdesk UK  
☐ OGD Eindhoven  
☐ Sollicitatiestromen

OK

Annuleren

### Opdracht 27

- a Open de Incidentkaart van Frank Meert.
- b Op het tabblad Informatie kun je bij het veld 'Major melding' het incident van Marian Griffioen



selecteren als het Major incident.

- c Koppel deze melding aan dit incident.

Op de homepage is de nieuwe major melding te zien.

- d Controleer op het tabblad Meldingen dat de meldingen van Marian Griffioen en Frank van Meert daar allebei te vinden zijn.

I 1707 003 **Bestanden onvindbaar (Gekoppeld aan major melding)** Opslaan ★ ↺ Escaleren Aanmaken

ALGEMEEN **INFORMATIE** KOPPELINGEN WORCADE KLANTTEVREDENHEID VERGELIJKBARE MELDINGEN PROCES KENNISITEMS BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

**Aanmelding**  
Aanmelddatum 3 juli 2017 17:31

**Totalen**  
Gerealiseerde doorlooptijd 0:00  
Doorlooptijd 'On hold' 0:00  
Aangepaste doorlooptijd 0:00  
Doorlooptijd 'Afgerond' 0:00  
Doorlooptijd 'Uitvoering' 0:00  
Geregistreerde tijd 0:00

**Dienstegegevens**  
Gehaald volgens dienstcontract? Niet gebruikt  
Servicewindow

**Standaardoplossing**  
Er is geen standaardoplossing gekoppeld

**De-escalatie**  
Gede-escaleerd  
De-escalatiereden  
Behandelaar (de-)escaleren  
Bestede tijd 0:00

**Major melding**  
Major melding 1707 004 Bestanden onvindbaar

## Opdracht 28

Bij een van de vorige opdrachten heb je jezelf toegevoegd als medewerker.

- a Maak een vergelijkbare melding van jouw persoon over hetzelfde netwerkprobleem.  
b Koppel deze aan het betreffende major incident.

### Let op!

Een melding is afgerond als de melding is afgemeld door een behandelaar. Een behandelaar zal een melding pas afmelden, als de indiener van de melding tevreden is met de oplossing.

Een melding wordt afgemeld door het vakje **Afgemeld** aan te vinken in de rubriek **Afhandeling** van de **(eerstelijns- of tweedelijns-)meldingkaart**. Dan wordt ook de bestede tijd geregistreerd. Bij statusveld geef je aan dat de melding is afgehandeld of geregistreerd. Bedrijven kiezen zelf hoe ze de velden invullen.

## 9 Behandelaar maken

Je hebt tot nu toe gewerkt alsof je Paul Middelkoop bent. Paul Middelkoop is een behandelaar met bepaalde rechten en een eigen inlognaam. Jan Velzeboer is begonnen als medewerker (dus als persoon), maar hij heeft promotie gemaakt, hij mag ook eerstelijnsmeldingen gaan invoeren en afhandelen.

### Opdracht 29

- Open de persoonskaart van Jan Velzeboer.
- Klik rechtsboven op de knop **Behandelaar aanmaken**.
- Geef hem de inlognaam janve met wachtwoord janve.
- Vink in de lijst eronder aan dat hij Eerstelijnsmeldingen behandelaar is en sla de kaart op.

Velzeboer, Jan

Nieuwe behandelaar

Opslaan

Nieuw

Meer

ALGEMEEN

INFORMATIE

BEHANDELAARSGROEPEN

RECHTEN

FILTERS

AFBEELDINGEN

KOPPELINGEN

AANTEKENINGEN

**Algemeen**

Achternaam

Velzeboer

Voornaam

Jan

Voorletters

J.

Tussenvoegsels

Geboortenaam

Titel

Geslacht

Man

Taal

Nederlands

**Contactgegevens**

Telefoon

Mobiel nummer

Faxnummer

E-mail

Exchange-account

☒ Zelfde als e-mail

**Details**

Functie

Programmeur

Afdeling

Systemen

**Locatie**

Vestiging

TOPdesk Nederland

Debiteurennummer

Ruimte

Plaats

Delft

**TOPdesk Account**

Inlognaam

JANVE

Mag inloggen

☒

**Taken**

☐ Installateur

☒ Eerstelijns meldingbehandelaar

☐ Tweedelijns meldingbehandelaar

☐ Probleembeheerder

☐ Probleembehandelaar

☐ Wijzigingscoördinator

☐ Behandelaar van wijzigingsactiviteiten

☐ Behandelaar wijzigingsaanvraag

☐ Behandelaar uitgebreide wijziging

☐ Behandelaar eenvoudige wijziging

☐ Scenariobeheerder

☐ Projectcoördinator

☐ Behandelaar van projectactiviteiten

☐ Reserveringbehandelaar

☐ Behandelaar dienst

☐ Externe helpdeskpartij

☐ Contractbeheerder

☐ Operationeel behandelaar

☐ Operationeel beheerder

☐ Beheerder Kennissysteem

☐ Accountmanager

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

- Selecteer in de zoeklijst de behandelaar van wie je de instellingen wilt kopiëren; kies voor Paul Middelkoop.
- Klik op OK.
- De instellingen van de Paul worden gekopieerd.
- Sla de kaart op.
- Jan is nu lid geworden van vier behandelaarsgroepen en er zijn veel meer taken aangevinkt.

FILTER: Actieve kaarten						
<input type="checkbox"/> Samengestelde naam	Naam vestiging	Ruimte	Plaats	Telefoon	Afdeling	
<input type="checkbox"/> Catering	TOPdesk Nederland	Zaal Maastricht	Delft	015-1234567	Facilitaire Zaken	
<input type="checkbox"/> Facilitair Beheer	OGD Delft	Productie	Delft		Facilitaire Zaken	
<input type="checkbox"/> Projectteam TOPdesk	OGD Delft	Management	Delft		Systemen	
<input type="checkbox"/> Servicedesk	TOPdesk Nederland	Helpdesk	Delft	015 2700 900	Servicedesk IT	

Helaas blijkt dat de **Administratorrechten** van Paul niet mee gekopieerd zijn; dit is te zien op het tabblad Rechten, waardoor Jan geen incidenten kan invoeren met dit profiel, terwijl Paul dat wel kan.

Het is niet verstandig om Jan administratorrechten te geven, want hij heeft nog niet veel verstand van TOPdesk. Je kunt Jan wel rechten geven op de groep, waardoor hij wel incidenten kan invoeren.

### Opdracht 30

Zorg ervoor dat Jan wel incidenten kan invoeren.

- a Ga via het TOPdesk-menu, Modules, Ondersteunende Bestanden naar Rechtengroepen.
- b Maak Jan lid van de groep Incidentbeheer.

Behandelaar **Velzeboer, Jan**

ALGEMEEN INFORMATIE BEHANDELAARSGROEPEN (4) **RECHTEN (2)**

**Rechten**

Administratorrechten toewijzen

**RECHTENGROEPEN (2)** DETAILS RECHTEN

FILTER: Actieve kaarten

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

Het is belangrijk om te testen, daarom gaan wij in de volgende opdracht controleren of Jan inderdaad meldingen kan invoeren.

### Opdracht 31

- a Meld je af als paulm.
- b Meld je aan als janve.
- c Maak een printscreen van zijn aanmeldscherm.
- d Voer een eerstelijnsmelding in die Jan zelf gaat afhandelen.
- e Frank Caspers krijgt bij printen een foutcode 9090.
- f Sla de melding op.

## 10 Bezoekersregistratie

Met de module Bezoekersregistratie volg je het gehele proces rondom bezoekers in het bedrijf: het voorbereiden van het bezoek, het registreren ervan, het in- en uitchecken en het rapporteren van bezoek.

### Opdracht 32

Nieuw bezoek maken

- Kies achtereenvolgens het TOPdesk-menu, Nieuw, Bezoekersregistratie, Bezoeker.
- Mehmet Aydin van Microsoft komt volgende week woensdag om 10 uur voor een bezoek aan Erik van Ginneken.
- Vul de gegevens in.
- Sla de kaart op.

V 0011 Mehmet Aydin (Microsoft)		
ALGEMEEN	GERELATEERDE RESERVERINGEN	AANTEKENINGEN
<b>Bezoeker</b>		
Naam	Mehmet Aydin	
Organisatie	Microsoft	
Telefoonnummer		
E-mailadres		
Parkeerplaats		
Kenteken		
Soort identificatie		
Identificatienummer		
Toegangspas		
<b>Contactpersoon</b>		
Contactpersoon	Ginneken, Erik van	
Vestiging	TOPdesk Nederland	
Telefoonnummer	015-2700900	
Mobiel nummer	06-35765385	
E-mail	ginneken@TOPdeskNL.nl	
Afdeling	Directie	
Kostenplaats	Directie	
Ruimte (Aanmelder)	2.01	
Plaats	Delft	
<b>Bezoekinformatie</b>		
Verwachte aankomst	12 juli 2017	10:00
Verwacht vertrek	12 juli 2017	11:00
Aankomst	<input type="checkbox"/>	
Vertrek	<input checked="" type="checkbox"/>	
Datum van annuleren	<input type="checkbox"/>	
Reden van bezoek		

Als een bezoeker vaker terugkomt, dan kun je gemakkelijk informatie overnemen uit zijn vorige bezoek. Om bezoekersinformatie te kopiëren volg je de volgende stappen.

### Opdracht 33

- Open het betreffende bezoek (bijvoorbeeld via de Zoekfunctie).
- Kies via de lijstpijl achter **Aanmaken** voor **Bezoekersinformatie kopiëren**.
- Vul de verwachte aankomst in.
- Sla de kaart op.

## V 0011 Mehmet Aydin (Microsoft)

### ALGEMEEN

### GERELATEERDE RESERVERINGEN

### AANTEKENINGEN

#### Bezoeker

Naam	Mehmet Aydin
Organisatie	Microsoft
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Parkeerplaats	
Kenteken	
Soort identificatie	
Identificatienummer	
Toegangspas	

#### Bezoekinformatie

Verwachte aankomst	12 juli 2017	10:00	
Verwacht vertrek	12 juli 2017	11:00	
Aankomst	<input type="checkbox"/>		
Vertrek	<input checked="" type="checkbox"/>		
Datum van annuleren	<input type="checkbox"/>		
Reden van bezoek			

#### Contactpersoon

Contactpersoon	Ginneken, Erik van
Vestiging	TOPdesk Nederland
Telefoonnummer	015-2700900
Mobiel nummer	06-35765385
E-mail	ginneken@TOPdeskNL.nl
Afdeling	Directie
Kostenplaats	Directie
Ruimte (Aanmelder)	2.01
Plaats	Delft

Opslaan



Aanmaken

Meer

Bezoekersinformatie kopiëren

Bezoekinformatie kopiëren

Nieuw

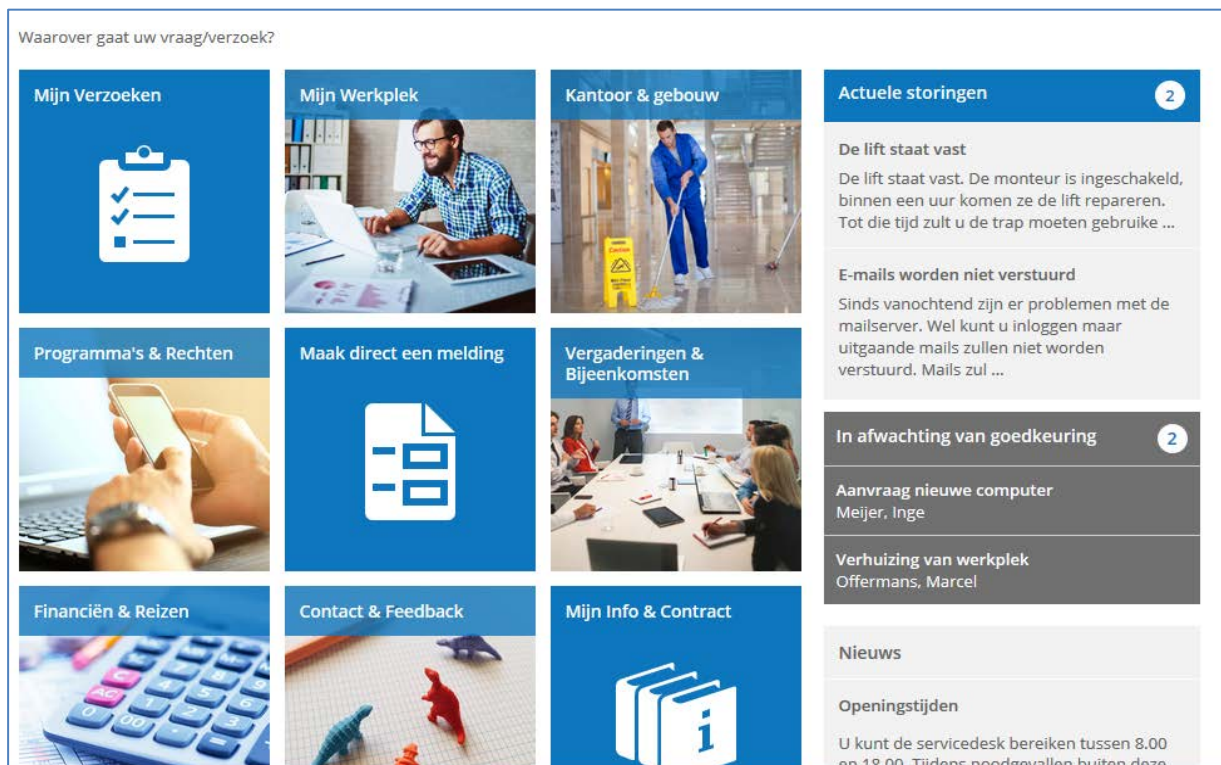
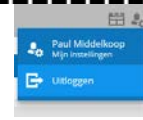
ALT+N

## 11 De selfservicedesk (SSD)

Als medewerkers zelf hun meldingen registreren in TOPdesk, zou dat tijd kunnen besparen voor de servicedesk.

### Opdracht 34

- Meld je af als Paul (via het profielsymbool rechts bovenin).
- Meld je daarna aan via **Selfserviceportal gebruiken** als gebruiker ginneken met wachtwoord ginneken.



Op het scherm zijn diverse mededelingen zichtbaar. Het melden van bekende storingen voorkomt dat men de servicedesk belt om deze storingen nogmaals te melden.

### Opdracht 35

- Klik op de tegel 'Maak direct een melding'.
- Erik heeft een laptop waarvan de accu in drie dagen leegloopt, ook als hij de laptop niet gebruikt. Hij kan het etiket met het objectnummer niet vinden op de laptop.
- Dien de melding in.
- Noteer het nummer.

## Melding Werkplek

Vriendelijk bedankt!

Uw Melding Werkplek-formulier is verzonden.

Uw verzoek is geregistreerd onder nummer: I 1707 006

## Opdracht 36

- Meld je af als Erik.
- Meld je aan als behandelaar Paul Middelkoop.
- Zoek het incident van Erik.
- Vul de velden 'prioriteit' en 'behandelaar' in.
- Sla het incident op.

< >

# I 1707 006 Accu loopt leeg

Opslaan ★

---

[Algemeen](#)
[Informatie](#)
[Koppelingen](#)
[Worcade](#)
[Klanttevredenheid](#)
[Vergelijkbare meldingen](#)
[Proces](#)
[Kennissitems](#)
[Bijlagen \(2\)](#)
[Geschiedenis](#)
[Tijdregistratie](#)

**Ginneken, Erik van**

TOPdesk Nederland ●

☎ 015-2700900

✉ ginneken@TOPdeskNL.nl

---

**Accu loopt leeg**


*Soort melding - SelfServicePortal*

Werkplek hardware - Laptop

*Extern nummer*

---

**Object/ruimte**



**Ginneken, Erik van**


Soort werkplek  
- Mobiele werkplek

Toelichting omschrijving  
- Accu loopt leeg als ik laptop een week niet gebruik

☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

[Acties, E-mailberichten](#)


---



**ginneken@TOPdeskNL.nl**

✉ [Aanmelden -> Aanmelder](#)

---



**Ginneken, Erik van**

🔗 [Oorspronkelijke aanvraag.pdf](#)

**Afhandeling**

Behandelaarsgroep	<input type="text"/>	⋮	
Behandelaar	<input type="text"/>	⋮	
Leverancier	<input type="text"/>	⋮	
Status	Reactie ontvangen	⋮	
Afgemeld	<input type="checkbox"/>		
Bestede tijd	0:00 + 0:00		

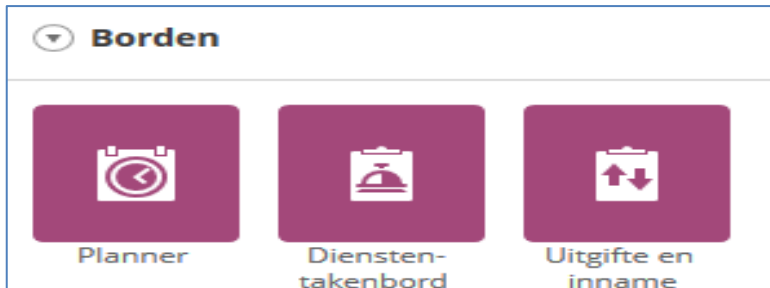
## 12 Reserveringen

TOPdesk kan ook gebruikt worden voor het reserveren van beamers, digiborden, vergaderzalen, bedrijfsauto's enzovoorts.

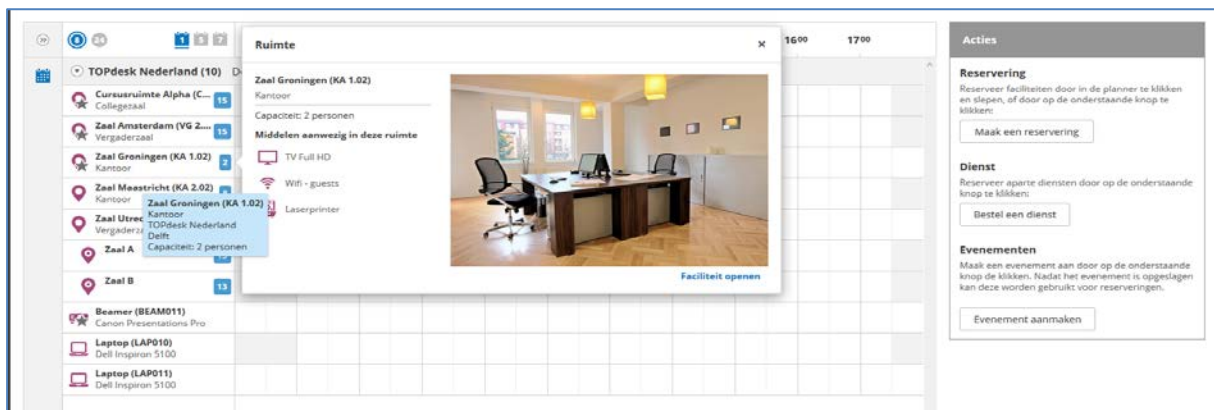
### Opdracht 37

a Kies **TOPdesk Menu, Modules, Reserveringenbeheer**.

b Kies bij de Borden voor Planner.



c Bekijk de beschikbare ruimtes.



Erik van Ginneken kan via het Selfserviceportal een ruimte reserveren.

### Opdracht 38

a Meld je aan bij het Selfservice portal, kies de tegel **Vergaderingen & Bijeenkomsten – Reserveer een ruimte**.

b Reserveer voor morgenochtend van 10 tot 12 uur een ruimte voor een overleg bij OGD Amsterdam met 10 personen.



## Nieuwe reservering ruimte

1. Ruimte selecteren
2. Aanvullende diensten selecteren
3. Reservering bevestigen
**Volgende**

di 4 jul 2017
10
Vestigingen
Soort
Met middelen
Toon beschikbare

4 juli 2017 10:00 4 juli 2017 12:00

8 (24) uren 1 5 7 dagen 800 900 1000 1100 1200 1300 1400 1500 1600 1700

OGD Amsterdam (1) Amsterdam

Paars (1.03A) Vergaderzaal 30

### vervolg Opdracht 38

- Klik op **Volgende**.
- Voeg Koffie en een beamer toe aan de reservering.

STARTPAGINA
NIEUWE RESERVERING RUIMTE

## Nieuwe reservering ruimte

1. Ruimte selecteren
2. Aanvullende diensten selecteren
3. Reservering bevestigen
**Volgende**

Catering

**Koffie**  
Koffie, per persoon

**Thee**  
Thee, per persoon

**Koffie & Theearrangement**  
Varieteit cateringvoorziening

Uitvoeren beheer

**Examenopstelling**  
Omstellen van ruimte naar examenopstelling

**Opstelling Carré**  
Omstellen van ruimte naar carré

**Opstelling Klassiek of standaard**  
Omstellen van ruimte naar standaardopstelling

**Opstelling Theater**  
Omstellen van ruimte naar theateropstelling

**Opstelling U-vorm**  
Omstellen van ruimte naar U-vorm

Technische voorzieningen

**Ophangen van beamer**  
Technische hulp bij instellen beamer

4 juli 2017 10:00 - 12:00

Paars  
OGD Amsterdam  
Vergaderzaal 1.03A

Middelen aanwezig in deze ruimte

Flipover

Laserprinter

**10 x Koffie**  
OGD Amsterdam - Paars  
10:00

Wijzigen

**Beamer Canon Presentations Pro**  
BEAM007

Wijzigen

Totale kosten [Details](#) € 157,50

Totale borg [Details](#) € 300,00

e Klik op **Volgende**.

## Nieuwe reservering ruimte

1. Ruimte selecteren

2. Aanvullende diensten selecteren

3. Reservering bevestigen

< Vorige

### Aanvrager

Naam Ginneken, Erik van

Vestiging TOPdesk Nederland

Telefoon 015-2700900

Kostenplaats Directie

☐ Reserveer voor iemand anders

 [Aanwezigen toevoegen](#)

### Extra informatie

Korte omschrijving

Aantal deelnemers

10

4 juli 2017 10:00 - 12:00



#### Paars

OGD Amsterdam

Vergaderzaal 1.03A

#### Middelen aanwezig in deze ruimte



Flipover



Laserprinter



#### 10 x Koffie

OGD Amsterdam - Paars

10:00



#### Beamer Canon Presentations Pro

BEAM007

Totale kosten [Details](#)

€ 157,50

Totale borg [Details](#)

€ 300,00

✓ Reservering bevestigen

f Bevestig de reservering.

## Nieuwe reservering ruimte

1. Ruimte selecteren

2. Aanvullende diensten selecteren

3. Reservering bevestigen

Vorige

### Aanvrager

Naam Ginneken, Erik van  
Vestiging TOPdesk Nederland  
Telefoon 015-2700900  
Kostenplaats Directie

☐ Reserveer voor iemand anders

[Aanwezigen toevoegen](#)

### Extra informatie

Korte omschrijving

Aantal deelnemers

10

4 juli 2017 10:00 - 12:00



**Paars**  
OGD Amsterdam  
Vergaderzaal 1.03A

### Middelen aanwezig in deze ruimte



Flipover



Laserprinter



**10 x Koffie**  
OGD Amsterdam - Paars  
10:00



**Beamer Canon Presentations Pro**  
BEAM007

Totale kosten [Details](#)

€ 157,50

Totale borg [Details](#)

€ 300,00

✓ Reservering bevestigen

## Reservering (RES 1707 0001)

### Aanvrager

Naam Ginneken, Erik van  
Vestiging TOPdesk Nederland  
Telefoon 015-2700900  
Kostenplaats Directie

☐ Reserveer voor iemand anders

### Extra informatie

Korte omschrijving

Aantal deelnemers

10

4 juli 2017 10:00 - 12:00



**Paars**  
OGD Amsterdam  
Vergaderzaal 1.03A

### Middelen aanwezig in deze ruimte



Flipover



Laserprinter



**10 x Koffie**  
OGD Amsterdam - Paars  
10:00



**Beamer Canon Presentations Pro**  
BEAM007

Totale kosten [Details](#)

€ 157,50

Totale borg [Details](#)

€ 300,00

✎ Reservering wijzigen

[Terugkerend maken](#)

[Document toevoegen](#)

[Reservering annuleren](#)

## Opdracht 39

- Meld je af als Erik.
- Meld je weer aan als Paul Middelkoop.
- Probeer de reservering te vinden in de planner.

## 13 Herhalingsopdrachten

Hieronder staat een aantal herhalingsopdrachten. Maak deze opdrachten en laat de resultaten zien aan je docent.

### Herhalingsopdracht 1

- a Zoek alle medewerkers, die bij TOPdesk Nederland werken in de afdeling Verkoop. Welke medewerkers zijn dit?  
.....  
.....  
.....  
.....
- b Welke zoekopdracht heb je hierbij gebruikt?  
.....

### Herhalingsopdracht 2

Voeg Marijke de Hertog toe als medewerker bij TOPdesk Nederland. Zij wordt manager van de afdeling administratie. Zij heeft een configuratie (C214) nodig bestaande uit een pc werkstation en software Windows 10 met licentie.

- a Maak haar **Persoonskaart** aan en de betreffende **Configuratiekaart** en de benodigde **Hardware- en Softwarekaarten**.

### Herhalingsopdracht 3

José Merkel van HP komt volgende week vrijdag om 9 uur op bezoek.

- a Registreer dit bezoek.

### Herhalingsopdracht 4

Marijke de Hertog belt met een vraag over Excel. Zij heeft uitleg nodig hoe zij een spreadsheet kan koppelen aan een SQL-database.

- a Escaleer deze melding naar de tweede lijn.
- b Kies als behandelaar de groep Applicatiebeheer.