



Cursus niveau 4

TOPdesk versie 6

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	3
2	Starten demoversie TOPdesk 6 en het inloggen .....	3
3	Contractbeheer en Service Level Management (SLM).....	5
4	Kennisbeheer.....	10
5	Selecties.....	14
6	Rapporten.....	18
6	Beheer – Prioriteitenmatrix.....	23
7	Het beheren van leveranciers en het toevoegen van merken en soorten .....	25
8	Enquêtes.....	27
9	Planbord .....	28
10	Over TOPdesk .....	28
11	Herhalingsopdrachten .....	29

# 1 Inleiding

In deze cursus leer je werken met TOPdesk 6. TOPdesk is een programma dat gebruikt wordt voor het beheren van een servicedesk. Het bedrijf TOPdesk (<http://www.topdesk.nl>) is een internationale onderneming op het gebied van Service Management Software. In TOPdesk kunnen niet alleen binnenkomende meldingen en hun oplossingen geregistreerd worden, maar ook hardware- en software objecten. Deze objecten kunnen via persoonskaarten aan personen gekoppeld worden.

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

Er zijn twee manieren om aan de slag te gaan met TOPdesk:

De eerste manier is als Behandelaar; een behandelaar registreert meldingen van systeemgebruikers in TOPdesk. De tweede manier is via SSD; hiermee kan iedere geregistreerde systeemgebruiker binnen een organisatie zijn eigen meldingen invoeren in TOPdesk.

TOPdesk is gestructureerd volgens ITIL. ITIL staat voor Information Technology Infrastructure Library en is ontwikkeld als een referentiekader voor het inrichten van de beheerprocessen binnen een ICT-organisatie. 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 bedoeld voor het ondersteunen van systeemgebruikers, maar wordt ook gebruikt voor het nemen van besluiten rondom het beheer en het management van de ICT-afdeling.

Ook facilitaire dienstverlening/facilitair beheer van een bedrijf kan TOPdesk gebruiken voor het ondersteunen van hun werkprocessen, bijvoorbeeld het beheren van gebouwen, auto's e.d.

We spreken van een servicedesk en niet van een helpdesk, omdat er op een servicedesk meer gedaan wordt dan alleen systeemgebruikers helpen. Op een servicedesk worden meestal niet alleen incidenten of storingen verwerkt, maar wordt er ook service verleend, worden gebruikersvragen beantwoord, klachten in ontvangst genomen en wensen genoteerd. In deze cursus wordt daarom het woord 'melding' in plaats van 'incident' gebruikt.

In deze cursus word je stap voor stap wegwijs gemaakt in TOPdesk met behulp van de demoversie van TOPdesk 6. Deze cursus is ook het vervolg op de cursusmodule van niveau 3.

In deze cursusmodule leer je meer over contracten (SLA), kennisbeheer, selecties en rapporten. De cursus wordt afgesloten met drie casussen over bovengenoemde onderdelen. Deze laatste drie opdrachten vereisen meer studietijd dan de andere opdrachten in deze cursus.

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 inlogschermb heb je de keuze voor het inloggen via het Selfserviceportal of Inloggen als behandelaar. Kies nu voor Inloggen als behandelaar; het selfserviceportaal wordt later behandeld.

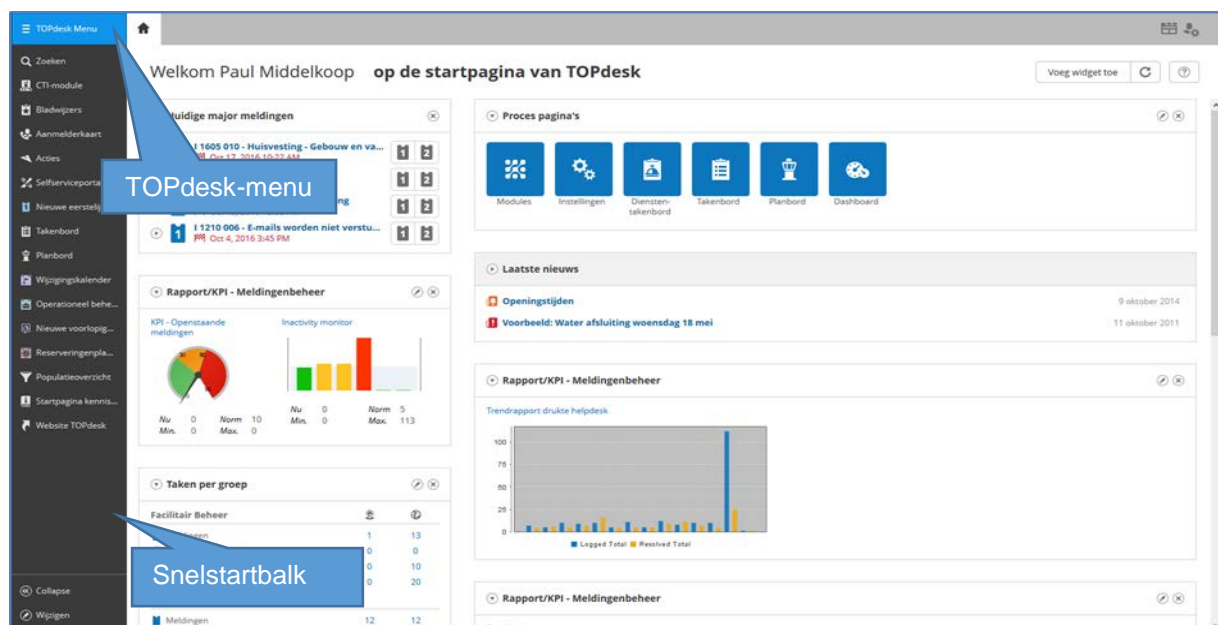
Login als behandelaar Paul Middelkoop. De inloggegevens zijn:

Gebruikersnaam: paulm

Wachtwoord: paulm



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



Aan de linkerkant is de **snelstartbalk** en bovenaan in het blauw het **TOPdesk-menu**. De snelstartbalk en het TOPdesk-menu geven toegang tot diverse onderdelen van TOPdesk.

Als het goed is, heb je in de cursussen niveau 2 en 3 al geleerd hoe je door TOPdesk kunt navigeren, hoe je meldingen, personen en configuraties invoert en hoe je kunt zoeken in het programma.

**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 Contractbeheer en Service Level Management (SLM)

In de module Contractbeheer kunnen de contracten tussen een bedrijf, de eventuele leveranciers en de servicedesk vastgelegd worden. Een bedrijf kan zijn ICT-voorzieningen uitbesteden aan een ander bedrijf. Om dit goed te regelen worden er afspraken gemaakt tussen dienstenaanbieders en dienstenontvangers. Deze afspraken worden in contracten vastgelegd, zo'n contract wordt een Service Level Agreement (SLA) genoemd. Naast de levering van ICT-diensten kunnen ook voor andere diensten die geleverd worden, contracten worden opgesteld. Al deze contracten over de dienstverlening kunnen geregistreerd worden in TOPdesk.

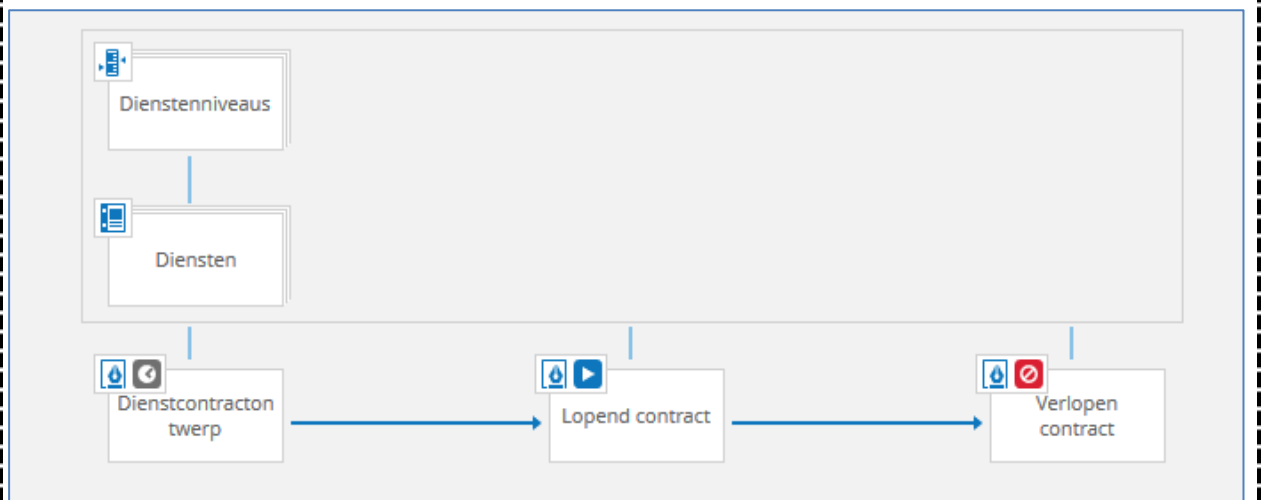
Het opstellen van het contract en het laten ingaan van dat contract verloopt in de volgende stappen.

- 1 Het opmaken van een contract;
- 2 Maak standaarddiensten aan;
- 3 Maak conceptcontract aan;
- 4 Koppel standaarddiensten aan contract;
- 5 Geef dienstenniveaus aan per dienst.

Als de dienst niet meer beschikbaar moet worden gesteld, moet het contract de status **Verlopen Contract** krijgen. Een voorbeeld hiervan is de ondersteuning van Windows XP. Dit kun je controleren door de opdracht hieronder uit te voeren.

#### Opdracht 1 Contractbeheer

- a Start de module contractbeheer via het TOPdesk-menu.
- b Kies voor de optie **Modules** en daarna in het afrolmenu voor de optie **Contractbeheer en SLM**.
- c Je krijgt dan het onderstaande scherm te zien.



## vervolg Opdracht 1

- Open de Dienst **Dienst Werkplek**.
- Bekijk de objecten, de SLA-diensten en de koppelingen.
- Bekijk welke SLA-diensten er bestaan.
- Klik onder **Overzicht** op Diensten.

**Diensten** Nieuwe dienst C Meer ▾ ⚙️

FILTER: Actieve kaarten

<input type="checkbox"/> Dienstvaam	Korte omschrijving (Dienstgegevens)	Heeft goedkeuring nodig	Beschikbaar in de selfserviceportal	Beschikbaarheid
<input type="checkbox"/> Office 365	Set aan applicaties geleverd door Microsoft ter ondersteuning van di	Ja	Ja	Iedereen
<input type="checkbox"/> TOPdesk	SelfServiceDesk & Behandelaarsgedeelte	Ja	Ja	Iedereen
<input type="checkbox"/> Wachtwoord reset	Vraag een wachtwoord reset aan van een programma	Ja	Ja	Iedereen
<input type="checkbox"/> Afval	Vragen over afval scheiden of grofvuil ophalen?	Ja	Nee	Iedereen
<input type="checkbox"/> Automaten (koffie etc)	Koffie/thee-, frisdrank- en snack-automaten	Ja	Ja	Iedereen
<input type="checkbox"/> Catering diensten	Deze dienst beschrijft welke losse cateringdiensten u kunt aanvraag	Ja	Ja	Iedereen
<input type="checkbox"/> Vergader Services	Deze dienst beschrijft de mogelijkheden voor het reserveren en hure	Ja	Ja	Iedereen
<input type="checkbox"/> Verlichting	Meld een storing over de verlichting	Ja	Nee	Iedereen
<input type="checkbox"/> Vervoersmiddelen reserveren	Deze dienst beschrijft welke mogelijkheid de organisatie biedt om bi	Ja	Ja	Iedereen
<input type="checkbox"/> Evenement	Zoals partijen, jubilea en andere evenementen	Ja	Ja	Iedereen
<input type="checkbox"/> Gebouw & werkomgeving	Is het te warm of juist te koud? Toilet papier op of sanitair niet schoor	Ja	Ja	Iedereen

## Opdracht 2 Het koppelen van diensten

- Klik op de dienstnaam Office 365 en bekijk de informatie.  
Je zult opmerken dat deze dienst voor iedereen beschikbaar is en dat deze dienst ook beschikbaar is via selfserviceportal.
- Sluit daarna dit tabblad.
- Bekijk ook de dienstenniveaus die al bestaan, open bijvoorbeeld de **Zeer snelle Service**.

### Let op:

Er komt een melding in beeld dat *Het aanpassen van dit niveau effect kan hebben op huidige dienstcontracten en meldingen*. Pas dus niets aan.

Er is een dienst **Netwerkondersteuning** nodig bij de vestiging TOPdesk Nederland Deze vestiging wil een snelle afhandeling van incidenten op netwerkgebied. Voor hun andere incidenten op hardware- en softwaregebied bestaan er al afspraken.

## Opdracht 3 Een nieuwe dienst toevoegen

- Klik op het tabblad met diensten op de knop **Nieuwe dienst** om deze dienst aan te maken.
- Gebruik als Dienstvaam **Netwerkondersteuning**.
- Verzin zelf een korte omschrijving.
- Zorg ervoor dat deze nieuwe dienst alleen beschikbaar is voor de vestiging TOPdesk Nederland.
- Kies als Dienstsoort **Netwerk hardware**.
- Zet een vink bij SLA-dienst in **Meldingen**.
- Slu de kaart op.

**Netwerkondersteuning** Opslaan Vertalen Aanmaken Meer

ALGEMEEN FLOWS AFBEELDINGEN AANTEKENINGEN GESCHIEDENIS

Netwerkondersteuning Nederlands

Snelle afhandeling van netwerkincidenten

Om een afbeelding te uploaden, moet u de kaart eerst opslaan.

Opmerking

**Details**

**Selfserviceportal**

Dienst beschikbaar maken in selfserviceportal

**Beschikbaarheid**

De dienst is beschikbaar voor:

☐ Iedereen

☒ Specifiek

**Vestigingen**

TOPdesk Nederland

**Steekwoorden**

### vervolg Opdracht 3

- Ga naar het tabblad **SLA-dienst**.
- Voeg twee dienstenniveaus toe: **Snelle Service** en **Zeer snelle Service**.
- Zet een vink bij **Filter op velden**.
- Kies bij categorie voor **Netwerk Hardware**.
- Sla de kaart op.

Ieder contract heeft zijn eigen bereik; dit kan bijvoorbeeld de vestiging, de budgethouder of een afdeling zijn.

### Opdracht 4 Bereik contract bepalen

- Maak een Nieuw Contractontwerp voor TOPdesk Nederland.
- Het contractnummer is SLA-TOPdesk Nederland.
- Vul bij de korte omschrijving in **Netwerkondersteuning**.
- Kies voor soort **Gebruikersovereenkomst**, deze is van toepassing op de vestiging TOPdesk Nederland.
- Vul de aanvangsdatum de **vorige week** en **einddatum** over een jaar.
- Sla het contractontwerp op.

De dienst **Netwerkondersteuning** moet nu gekoppeld worden aan dit ontwerp.

**Dienstcontractontwerp SLA-TOPdesk Nederland Netwerkonderst...** Opslaan Contract bekrachtigen Aanmaken Meer

ALGEMEEN DIENSTEN MELDINGEN CONTRACT EVALUATIE HUURREGISTER AANTEKENINGEN GESCHIEDENIS

**Algemeen**

Contractnummer: SLA-TOPdesk Nederland

Volgnummer: 0

Korte omschrijving: Netwerkondersteuning

Soort: Gebruikersovereenkomst

Categorie:

Subcategorie:

☐ Verlengd zonder kennisgeving

**Van toepassing op**

☐ Algemeen

☒ Vestiging en dochters: TOPdesk Nederland

☐ Kostenplaats:

☐ Afdeling:

**Beheer**

Behandelaar:

Getekend door:

Getekend op:

Archiefnummer:

Status:

**Contractgegevens**

Aanvangsdatum: 10 juli 2017

Einddatum: 9 juli 2018

**Financieel**

Kostenplaats:

Kosten (Diensten): € 0,00

Automatiseren

## vervolg Opdracht 4

- e Kies voor de knop **Diensten koppelen** op het tabblad **Diensten**.

**Voeg diensten toe aan contract SLA-TOPdesk Nederland**

**FILTER:** Actieve kaarten

<input type="checkbox"/> Dienstnaam	Korte omschrijving (Dienstgegevens)
<input type="checkbox"/> Afhandeling TOPdesk vragen	Afhandeling TOPdesk vragen
<input type="checkbox"/> Afval ophalen	Ophalen van afval op de werkplek
<input type="checkbox"/> Business Critical - High priority	Meld hier direct Business kritieke meldinge
<input type="checkbox"/> Dienst CRM	Dienst CRM
<input type="checkbox"/> Dienst Werkplek	Dienst Werkplek
<input type="checkbox"/> Felicitatie	Indienen van felicitatie
<input type="checkbox"/> General support	Voor al uw vragen en meldingen over onze
<input type="checkbox"/> Jubileum aanvragen	Jubileum voor medewerker, 10 jaar
<input checked="" type="checkbox"/> Netwerkondersteuning	Snelle afhandeling van netwerkincidenten
<input type="checkbox"/> Printerstoringen	Printerstoringen
<input type="checkbox"/> Server Storingen	Server Storingen

**Opmerking** | **Bijlagen**

1 van 14 geselecteerd

**Koppelen** **Annuleren**

Het contract kan nog niet bekrachtigd worden, omdat het juiste dienstenniveau nog gekozen moet worden.

- f Kies voor **Zeer snelle service**.

- g Klik op de knop **Contract Bekrachtigen** en klik op **Ja**.

**Dienstcontractontwerp SLA-TOPdesk Nederland Netwerkonderst...** Opslaan Contract bekrachtigen Aanmaken Meer

ALGEMEEN **DIENSTEN (1)** MELDINGEN CONTRACT EVALUATIE HUURREGISTER AANTEKENINGEN GESCHIEDENIS

Dienstnaam	Korte omschrijving (Dienst/Kosten)	KaartIn ge	Dienstsoort	Dienstenniveau	Dienstcontract
<input type="checkbox"/> Netwerkonderste	Snelle afhandeling van n 0,00		Netwerk han		SLA-TOPdesk Nec

**Diensten koppelen** Meer

- Wijzig
- Afdrukken
- Exporteren
- Ontkoppelen
- Niveau wijzigen



## Opdracht 5 Contract testen

- Test nu of dit contract gebruikt kan worden bij het invoeren van een eerstelijns incident.
- Maak een incident aan voor Erik van Ginneken, hij heeft een storing met de Categorie **Netwerk hardware**. Zodra dit veld ingevuld is, licht de knop **SLA Koppelen** bij Planning op.

**Planning**

Prioriteit

Doorlooptijd

Streefdatum

On hold ☐

- Koppel de SLA **Netwerkondersteuning**.

**Dienst selecteren**

Kaart	Dienstnaam	Korte omschrijving (Dienstgegevens)	Dienstcontract	Behi
	Printerstoringen	Printerstoringen	Dir-001	Mid
	Server Storingen	Server Storingen	Dir-001	Mei
	Netwerkondersteuning	Snelle afhandeling van netwerkincidente	SLA Topdesk Nederland Netwerkondersteuni	

## Opdracht 6 Een nieuwe dienst aanmaken

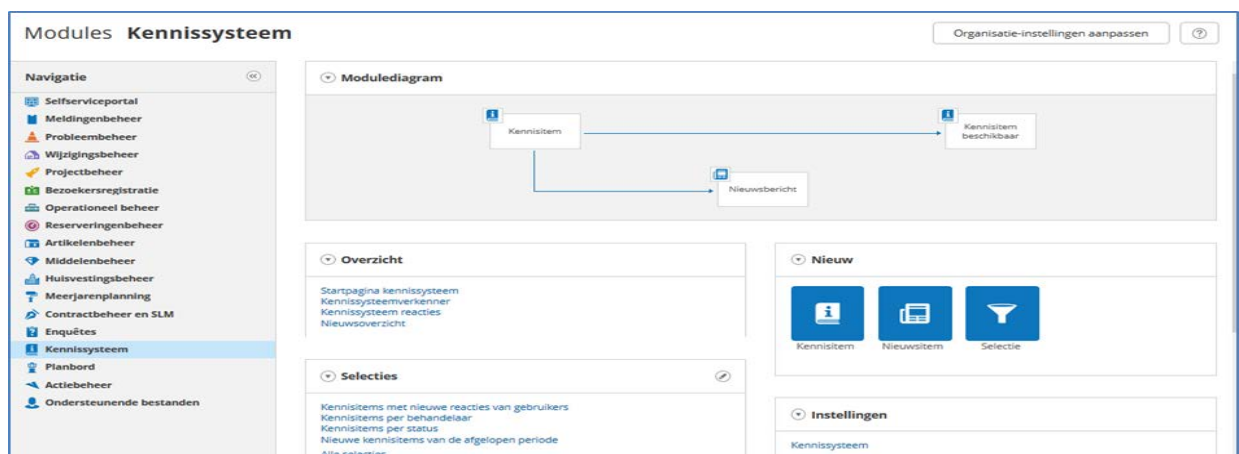
- Maak een incident aan voor Martin Beijering over Netwerk Hardware.  
**Let op:** hier wordt direct de dienst voor netwerkondersteuning gekoppeld, omdat voor hem geen andere diensten beschikbaar zijn.
- Open de Dienst **Dienst Werkplek** en zoek uit wat hier aan gekoppeld is: welke objecten, welke SLA-diensten en welke koppelingen.
- Documenteer alles (met behulp van schermafdrucken).
- Laat het resultaat aan je docent zien.
- Maak een nieuwe dienst **IPAD ondersteuning** aan ,beschikbaar voor iedereen, dienstsoort **werkplek hardware**.
- Kies voor deze dienst drie SLA-dienstniveaus naar keuze.
- Maak een contractontwerp **IPAD** met deze dienst.
- Kies een dienstniveau.
- Bekrachtig het ontwerp.
- Maak vervolgens een incident aan over een IPAD (kies een willekeurige medewerker). Koppel dit incident aan de nieuwe dienst.
- Documenteer alles met behulp van schermafdrucken en laat het aan je docent zien.

## 4 Kennisbeheer

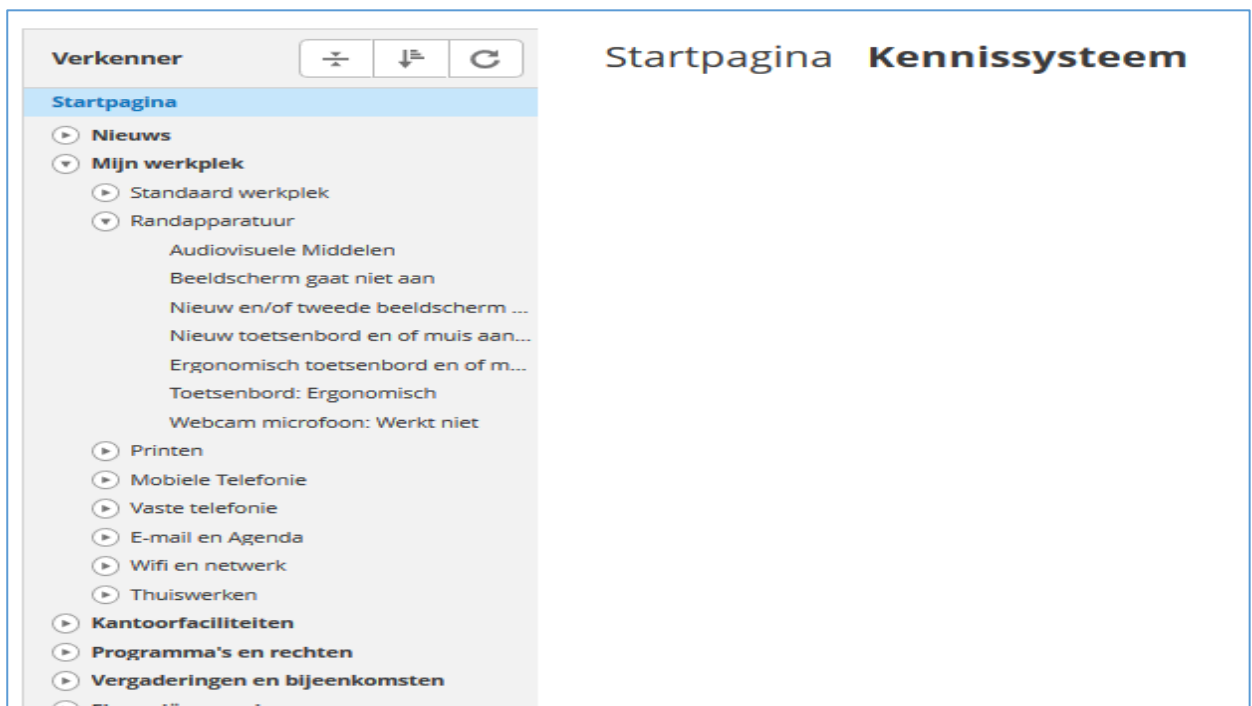
Soms herhalen incidenten zich en komen sommige meldingen vaker voor. Het verwerken van de standaardoplossing bij deze incidenten kan efficiënter; dat scheelt extra typewerk. Daarom zal een servicedesk altijd proberen zoveel mogelijk kennis over bestaande meldingen centraal op te slaan. In de cursus niveau 3 heb je gezien hoe je standaardoplossingen gebruikt en hoe je het kennissysteem gebruikt. Voor Kennisbeheer heeft TOPdesk 6 een aparte module. In dit hoofdstuk zullen we bekijken, hoe deze databank met standaardoplossingen aangevuld kan worden.

### Opdracht 7 Kennissysteem aanvullen

- Ga naar het TOPdesk-menu, kies voor **modules, kennissysteem**.
- Onder het blok **Overzicht** kies je voor de optie **Startpagina kennissysteem**.



Je krijgt dan het volgende te zien.



Achter elk onderdeel op deze startpagina kan kennis opgeslagen worden. Via de knop **Meer, wijzigen in de verkenner** kan dit scherm in de bekende **verkennersstructuur** worden weergegeven.

Dit kennissysteem bestaat uit kennisitems. Over ieder onderdeel (een kennisitem) is kennis opgeslagen. Over het kennisitem printers is dus informatie over printers opgeslagen.

### Opdracht 8 Kennis items bestuderen

- a Klik op het woord **printen**, in het vak **Mijn Werkplek**.
- b Beschrijf wat er gebeurt.
- c Klopt het dat deze kennis is gekoppeld aan twee Flows?
- d Welke zijn dat?

The screenshot shows the 'KI 0158 Printen' page with the 'ALGEMEEN' tab selected. The page has a navigation breadcrumb: 'Startpagina kennissysteem > Mijn werkplek > Printen'. Under the 'Printen' heading, there is a list of related items: 'Display geeft aan queue vol', 'Display geeft error 9090', 'Drukt niet af - doet het niet', 'Printer papier bijvullen, lampje knippert', 'Slechte afdruk uit printer', and 'Vervanging nodig?'. Below this, a description states: 'Op elke verdieping is een multifunctional aanwezig waarmee printen, kopiëren en scannen mogelijk is.' At the bottom, there is a 'Feedback geven' section with a question 'Was deze informatie nuttig?' and radio buttons for 'Ja' and 'Nee', followed by a text box for 'Opmerking toevoegen' and a 'Versturen' button.

Op het tabblad **Documenten** kan extra informatie gekoppeld worden aan een kennisitem, zoals een Wordbestand of een hyperlink naar een HTML-pagina. Door het tabblad te activeren verschijnt het volgende scherm.

The screenshot shows the 'KI 0158 Printen' page with the 'DOCUMENTEN' tab selected. The page features a search bar with a magnifying glass icon and a 'Versturen' button. Below the search bar, there is a checkbox for 'Artikelen direct hieronder zoeken'. The 'DOCUMENTEN' tab is highlighted in the navigation bar. At the bottom, there is a table with columns: 'Naam', 'Aanmaker van de kaart', 'Datum / tijd van aanmaak', 'Grootte', and 'Verw'. Above the table, there are buttons for 'Uploaden', 'Meer', and a settings icon.

### Opdracht 9 Zoeken in het kennissysteem

- a Zoek in het Kennissysteem naar kennis over **Aannemen melding**.
- b Bekijk het schema.
- c Zoek op waar de afkorting RFC voor staat bij ITIL.
- d Documenteer het geheel, en laat het aan je docent zien.

Je gaat nu bekijken hoe je nieuwe kennisitems kunt aanmaken. In een ICT-organisatie (bedrijf, instelling) kan een aparte Kennisbeheerder aangesteld zijn.

Het aanvullen van kennisitems kan ook door een team van behandelaars gebeuren, als er goede afspraken over de opzet van dat kennissysteem zijn.

## Opdracht 10 Kennisitem maken

- a Maakt een kennisitem aan via het TOPdesk-menu.
- b Klik op **Nieuw** in dat menu.
- c Kies in het afrolmenu **Kennissysteem** en daarna **Kennisitem**.
- d Voer het kennisitem in.  
Gebruikers blijken vaak moeite te hebben met Excel. Behandelaar Paul Middelkoop wil daarom een boomstructuur over Formules in Excel opzetten.  
Hij vult op het tabblad **algemeen** Formules in Excel in en als omschrijving 'handleiding voor het gebruiken van formules in Excel'.
- e Zie in de afbeelding op de volgende pagina hoe dat er uitziet.
- f Documenteer het geheel, en laat het aan je docent zien.

The screenshot shows the 'KI 0229 Formules in Excel' form in the 'ALGEMEEN' tab. The title bar includes 'Opslaan', 'Vertalen', 'Aanmaken', and 'Meer'. The 'Omschrijving' field contains the text 'Handleiding voor het werken met formules in Excel'. The 'Inhoud' field is empty. The language is set to 'Nederlands'.

## vervolg Opdracht 10

- g Voeg op het tabblad documenten de URL-koppeling toe naar de website <http://www.excelformules.com>.
- h Geef op het tabblad **Beschikbaarheid** aan, dat het beschikbaar is in de Selfserviceportal.

The screenshot shows the 'KI 0229 Excel' form in the 'DOCUMENTEN (1)' tab. A table lists the document 'www.excelformules.com' with details: 'Middelkoop, Paul', '9 juli 2017 15:52', and 'Nee'. A context menu is open over the document, showing options: 'Omschrijving wijzigen', 'Document koppelen', 'URL koppelen', and 'Verwijderen'.

Naam	Aanmaker van de kaart	Datum / tijd van aanmaak	Grootte	Verw
<input type="checkbox"/> www.excelformules.com	Middelkoop, Paul	9 juli 2017 15:52	-	Nee

## Opdracht 11 Boomstructuur maken

- Ga nu weer terug naar de startpagina van het Kennissysteem.  
Het onderwerp **Formules in Excel** is rechts onderaan te vinden, zonder kennisitems. Je ziet dus dat het nieuwe Kennisitem als apart onderdeel genoemd wordt. Dat is niet de bedoeling. Je wilt dit Kennisitem onder de categorie **Programma's en Rechten, Kantoorapplicaties** zetten.
- Ga naar de verkenner weergave van het kennissysteem.
- Scroll nu naar beneden.
- Klik op het nieuwe kennisitem **Formules in Excel**.
- Klik bij de knop **Meer** op de optie **Knippen**.
- Ga naar de gewenste categorie en klik via **Meer** op **Plakken**.
- Controleer of **Formules in Excel** nu bij de kantoorapplicaties staat.

### KI 0003 Kantoor applicaties

[ALGEMEEN](#) [FLOWS \(1\)](#) [KOPPELINGEN](#) [DOCUMENTEN](#)

#### Navigatie

[Startpagina kennissysteem](#) > [Programma's en rechten](#) > [Kantoor applicaties](#)

#### Kantoor applicaties

[Office installeren](#)  
[Handleiding - MS Word](#)  
[Handleiding - MS PowerPoint](#)  
[Handleiding - MS Excel](#)  
[Formules in Excel](#)

Op deze wijze kunnen hiërarchische boomstructuren in het Kennissysteem gemaakt worden.

## Opdracht 12 Kennisitems testen

- Maak een melding voor een willekeurige gebruiker die telefonisch een nieuwe eerstelijns melding doorgeeft over **Formules in Excel**.
- Zoek in het kennissysteem naar informatie over deze melding.

I 1707 030 **Nieuwe eerstelijns melding** Opslaan ★ ↺

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

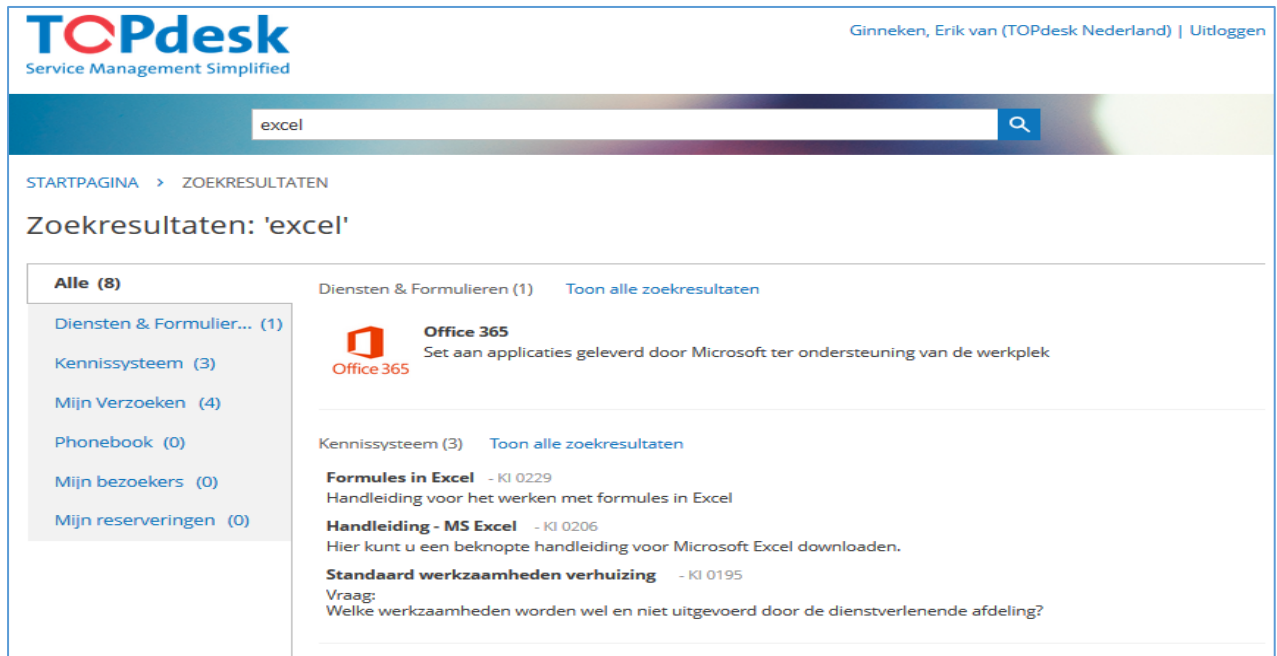
#### Zoekresultaten Kennisitems

FILTER: Nederlands

<input type="checkbox"/>	Datum / tijd van aan	Datum / tijd van wijz	Wijzig	Wijzig van de	Nummer	Naam	Taal
<input type="checkbox"/>	9 juli 2017 15:52	9 juli 2017 16:03	Middelkoop, Paul	KI 0229		Formules in Excel	Nederlands
<input type="checkbox"/>	10 oktober 2016 16:16	10 oktober 2016 17:17	Beijering, Martin	KI 0206		Handleiding - MS Excel	Nederlands
<input type="checkbox"/>	10 oktober 2016 15:15	10 oktober 2016 15:15	Beijering, Martin	KI 0195		Standaard werkzaamheden verhuizing	Nederlands
<input type="checkbox"/>	5 oktober 2016 15:45	5 oktober 2016 15:45	Middelkoop, Paul	KI 0117		Qlikview	Nederlands

### Opdracht 13 Testen kennisitem in SSD

- a Log in op de SSD als Ginneken.
- b Typ in de zoekbalk bovenaan: **formule of Excel**.
- c Open de uitleg over de formules.
- d Meld je daarna weer aan als behandelaar paulm.



### Opdracht 14

- a Voeg een item toe **Grafieken in Excel**.
- b Plaats dit in dezelfde categorie als **Formules in Excel**.
- c Koppel er een webpagina aan over dit onderwerp.
- d Zorg ervoor dat deze kennis zichtbaar is in de SSD.
- e Documenteer het geheel en laat het aan je docent zien.

## 5 Selecties

In TOPdesk kan men kaarten selecteren op basis van bepaalde criteria. Selecties kunnen in een later stadium gebruikt worden om er een rapport van te maken. Selecties kunnen van kaarten van elke module gemaakt worden vanuit de startpagina van die module. Dit gebeurt vanuit het **TOPdesk-menu**.

### Opdracht 15 Een selectie van eerstelijns meldingen maken

- a Kies via het TOPdesk-menu voor de opties **Nieuw, Selecties, Meldingbeheer** en **Eerstelijns meldingen**.
- b Het onderstaande scherm toont de keuzes.

- c Klik op **Eerstelijns meldingen** en het volgende scherm verschijnt.

## Nieuwe Selectie Eerstelijns meldingen

### Selectie

Selecteer alle Eerstelijns meldingen *die...*

---

#### Sorteren op

Kies een volgorde

☒ oplopend

Kies een volgorde

☒ oplopend

Selectie gebruiken

Opslaan als

- d Klik op het cursieve woordje *die* om de selectie in te richten. Je krijgt dan het volgende scherm te zien.

## Nieuwe Selectie Eerstelijns meldingen

### Selectie

Selecteer alle Eerstelijns meldingen *die...*

Terug

---

#### Selecteer op velden

Koppelingen

---

#### Kies uit de velden

<b>Aanmelder</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> 'Kostenplaats' (Aanmelder)</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Aanmelder (geregistreerd)</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Afdeling</li><li><input checked="" type="checkbox"/> E-mail (Aanmelder)</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Geslacht van de aanmelder</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Naam aanmelder</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Naam vestiging</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Ruimte (Aanmelder)</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Telefoonnummer (Aanmelder)</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Vestiging (Aanmelder)</li></ul>	<b>Escalatie</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Behandelaar (de-)escaleren</li><li><input checked="" type="checkbox"/> De-escalatiereden</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Gede-escaleerd</li></ul> <b>Feedback</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Feedbackscore</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Uitleg feedback</li></ul> <b>Informatie</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Aangepaste doorlooptijd</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Aanmelddatum</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Doorlooptijd 'Afgerond'</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Doorlooptijd 'On hold'</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Doorlooptijd 'Uitvoering'</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Gerealiseerde doorlooptijd</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Geregistreerde tijd</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Totale onkosten</li></ul>	<b>Object</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Configuratie ID</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Object ID</li></ul> <b>Overige velden</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Deze melding heeft een gesprek in Worcade</li></ul> <b>Planning</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Afspraak</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Datum 'On hold'</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Doorlooptijd</li><li><input checked="" type="checkbox"/> On hold</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Prioriteit</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Streefdatum</li></ul> <b>Ruimte</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Ruimte</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Vestiging (Ruimte)</li></ul>
---	---	--

## vervolg Opdracht 15

Kies nu de velden waarop je wilt selecteren.

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

### Nieuwe Selectie Eerstelijns meldingen

#### Selectie

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

---

#### Criteria

Vestiging (Aanmelder)

☐ Toon archief als mogelijke waarden

☐ Maak ontkennend

---

Met de afrolmenu's op het scherm kun je kiezen hoe de kaarten getoond worden, in oplopende of aflopende volgorde.

- i Kies bij de eerste sortering **Afgemeld** en bij de tweede sortering **Doorlooptijd**.
- j Kies in beide gevallen **Oplopend**.  
Sla de selectie op als **Meldingen TOPdesk Nederland**.
- k Alle behandelaars mogen deze selectie gebruiken.

### Nieuwe Selectie Eerstelijns meldingen

#### Selectie

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

---

#### Selectie opslaan

Naam	<input type="text" value="Meldingen TOPdesk Nederland"/>
Omschrijving	<input type="text"/>
Te gebruiken door	<input type="radio"/> Paul Middelkoop <input type="radio"/> Behandelaars in rechtengroep <input type="text" value="Johan Cornelissen"/> <input checked="" type="radio"/> Alle behandelaars

---

- l Kik nu op de knop **Selectie gebruiken**.

Dan zie je een scherm met het overzicht van de kaarten, die voldoen aan de selectiecriteria.



## vervolg Opdracht 15

Meldingen TOPdesk Nederland

Nieuwe eerstelijns melding

Automatisch vernieuwen

FILTER: geen

<input type="checkbox"/>	Lijn	Meldingsnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanname 'Kostenplaats' / Aa)	Soort melding	Status	Behandelaar	Gere	Af	Streefdatum	Impact	Categorie	Subc	
<input type="checkbox"/>	I	0807 002	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederland	Directie	Quick incident	Afgehandeld	Cock, Willem de	Nee	Nee	7 oktober 2016 9:12	Individu	Netwerk hardwa	Prin
<input type="checkbox"/>	I	0808 011	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	I en A	Storing		Technische diens	Nee	Nee	6 oktober 2016 10:4	Vestiging	Huisvesting	Lift
<input type="checkbox"/>	I	1003 002	Koster, Jurg	TOPdesk Nederland	Facilitaire Zaken	Storing	Geregistreerd	Middelkoop, Paul	Nee	Nee	6 oktober 2016 10:5	Team	Middelen	Med
<input type="checkbox"/>	I	1203 015	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederland	Directie	Storing		Offermans, Marc	Nee	Nee	6 oktober 2016 15:2		Werkplek hardwa	Lapt
<input type="checkbox"/>	I	1304 004	Dieleman, Berry	TOPdesk Nederland	Facilitaire Zaken	Storing	Geregistreerd	Middelkoop, Paul	Nee	Nee	5 oktober 2016 14:1		Kantoor applicati	Exce
<input type="checkbox"/>	I	1304 023	Bergen, Doeke va	TOPdesk Nederland	Verkoop	Informatie	Geregistreerd	Thiadens, Anne	Nee	Nee	6 oktober 2016 14:4		HR Personeelsad	Arbe
<input type="checkbox"/>	I	1304 024	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederland	Directie	Informatie		Thiadens, Anne	Nee	Nee	6 oktober 2016 14:4		HR Salarisadmini	Proc
<input type="checkbox"/>	I	1307 002	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederland	Directie	Quick incident	Afgehandeld	Middelkoop, Paul	Nee	Nee	4 oktober 2016 14:2		Kantoor applicati	Wor
<input type="checkbox"/>	I	1406 003	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederland	Directie	Storing	Geregistreerd		Nee	Nee	7 oktober 2016 12:1		Kantoor applicati	Wor
<input type="checkbox"/>	I	1406 012	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederland	Directie	Storing	Geregistreerd	Technische diens	Nee	Nee	6 oktober 2016 16:1		Middelen	Verv
<input type="checkbox"/>	I	1410 016	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederland	Directie	Quick incident	In behandeling	Middelkoop, Paul	Nee	Nee	17 oktober 2016 12:		Kantoor applicati	Wor
<input type="checkbox"/>	I	1506 009	Ginneken, Erik va	TOPdesk Nederland	Directie	Storing	Geregistreerd	Middelkoop, Paul	Nee	Nee	13 oktober 2016 10:		Werkplek hardwa	Ove

Een opgeslagen selectie kan later gebruikt worden. Om de selectie terug te vinden maak je weer gebruik van het TOPdesk-menu.

- m Kies via het afrolmenu TOPdesk-menu de optie **Modules**.
- n Klik dan op de optie **Meldingbeheer**.
- o Klik nu onder Selecties op **Alle selecties**.

Je krijgt dan het scherm te zien met alle bestaande selecties op de module Meldingbeheer. De

Alle Selecties Meldingbeheer

Filter: Alles

Meer

Naam

Type

Rechtengroep

Laatst gebruikt

Aanmaker van de kaart

Datum / tijd van aanr

<input type="checkbox"/>	Incidenten met status Naar Leverancier	Persoonlijk			Admin	24 oktober 2011
<input type="checkbox"/>	Incidenten met status On Hold	Persoonlijk			Admin	24 oktober 2011
<input type="checkbox"/>	Incidenten opnemen in het Kennissysteem	Globaal			Admin	2 november 2011
<input type="checkbox"/>	Meldingen met een prioriteitstelling	Globaal			Middelkoop, Paul	4 oktober 2016 1
<input type="checkbox"/>	Meldingen met een Worcade gesprek	Globaal		12 oktober 2016 11:	Middelkoop, Paul	10 oktober 2016
<input type="checkbox"/>	Meldingen terugkoppelen naar aanmelder	Globaal			Middelkoop, Paul	5 oktober 2012 1:
<input type="checkbox"/>	Meldingen TOPdesk Nederland	Globaal		9 juli 2017 19:29	Middelkoop, Paul	9 juli 2017 19:29
<input type="checkbox"/>	Ongewijzigde incidenten van de afgelopen week	Globaal			Admin	24 oktober 2011

selectie die je zelf gemaakt hebt, staat onder in de lijst.

Selecties kun je gebruiken bij de aanmaak van rapporten. Hoe een rapport gemaakt wordt, ga je bekijken in het volgende hoofdstuk.

### Opdracht 16

- Maak een selectie van alle tweedelijnsmeldingen, die afgemeld zijn en sorteer die op **Behandelaar** en **maker van de kaart**.
- Geef de selectie een naam en sla hem op. Laat hem aan je docent zien of maak een schermafdruck.

### 6 Rapporten

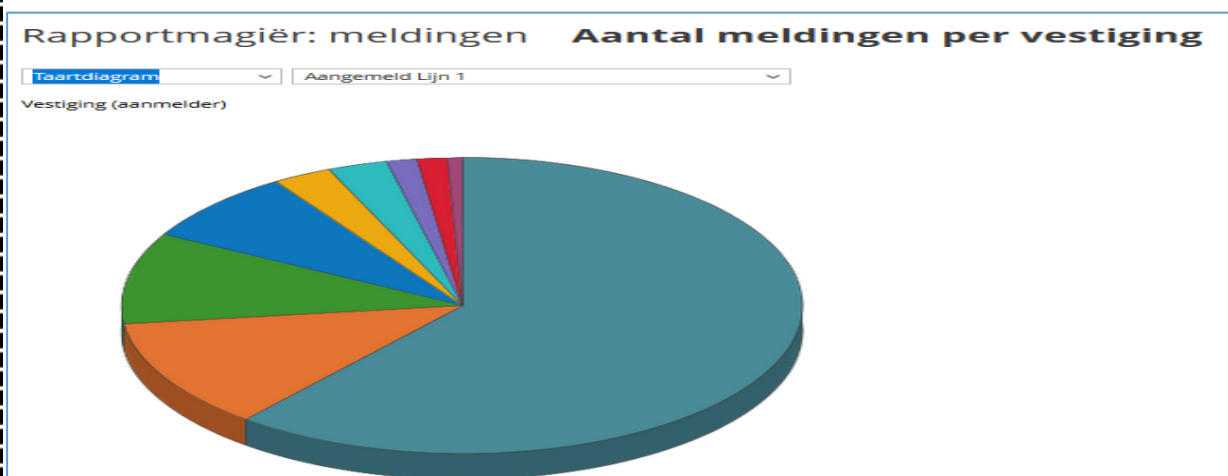
In TOPdesk kunnen standaardrapporten gebruikt worden. Dat geldt voor bijna alle modules zoals meldingsbeheer, probleembeheer en wijzigingsbeheer.

### Opdracht 17 Een standaardrapport bekijken

- Log in.
- Ga naar het overzicht rechts onderaan op het startscherm met selecties, rapporten en snelkoppelingen.



- Kies het rapport **Aantal meldingen per vestiging**.



- Bekijk dit rapport.

- e Beschrijf wat er in dit rapport wordt weergegeven.

Bij een deel van de rapporten staat het begrip **KPI**. Deze term staat voor Key Performance Indicators (Kritieke Prestatie Indicatoren). De KPI-rapporten in TOPdesk zijn grafische overzichten, die de situatie in het bedrijf weergeven zoals:

- Het aantal meldingen dat op tijd is afgehandeld;
- Het aantal meldingen openstaande meldingen;
- Het aantal meldingen per vestiging;
- Het aantal meldingen dat is geëscaleerd naar bijv. de tweedelijns.

Naast de standaardrapporten in TOPdesk kunnen gebruikers ook hun eigen rapporten maken. Dat gebeurt met de Rapportmagiër. De Rapportmagiër wordt gestart via het TOPdesk-menu.

### Opdracht 18 Een eigen rapport maken

- Maak een selectie van alle tweedelijnsmeldingen, die afgemeld zijn en sorteer die op **behandelaar en maker van de kaart**.
- Geef de selectie een naam en sla deze op.
- Maak een schermafdruck en laat dit aan je docent zien.
- Kies in het afrolmenu de opties: Nieuw, Rapport en Meldingen.
- Klik op **meldingen**. Er wordt een rapportmagiër geopend.  
Met deze rapportmagiër kun je in vijf stappen een rapport naar je eigen wensen maken.
- Stap 1 – Kies voor de meldingen zoals hieronder weergegeven.

#### Rapportmagiër: meldingen

STAP 1 VAN 5: FILTERS

STAP 2 VAN 5: KENGETALLEN \*

STAP 3 VAN 5: GROEPEN

STAP 4 VAN 5: OPTIES TONEN

STAP 5 VAN 5: RESULTAAT

< Vorige

Volgende >

Filter de gegevens waarop u wilt rapporteren

##### Kaartfilter

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

##### Selectie

Meldingen TOPdesk Nederland

##### Datumfilter

- ☒ Alles tot nu

## vervolg Opdracht 18

g Stap 2 – Kies de Kengetallen zoals hieronder weergegeven.

### Rapportmagiër: meldingen

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

< Vorige   **Volgende >**   Voorbeeld

► **Bestede tijd**

▼ **Doorlooptijd**

	Lijn 1	Lijn 2	Deel	Eerste- en tweedelijns	Totaal
Totale gerealiseerde doorlooptijd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Gemiddelde gerealiseerde doorlooptijd	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Maximum gerealiseerde doorlooptijd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Minimum gerealiseerde doorlooptijd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

h Stap 3 – Groepen voor groeperen op aanmelder

### Rapportmagiër: meldingen

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

< Vorige   **Volgende >**   Voorbeeld

**Uw gegevens groeperen**

▼ **Groep 1**

**Groeperen op:**

☐ Niet gebruiken

☒ Veld    ▼

☐ Periode    ▼

☐ Percentiel

Veld    ▼

Kaartsoort    ▼

**Sorteren op:**

☒ Standaardvolgorde

i Stap 4 – Uitvoermogelijkheden voor Tabel

Je kunt voor een andere presentatievorm kiezen, zoals hieronder weergegeven.

### Rapportmagiër: meldingen

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

< Vorige   **Volgende >**   Voorbeeld

Kies hier hoe u uw rapport wilt visualiseren.

**Tabel**

**Dynamische tabel**

**Taartdiagram**

**Staafdiagram**

**Lijndiagram**

## vervolg Opdracht 18

Rapportmagiër: meldingen

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

< Vorige     Meer ▾

Tabel ▾

TOPdesk	
Aanmelder	
Aanmelder	Lijn 1 Gemiddelde gerealiseerde doorlooptijd (uu:mm)
Albin, Michael	0:01
Dieleman, Berry	1:10
Ginneken, Erik van	204:12
Hoogstra, Simone	0:01
Kooler, Victor	40:45
Limbach, Chris	0:01
Middelkoop, Paul	0:02
Offermans, Marcel	0:00
Pafeelaar, Peter	500:43
Pieterse, André	5:58
Verlage, Simone	0:00
Walting, Frederike van der	0:04
<b>Totaal</b>	<b>140:39</b>

Stap 5 – de resultaten van het rapport komen in beeld.

De resultaten uit rapporten kunnen geëxporteerd worden naar Excel. Het rapport kan opgeslagen worden om een volgende keer te gebruiken. Ook kan het opgeslagen rapport toegevoegd worden aan het startscherm van Paul.

## Opdracht 19      Rapport exporteren en opslaan

- a Exporteer de gegevens van de rapportage (uit opdracht 13) naar Excel met behulp van de knop **Meer**. Zie weergave hieronder.

Rapportmagiër: meldingen

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

< Vorige     Meer ▾

Tabel ▾

TOPdesk	
Aanmelder	
Aanmelder	Lijn 1 Gemiddelde gerealiseerde doorlooptijd (uu:mm)
Albin, Michael	0:01
Dieleman, Berry	1:10
Ginneken, Erik van	204:12
Hoogstra, Simone	0:01
Kooler, Victor	40:45
Limbach, Chris	0:01
Middelkoop, Paul	0:02
Offermans, Marcel	0:00
Pafeelaar, Peter	500:43
Pieterse, André	5:58
Verlage, Simone	0:00
Walting, Frederike van der	0:04
<b>Totaal</b>	<b>140:39</b>

- b Klik rechts boven op **opslaan** en kies een geschikte naam. Sla het rapport op.

## Opdracht 20 Rapport toevoegen aan het startscherm

- a Klik op de pen rechts boven.

- b Zoek op soort: Rapporten.  
c Klik op de pijl naar rechts om **Gemiddelde doorlooptijd** toe te voegen.  
d Geef het een **Titel**.

Hierna is het rapport vanuit het startscherm van Paul te maken.

- e Maak een testrapport.  
f Maak een schermafbeelding hiervan en laat dit aan je docent zien.

## Opdracht 21

Je bent de incidentmanager van een bedrijf, jouw taak is de diverse incidentrapportages te maken. Maak schermafdrucken van de verschillende onderdelen en laat het eindresultaat aan je docent zien.

- Maak een incidentrapportage met behulp van de rapportmagiër over de periode **alles tot nu toe**.
- Deze rapportage moet de volgende informatie bevatten.
  - Het totaal aantal aangemelde eerstelijns- en tweedelijnsmeldingen.
  - Gegroepeerd per **soort binnenkomst**.
  - Laat ook zien hoe de meeste meldingen binnenkomen.
  - Maak het rapport verder naar eigen keuze af.

## 6 Beheer – Prioriteitenmatrix

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

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

De TOPdesk-demoversie heeft zeven mogelijkheden voor de impact: individueel, team, afdeling, vestiging, organisatie, één klant of alle klanten. Er zijn drie mogelijkheden voor urgentie: kan niet werken, kan deels werken en kan werken.

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

## Opdracht 22 Prioriteiten aanpassen

- Navigeer via het TOPdesk-menu naar **instellingen, module-instellingen, meldingenbeheer, prioriteitsmatrix**.
- Verdeel de prioriteiten P1 tot en met P7 anders door de mogelijke combinaties van impact en urgentie aan te passen.

In deze demoversie ontbreekt het veld **impact** op de eerstelijnsmelding. Dit is aan te passen in het TOPdesk-menu via instellingen, module-instellingen, meldingenbeheer, eerstelijnsmeldingen.

### Opdracht 23

### Prioriteiten aanpassen

- Vink via het TOPdesk-menu **instellingen, module-instellingen, meldingenbeheer, eerstelijnsmeldingen** aan dat de velden impact en urgentie getoond worden bij het invoeren van een eerstelijnsmelding.
- Maak deze velden ook verplicht.
- Sla deze wijzigingen op.

The screenshot shows the 'Meldingenbeheer' settings page for 'Eerstelijns meldingen'. The left sidebar contains a navigation menu with 'Overzicht', 'Technische instellingen', 'Functionele instellingen', and 'Module-instellingen'. Under 'Module-instellingen', 'Meldingenbeheer' is expanded, showing 'Algemeen', 'Eerstelijns meldingen' (selected), 'Tweedelijns meldingen', 'Deelmeldingen', 'Tijdregistratie', 'Aanpasbare namen', 'Rapporten', 'Prioriteitenmatrix', 'Opzoeklijsten', and 'Probleembeheer'. The main content area is divided into three sections: 'Functionaliteit', 'Verplichte velden', and 'Verplicht bij afronden/afmelden'. In the 'Functionaliteit' section, 'Impact' and 'Urgentie' are checked. In the 'Verplichte velden' section, 'Impact' and 'Urgentie' are checked. In the 'Verplicht bij afronden/afmelden' section, 'Actie' is checked.

**Meldingenbeheer Eerstelijns meldingen**

**Functionaliteit**

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

**Verplichte velden**

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

**Verplicht bij afronden/afmelden**

- ☒ Actie
- ☐ Bestede tijd
- ☐ Oplossingsmethode

### Opdracht 24

### Prioriteiten aanpassen

- Maak een nieuwe eerstelijnsmelding voor wat betreft het niet kunnen inloggen op het netwerk van een afdeling. Er kan dus niet gewerkt worden.
- Wat valt je op van de velden **impact** en **urgentie**?
- Wat gebeurt er als je de twee velden invult?



## 7 Het beheren van leveranciers en het toevoegen van merken en soorten

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

### Opdracht 25 Een leverancier aan de database toevoegen

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

- Kies TOPdesk-menu, modules, ondersteunende bestanden, leveranciers.
- Klik rechtsboven op de knop **nieuwe leverancier**.
- Vul de naam **Computershop Delft** in en verzin zelf overige gegevens.

Leverancier **Computershop Delft** Opslaan

**ALGEMEEN** INFORMATIE CONTACTPERSONEN ARTIKELN REPARATIES LEVERANCIERSCONTRACTEN LEVERANCIERS EVALUATIE KOPPELINGEN AANTEKENINGEN

**Algemeen**

Naam

Specificatie

Debiteurennummer

Telefoon

Fax

Land

Straat

Huisnummer

Postcode

Plaats

**Postadres**

Land

Straat

Huisnummer

Postcode

Plaats

**Internet**

E-mail

Website

- Sla de kaart op.

### Opdracht 26 Een subcategorie *hardware categorie* toevoegen

De hardware database moet uitgebreid worden bij de categorie **werkplek** met de subcategorie **Tablet**.

- Zoek uit hoe deze nieuwe subcategorie kan worden toegevoegd; maak gebruik van de volgende afbeelding hieronder.

Functionele instellingen **Categorieën en Subcategorieën** Nieuwe Categorisatie

**Nieuwe Categorisatie**

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

☐ Hoofdcategorie

☒ Subcategorie

Naam

Subcategorie van

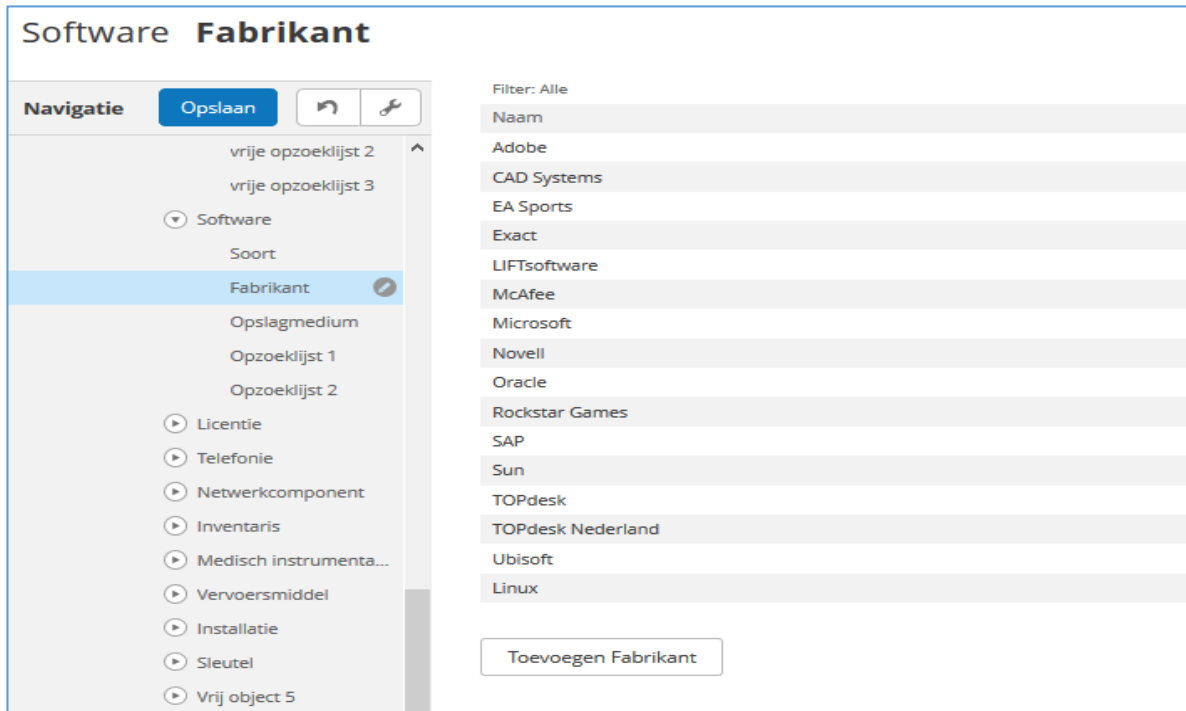
Opslaan Annuleren

- Voeg deze subcategorie toe.
- Sla de kaart op.
- Laat met schermafdruck het resultaat zien aan je docent.

## Opdracht 27

## Een type of merk toevoegen

- Zoek uit hoe je **Linux** als software kunt toevoegen; maak gebruik van de volgende afbeelding.
- Sla de kaart op.



- Laat met een schermafdruck het resultaat zien aan je docent.

## 8 Enquêtes

Om de klanttevredenheid over de servicedesk te onderzoeken kunnen enquêtes in TOPdesk opgesteld worden.

### Opdracht 28 Een enquête toevoegen

Kies TOPdesk-menu, modules, enquêtes.

- Klik op de knop **Enquête** in het vak **nieuw** op de Enquêtebeheermodulepagina.
- Geef de enquête de titel: **Klanttevredenheid** en de omschrijving **Jaarlijkse meting klanttevredenheid**.
- Sla de enquête op.

Enquête in voorbereiding **Klanttevredenheid** Opslaan C Voorbeeld Nieuw Meer ▾

**Algemeen** CAMPAGNES AANTEKENINGEN

Titel

Omschrijving

**VRAGEN**

C Meer ▾ ⚙

☐ Kaartstat Korte omschrijving Vraagtype Bijbehorende enquête

Vraag Toelichting op vraag

- Klik op de knop **Nieuwe vraag** om een nieuwe vraag te registreren.
- Vul de verplichte velden.
- Vul het veld **toelichting op vraag** in: Bent u tevreden over de kennis van de medewerkers van de servicedesk?
- Maak dit een verplichte meerkeuzevraag met meer antwoordmogelijkheden.
- Sla het op.

Vraag met meerdere antwoordmogelijkheden **Kennis** Opslaan C Nieuw Meer ▾

**Algemeen** AANTEKENINGEN

Korte omschrijving

Vraagtype ☐ Open vraag ☒ Meerkeuzevraag

Vraag met meerdere antwoordmogelijkheden ☒

Verplicht ☒

Vraagcategorie

Enquête

Vraag

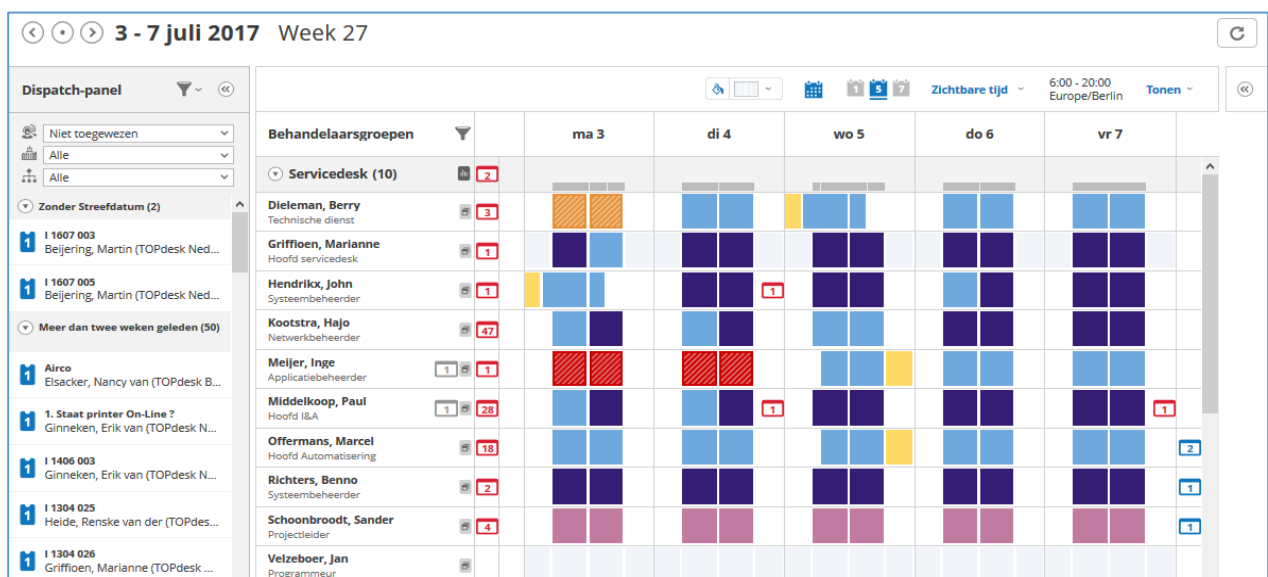
Toelichting op vraag

## vervolg Opdracht 28 Een enquête toevoegen

- i Klik onderin het scherm op **Nieuwe antwoordmogelijkheid** om een nieuw antwoord te registreren.
- j Voeg de mogelijke antwoorden in:
  - zeer tevreden;
  - tevreden;
  - ontevreden.
- k Sla de vraag op.
- l Herhaal de bovenstaande stappen om zoveel vragen aan te maken als nodig is.
- m Klik op de knop **voorbeeld** om te zien hoe de enquête er voor de gebruiker uit zal zien.

## 9 Planbord

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



## 10 Over TOPdesk

TOPdesk heeft voor zijn klanten uitgebreide hulpmogelijkheden, bijvoorbeeld Webinars en consultancy. Kijk op [www.topdesk.nl](http://www.topdesk.nl) voor meer informatie.

Regelmatig worden de mogelijkheden van het programma uitgebreid, bijvoorbeeld met systemen, telefoonintegratie, integratie met barcodescanners en een module voor projectbeheer.

## 11 Herhalingsopdrachten

### Case over SLA

Het weekblad Een blik op de Wereld heeft regelmatig verstoringen van de ICT-infrastructuur. Het bleek niet mogelijk de aanwezige systeembeheerder alle incidenten te laten oplossen en hem ook regelmatig op cursus te sturen. De directie van het weekblad heeft daarom de ICT-diensten uitbesteed aan het bedrijf TOPdesk.

De directie van het weekblad heeft de volgende criteria opgesteld.

- Medewerkers moeten de programma's en de bestanden op de server geregeld kunnen gebruiken. Bij verstoringen van het netwerk moeten die binnen een uur opgelost zijn.
- Vragen en storingen met Office en Photoshop moeten binnen één dag opgelost worden.
- Elke week moet er een back-up gemaakt worden van alle bestanden.

- a Maak een SLA-contract met TOPdesk voor de gevraagde diensten.
- b Maak daarvoor eerst de Vestiging **Een blik op de Wereld** aan.
- c De locatie mag je zelf verzinnen.
- d Er moeten ook drie medewerkers aangemaakt worden en ze moeten elk een configuratie krijgen, die past bij hun werkzaamheden.
- e De drie medewerkers zijn:
  - Jan Zeilmaker, journalist;
  - Mohammed Yerli, fotograaf;
  - Martine de Jager, de financiële manager.

De drie medewerkers gebruiken Microsoft Office (Word en Excel), de financiële manager ook PowerPoint en Access. De fotograaf gebruikt daarnaast de laatste versie van Adobe Photoshop. De budgethouder voor het SLA-contract is Martine de Jager.

- f Om de Case succesvol te kunnen uitvoeren, moet je bij het opstellen van het SLA-contract de volgende stappen maken.
  - 1 Eerst standaarddiensten maken (inclusief niveau van ondersteuning).
  - 2 Contract opmaken.
  - 3 standaarddiensten koppelen aan contract.
  - 4 bekrachtigen contract.
  - 5 controle of het contract aanwezig is.
  - 6 controle of je de contractgegevens kunt oproepen bij de melding van een incident.
- g Documenteer alles zodanig, dat je het resultaat gemakkelijk aan je docent kunt laten zien.

### Case over Kennisbeheer

De financiële manager Martine de Jager en de journalist Jan Zeilmaker van het weekblad Een blik op de Wereld gebruiken regelmatig spreadsheets van Excel. Zij missen ondersteuning op dit gebied. Ze stellen regelmatig vragen aan TOPdesk over Excel, maar de antwoorden komen traag terug. De directie van TOPdesk heeft jou gevraagd het onderdeel Kennisbeheer over de formules in Excel aan te vullen met een tiental formules ten aanzien van geld en valuta.

- a Maak een passende boomstructuur aan voor de kennisitems, zodat elke behandelaar gemakkelijk de juiste informatie kan vinden.
- b Koppel aan elk item een webpagina over dat onderwerp.
- c Zorg ervoor dat de kennisitems zichtbaar zijn in de SSD.
- d Documenteer alles zodanig, dat je het resultaat gemakkelijk aan je docent kunt laten zien.

#### Case over Selecties en rapporten

- a Voer een zestal incidenten in die door medewerkers van het weekblad aangemeld worden bij TOPdesk.
- b Zorg ervoor dat twee van de incidenten zodanig ingewikkeld zijn, dat ze niet binnen een dag opgelost kunnen worden.
- c Deze incidenten moeten door behandelaar Paul Middelkoop geëscaleerd worden naar de tweedelijns.
- d Wie je als behandelaar voor de tweedelijns kiest, mag je zelf bepalen.
- e Na invoering van de incidenten, moeten de juiste acties bijgezet worden en daarna moeten ze afgemeld worden.
- f Maak een selectie van de meldingen gebaseerd op de vestiging van **Een blik op de Wereld**.
- g Maak uiteindelijk een rapport van deze selectie, waarbij gegevens grafisch gepresenteerd worden met taartdiagrammen.
- h Documenteer alles met schermafdrucken en laat het resultaat aan je docent kunt laten zien.