Student Jelle Olthof

Topdesk cursus 2 niveau 3

Inhoud

[Opdracht 1 eerstelijns melding 2](#_Toc527021262)

[Opdracht 2 Deelmeldingen 2](#_Toc527021263)

[Opdract 3 Deelmeldingen 3](#_Toc527021264)

[Opdracht 4 Standaardtekst 3](#_Toc527021265)

[Opdracht 5 Standaardtekst 4](#_Toc527021266)

[Opdracht 6 Standaardoplossingen 4](#_Toc527021267)

[Opdracht 7 Kennisitems 5](#_Toc527021268)

[Opdracht 8 Selfservicedesk 5](#_Toc527021269)

[Opdracht 9 Probleembeheer 6](#_Toc527021270)

[Opdracht 10 Winkelmandje 7](#_Toc527021271)

[Opdracht 11 Probleem aanmaken 7](#_Toc527021272)

[Opdracht 12 Probleem maken met trefwoord 8](#_Toc527021273)

[Opdracht 13 Deelprobleem aanmaken via bestaand probleem 8](#_Toc527021274)

[Opdracht 14 Kennisitems 10](#_Toc527021275)

[Opdracht 15 kennisitems 10](#_Toc527021276)

[Opdracht 16 11](#_Toc527021277)

[Opdracht 17 12](#_Toc527021278)

[Opdracht 18 12](#_Toc527021279)

[Opdracht 19 13](#_Toc527021280)

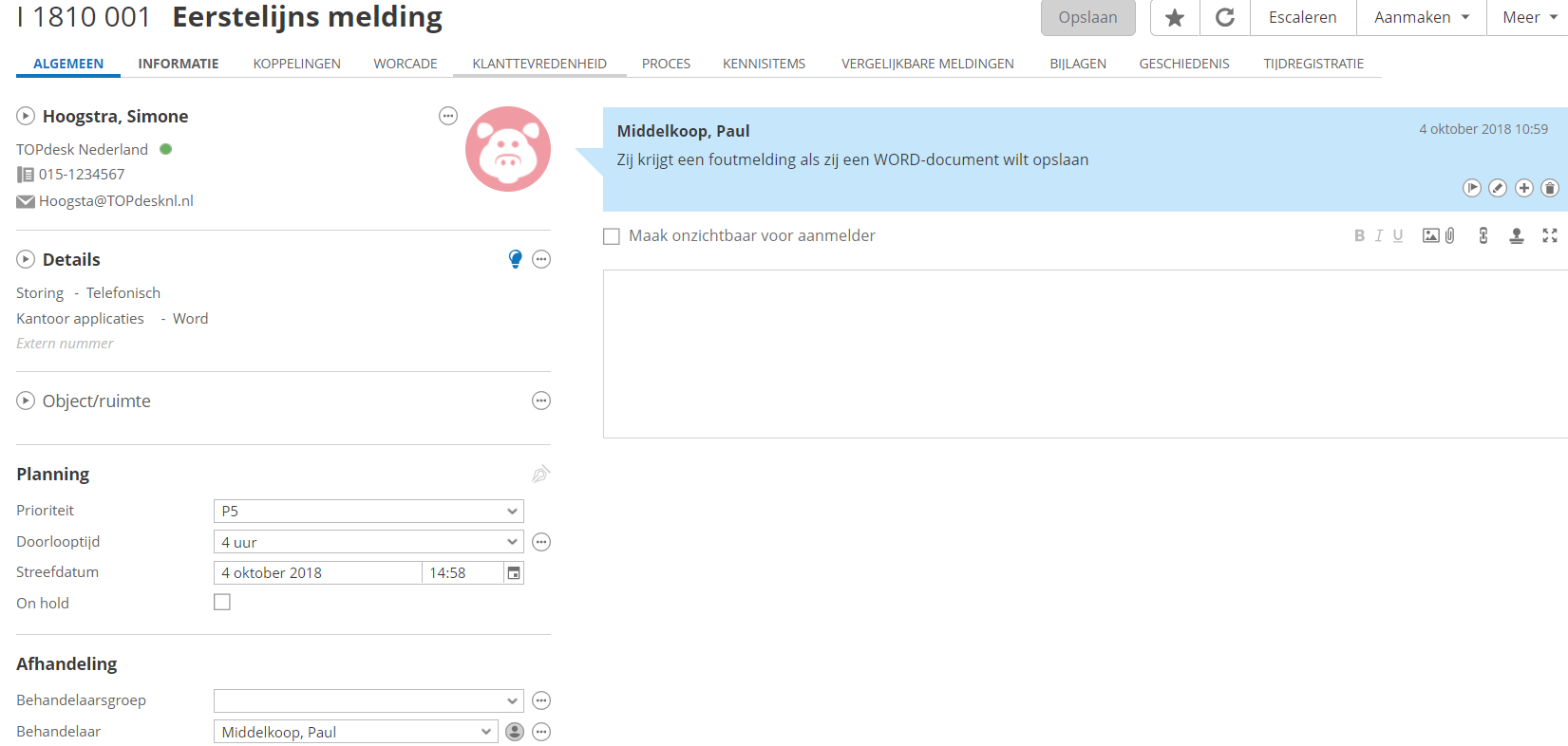
[opdracht 20 14](#_Toc527021281)

[Opdracht 21 15](#_Toc527021282)

[Opdracht 22 15](#_Toc527021283)

[Opdracht 23 15](#_Toc527021284)

## Opdracht 1 eerstelijns melding

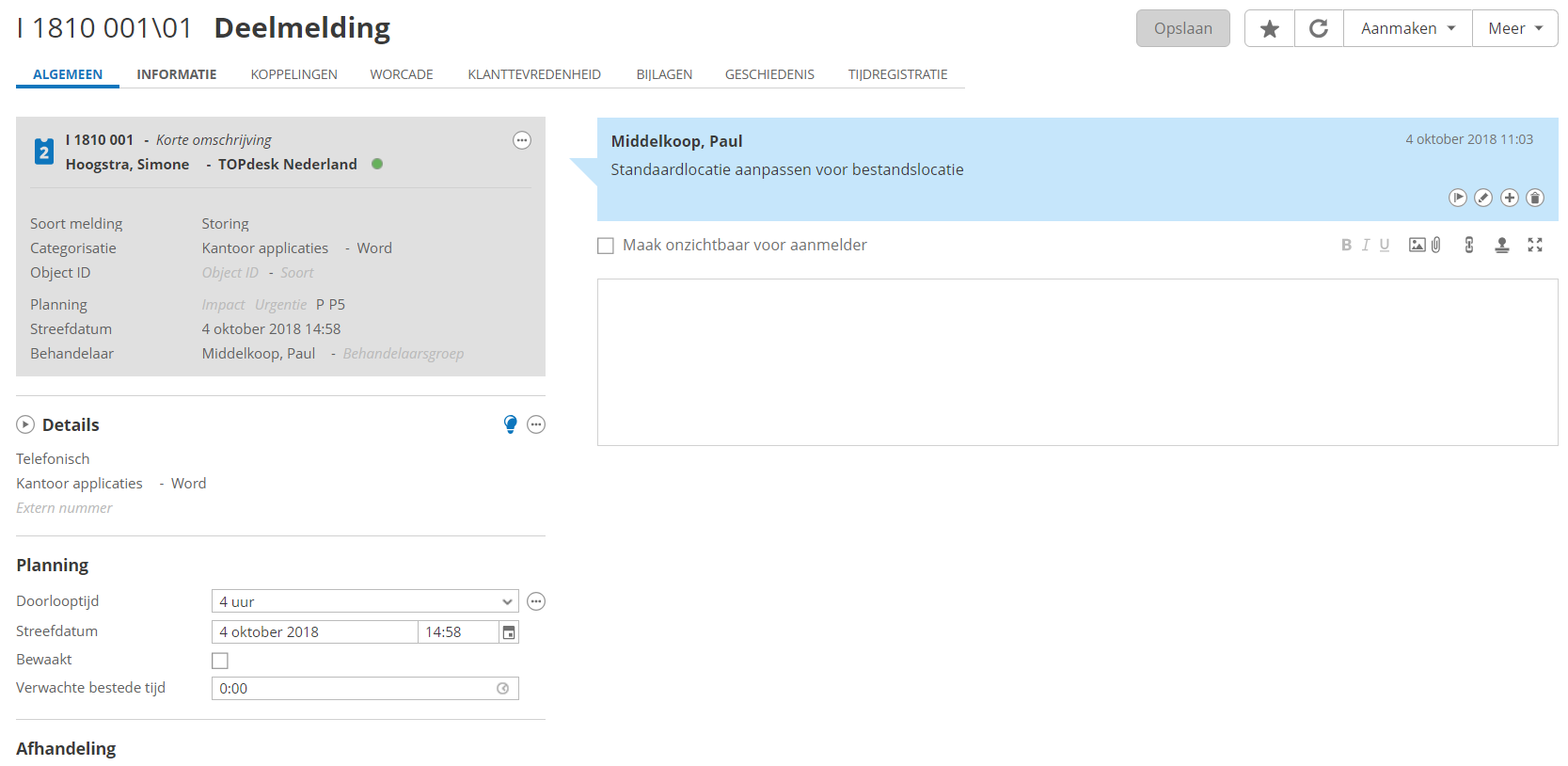


## Opdracht 2 Deelmeldingen

a Welke acties moeten er tweedelijns uitgevoerd worden, voordat dit incident afgemeld kan worden?

* Paul moet er voor zorgen dat mevr. Hoogstra weer gebruik kan maken van haar harde schijf

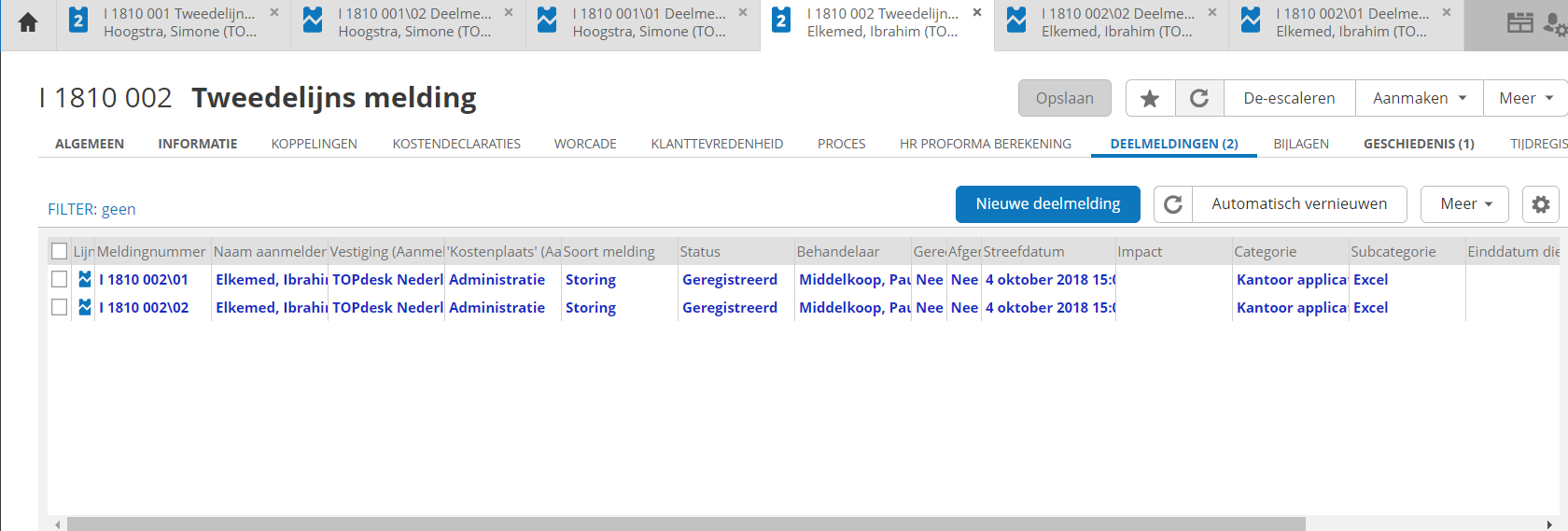
B&C



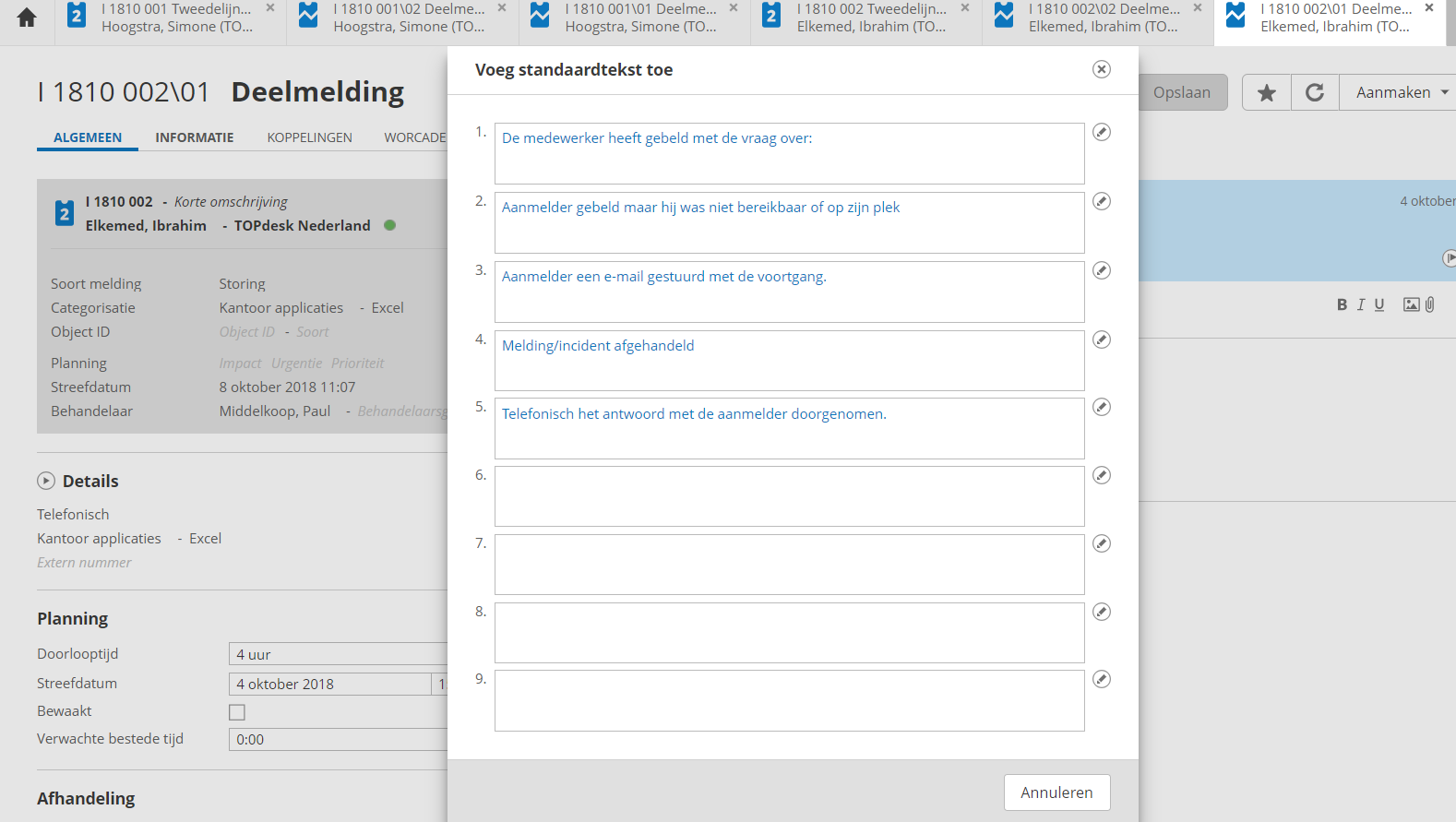


Het valt me op dat achter de incidentnummer een \01 en \02 staat

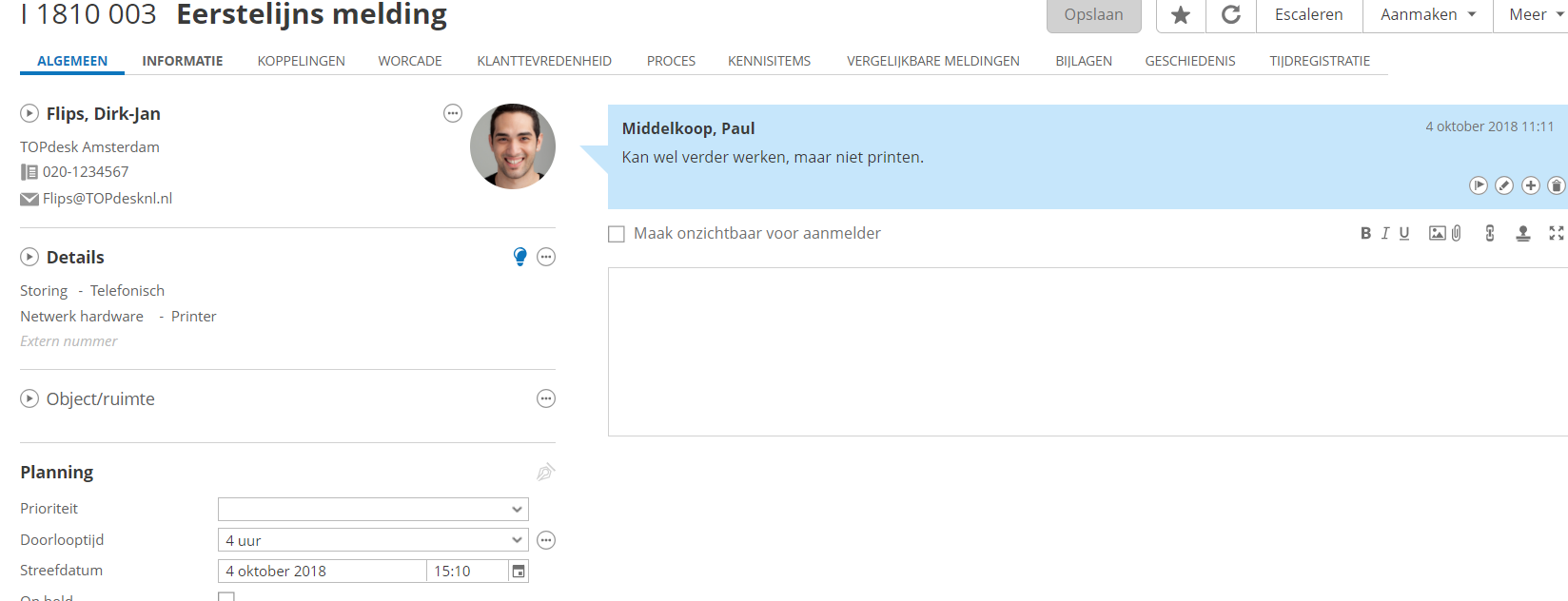
## Opdract 3 Deelmeldingen



## Opdracht 4 Standaardtekst

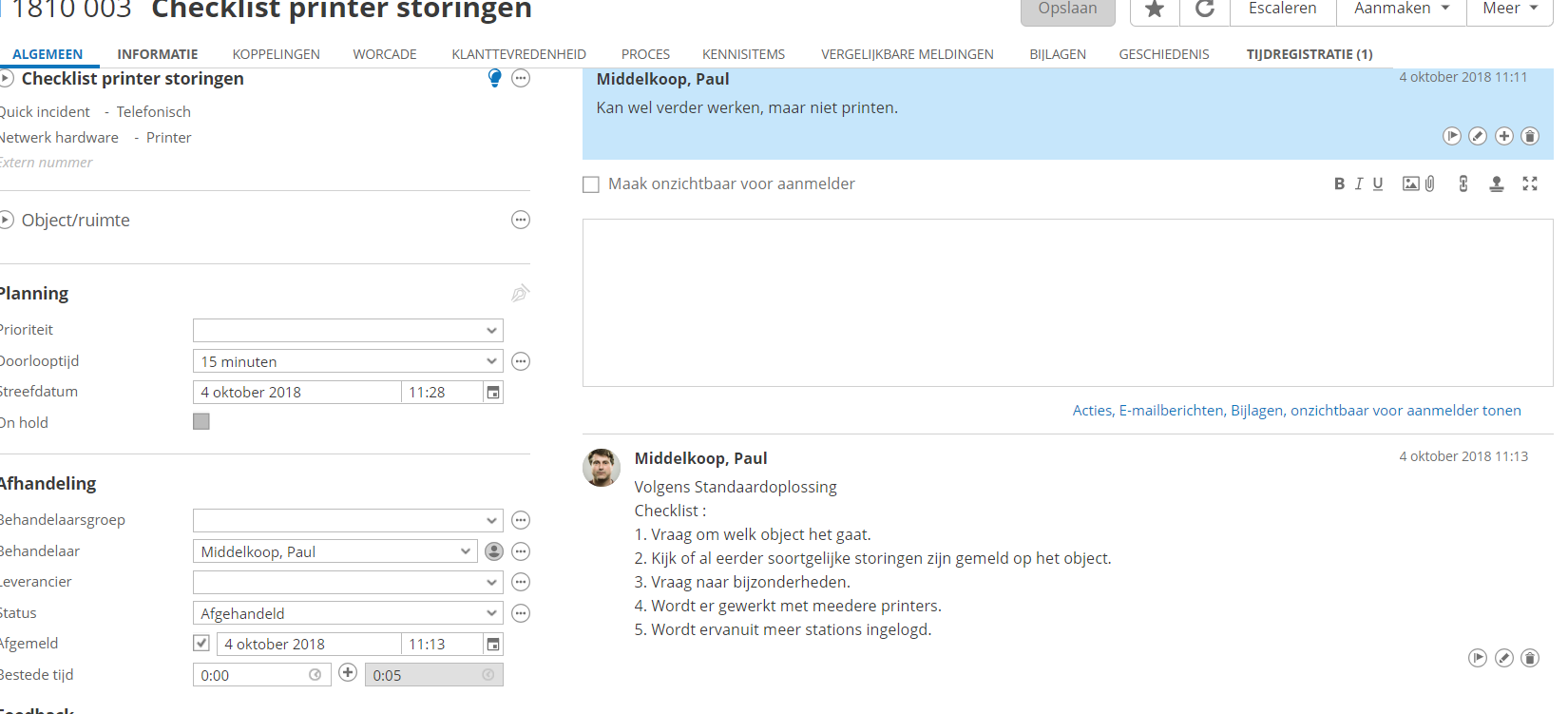


## Opdracht 5 Standaardtekst

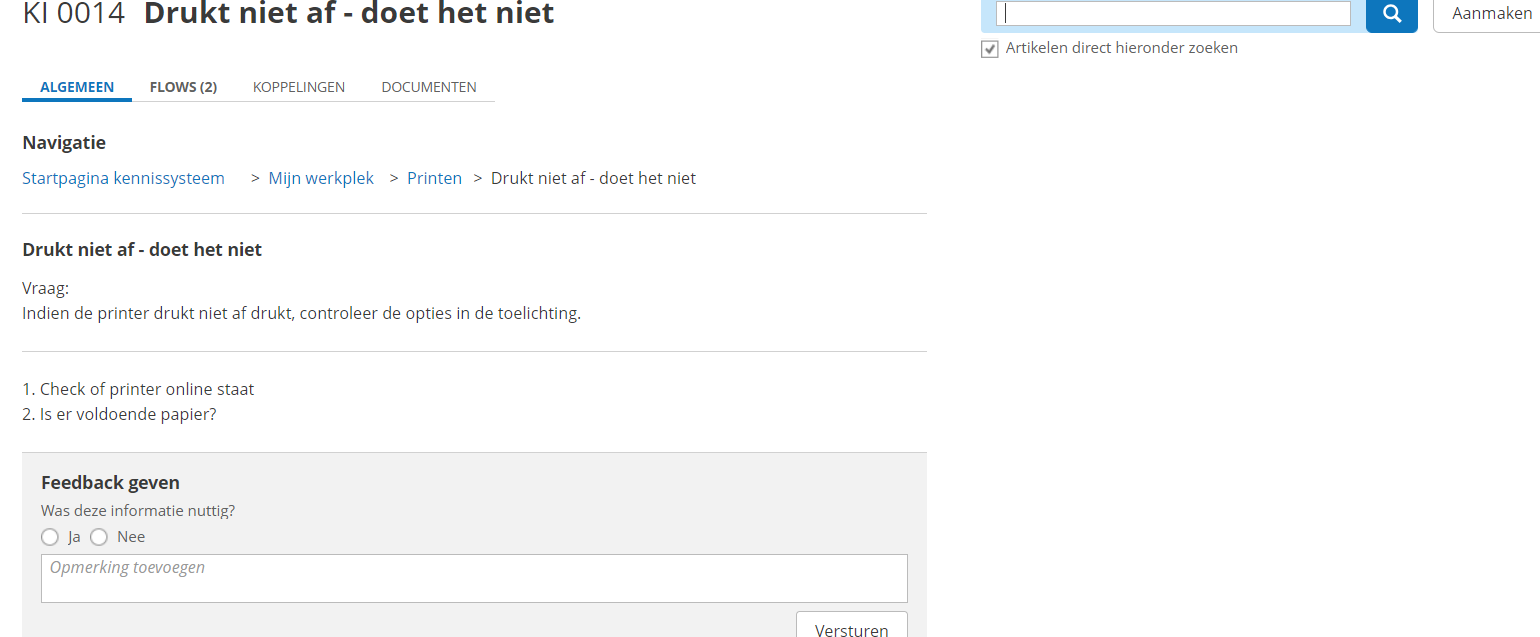


Standaard tekst : “Kan wel verder werken, maar niet printen.”

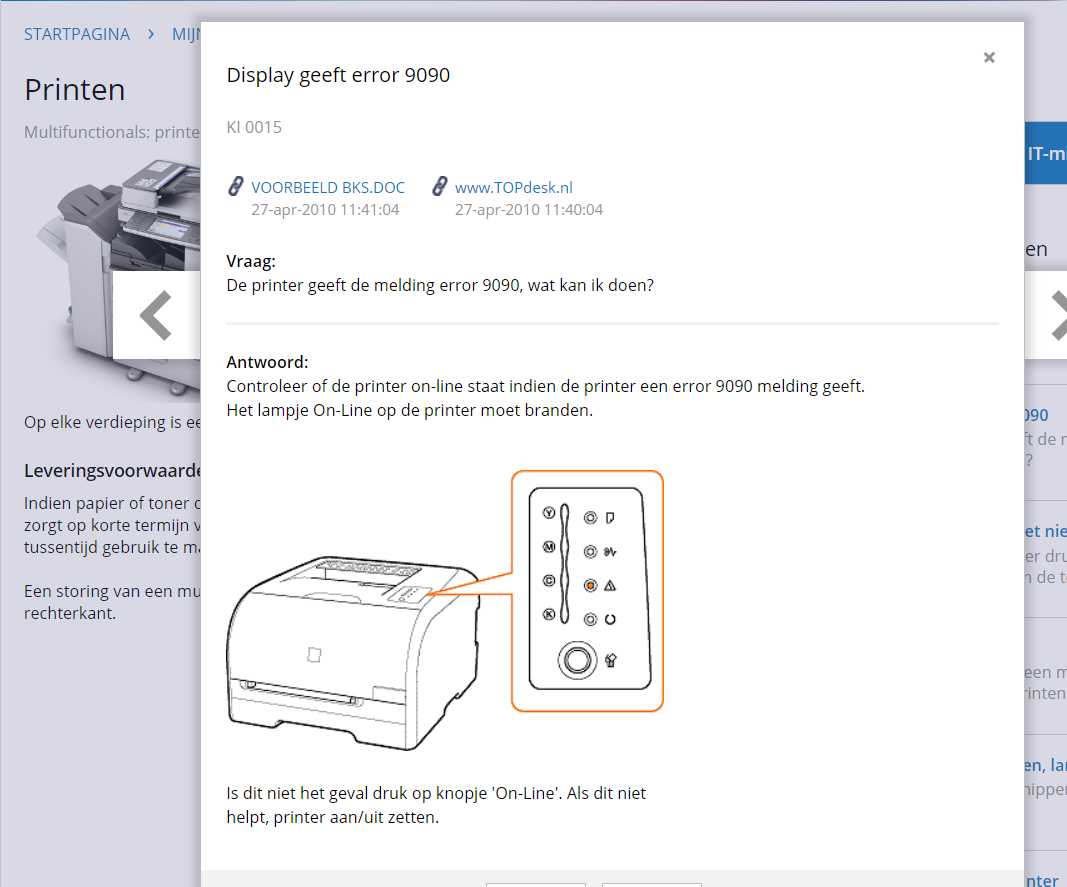
## Opdracht 6 Standaardoplossingen



## Opdracht 7 Kennisitems



## Opdracht 8 Selfservicedesk

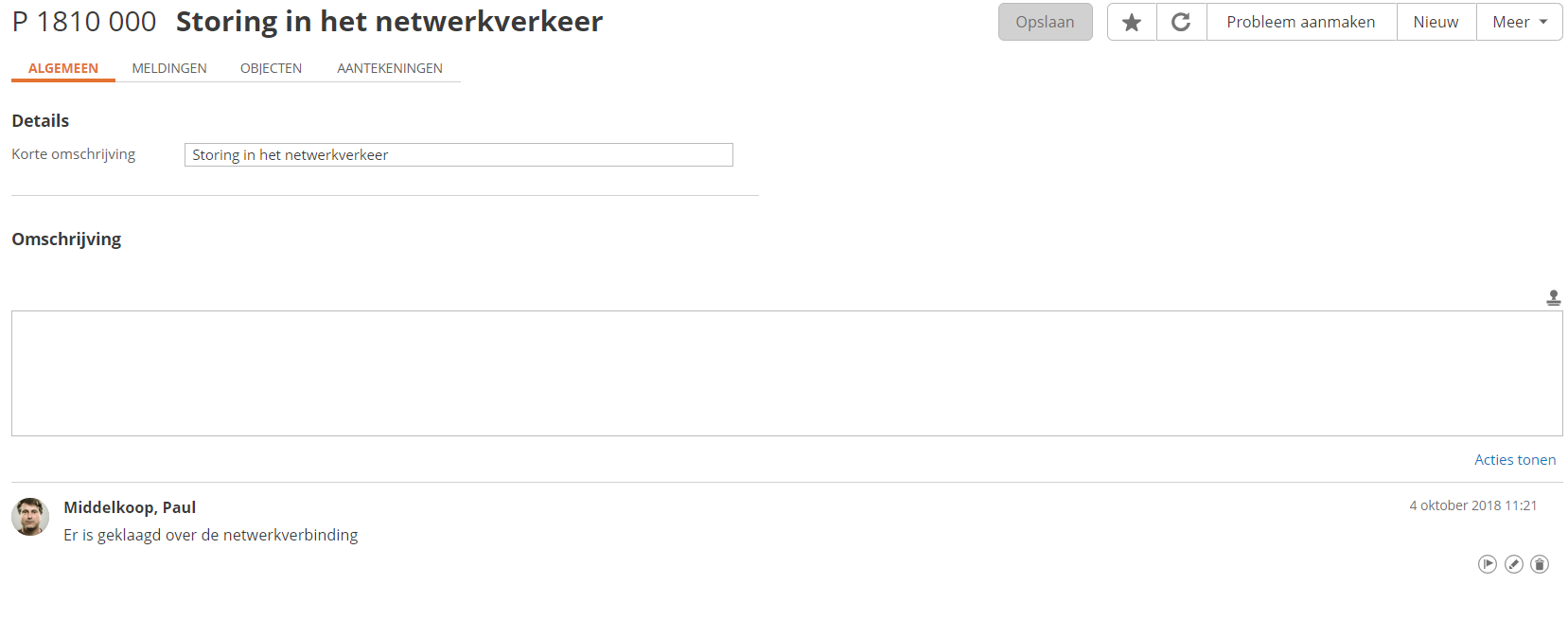


Dit is zeer handig voor de mensen die geen tijd hebben om de servicedesk in te schakelen

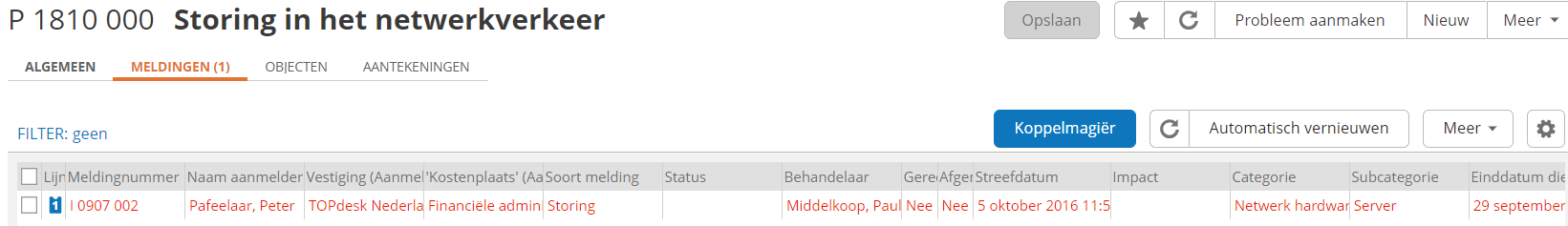
Ook is het handig omdat je gelijk kan zien welke oplossing hier voor is.

## Opdracht 9 Probleembeheer

Nieuw > probleembeheer > probleemmagiër



Meldingen koppelen aan probleemmagiër



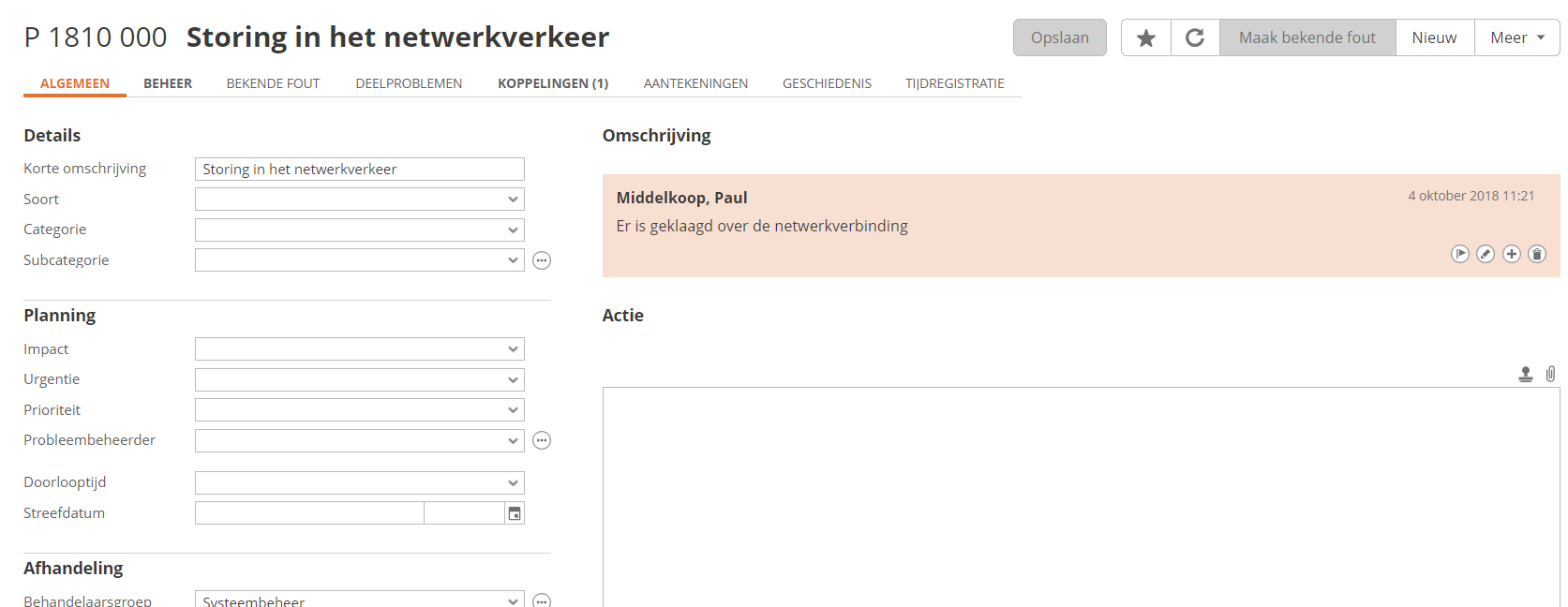
## Opdracht 10 Winkelmandje



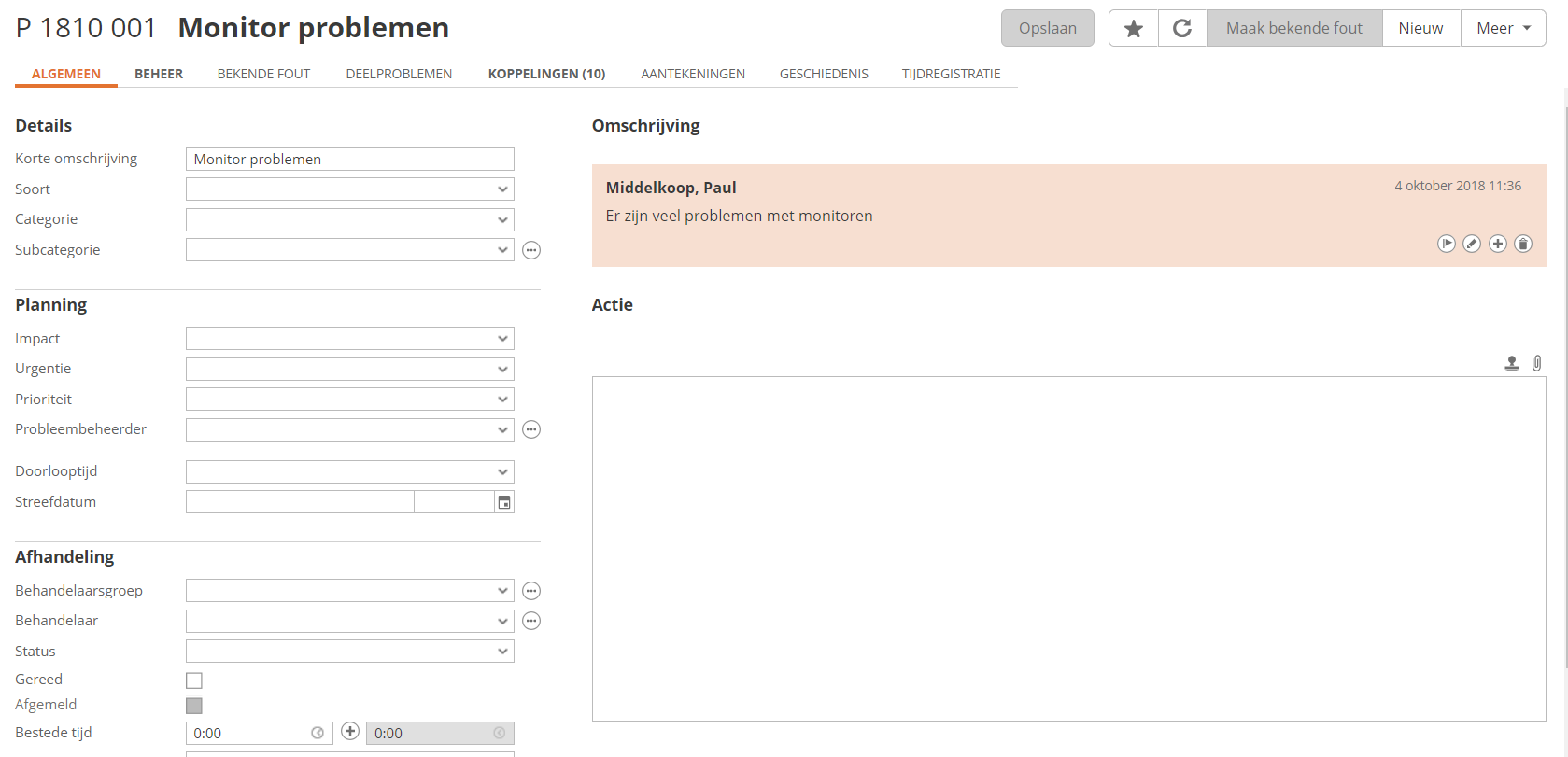
Storingen zoeken mbv snelstartmenu. Daarna op meer > selectie aan mandje toevoegen

## Opdracht 11 Probleem aanmaken

Probleem aangemaakt via probleembeheer en het icoontje in probleembeheer

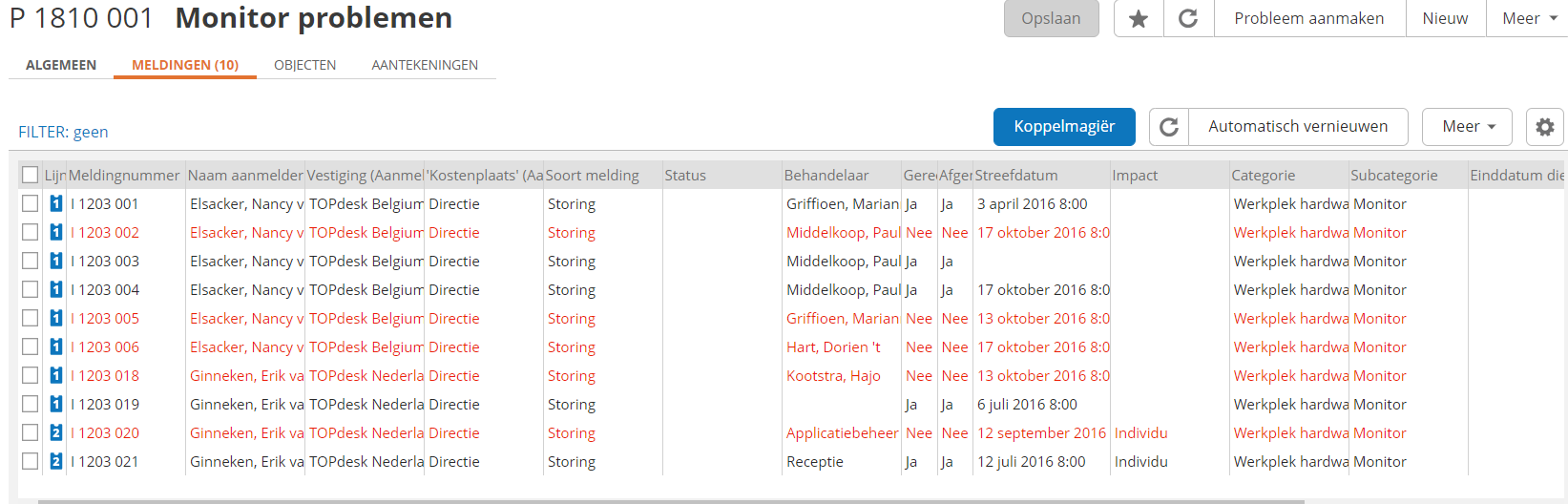


Meldingen toegevoegd mbv koppelmagiër

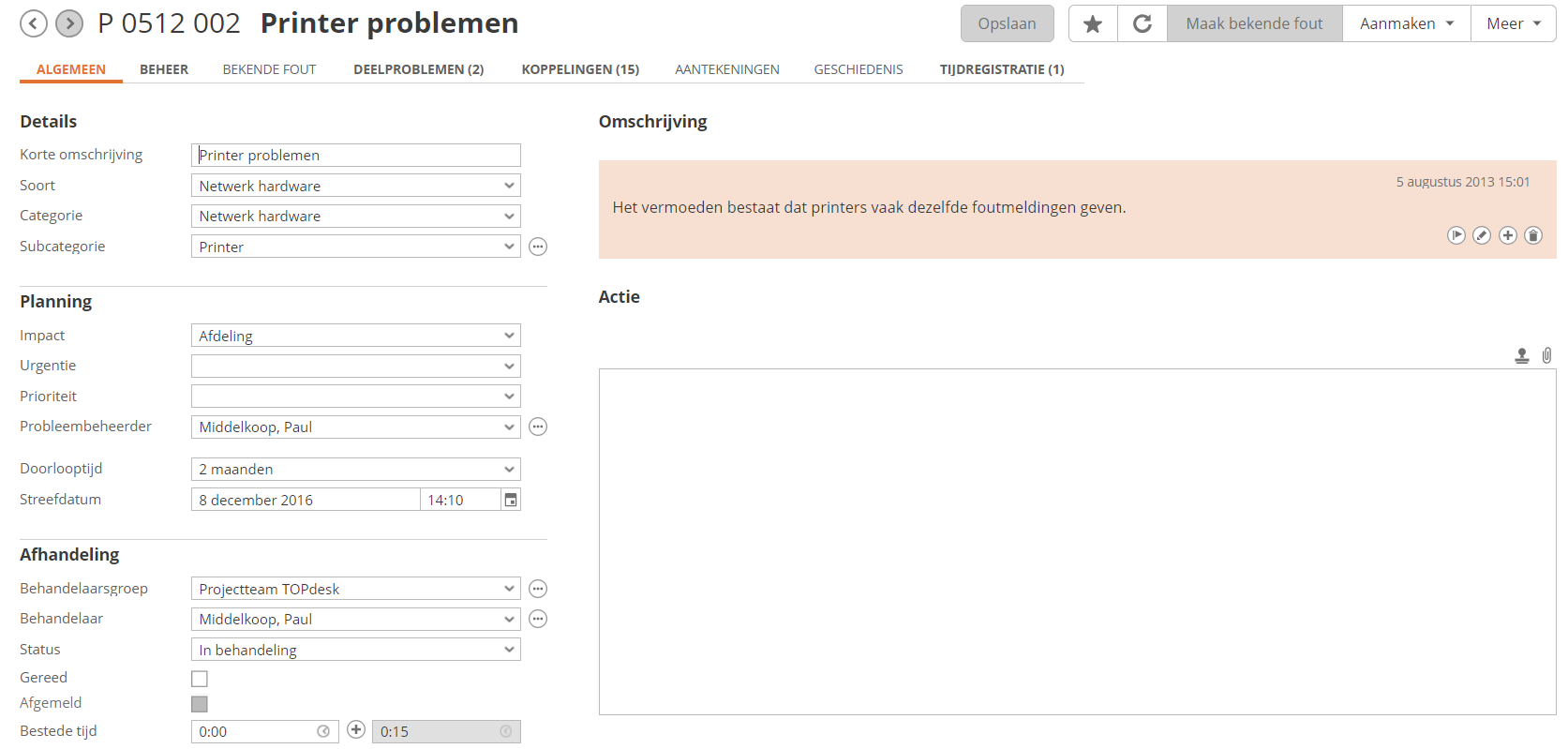


## Opdracht 12 Probleem maken met trefwoord

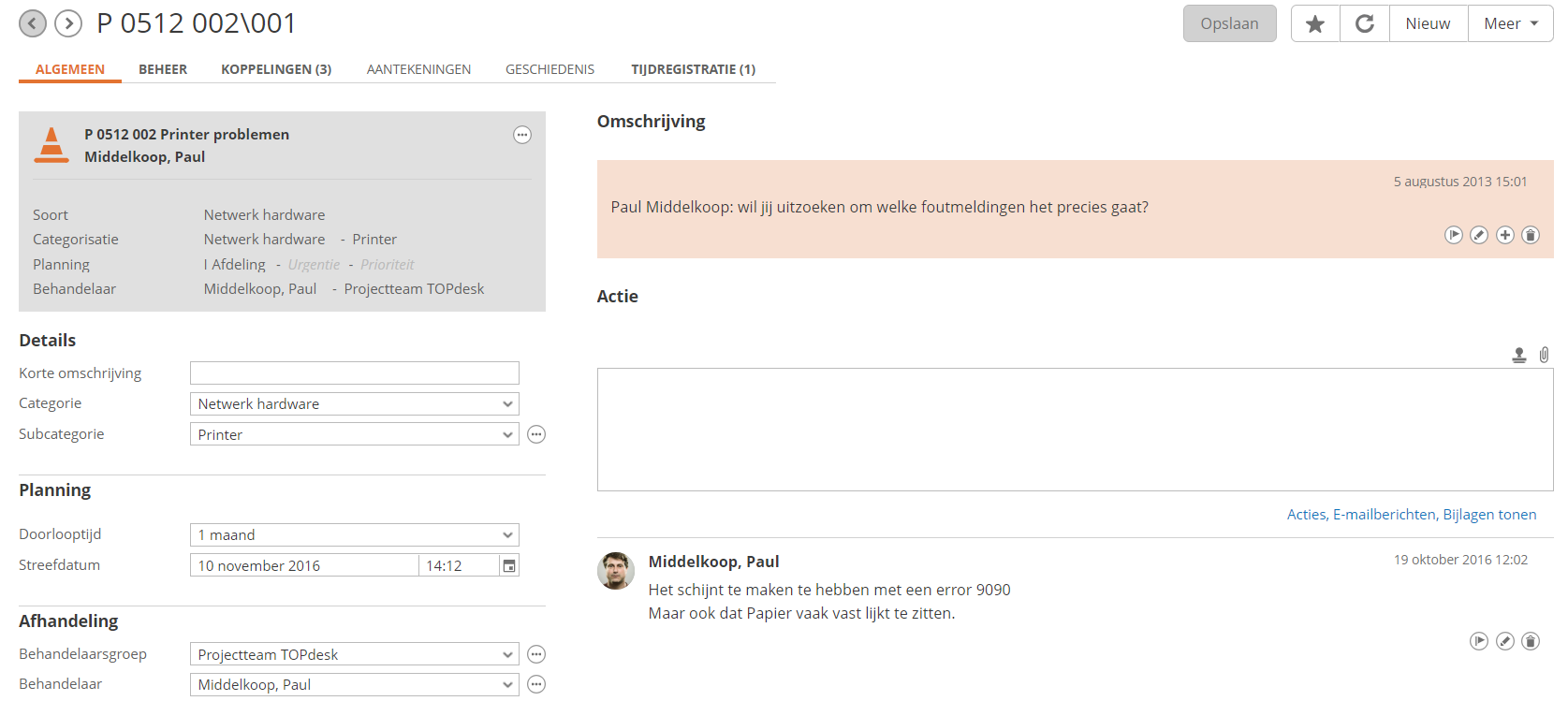
Nieuw probleem aangemaakt en 10 meldingen gekoppeld met het trefwoord “monitor”



## Opdracht 13 Deelprobleem aanmaken via bestaand probleem

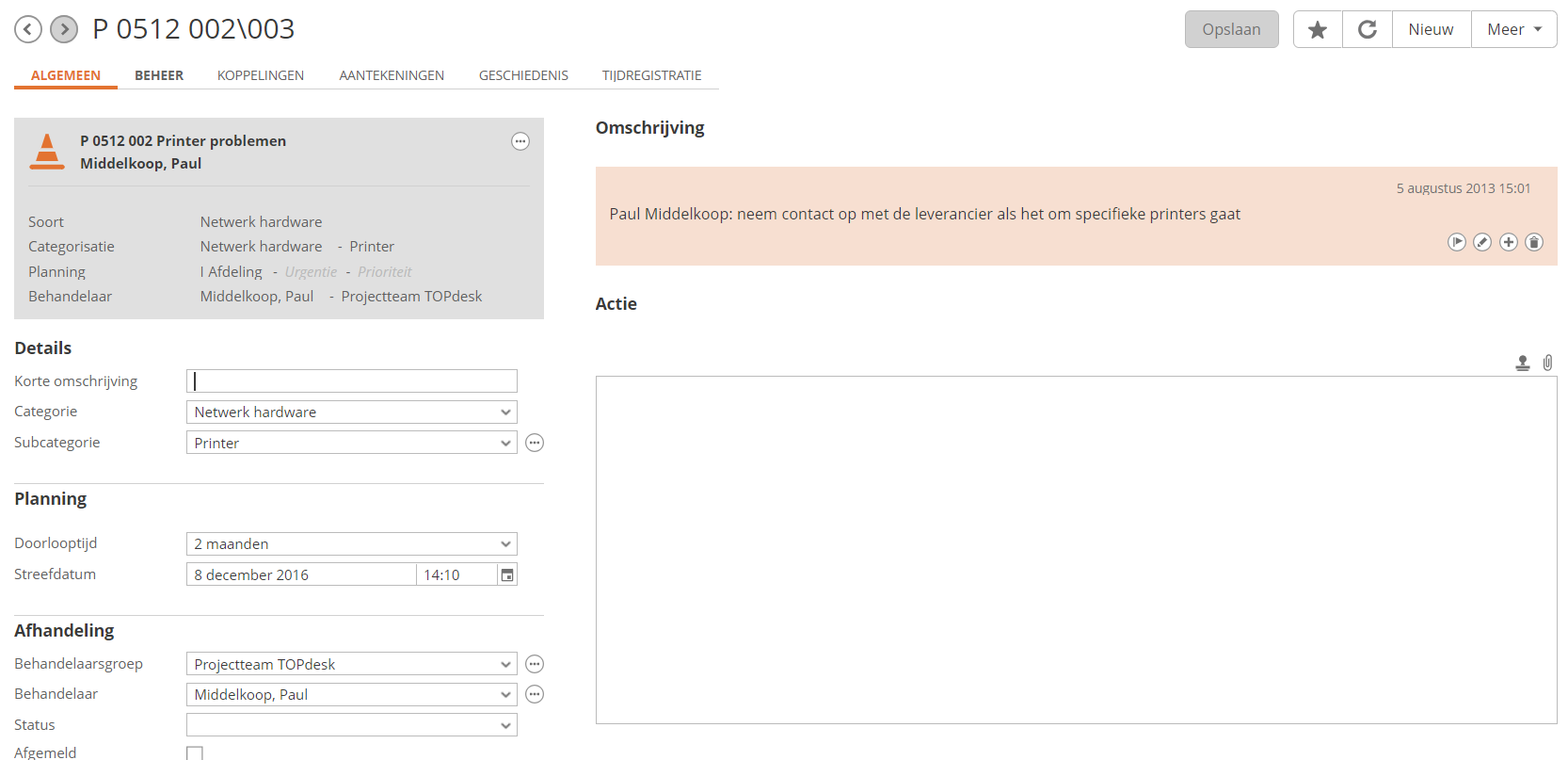


Deelmelding 1



Paul Middelkoop heeft al uitgezocht dat de error 9090 het probleem is

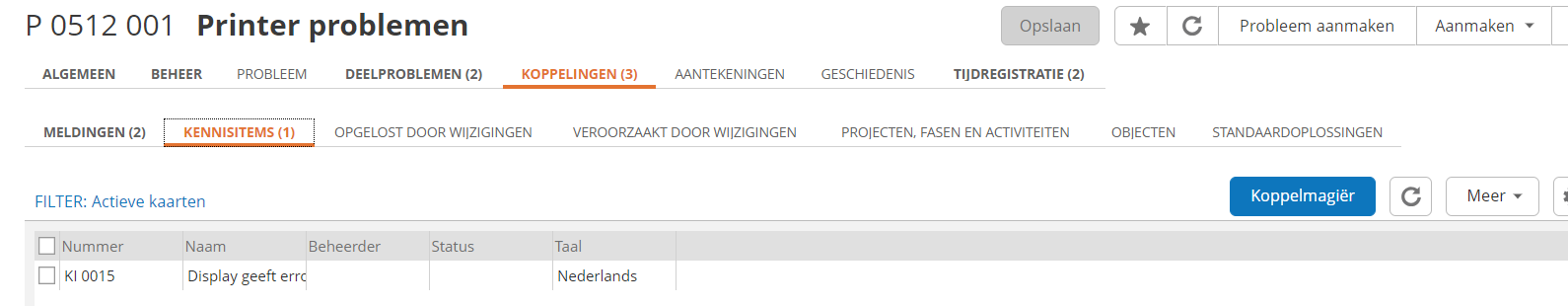
Deelmelding 2



In totaal heeft deze melding 3 maand doorlooptijd

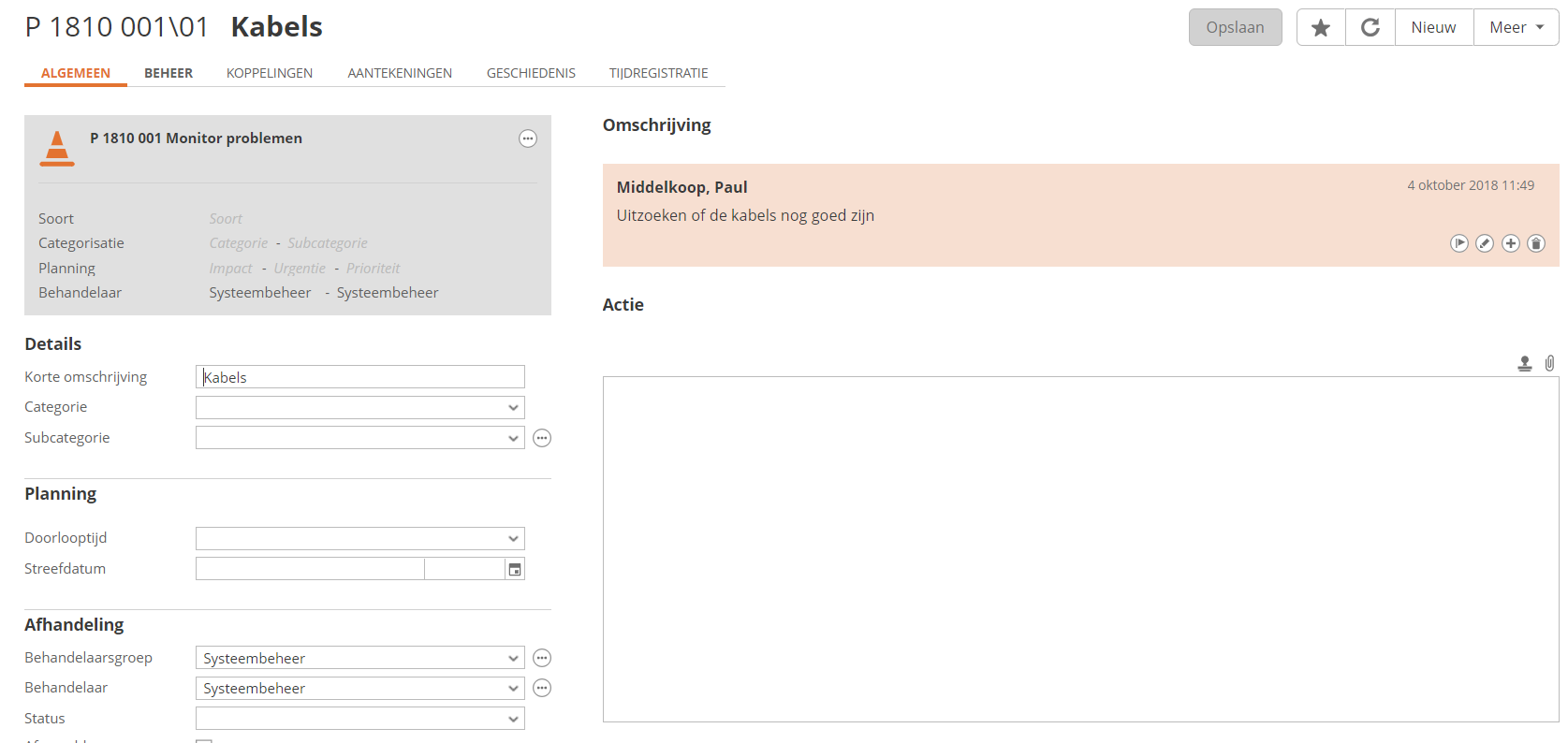
## Opdracht 14 Kennisitems

Er is 1 probleem gevonden. De kennisitem kun je zien door op Koppelingen > kennisitems te klikken

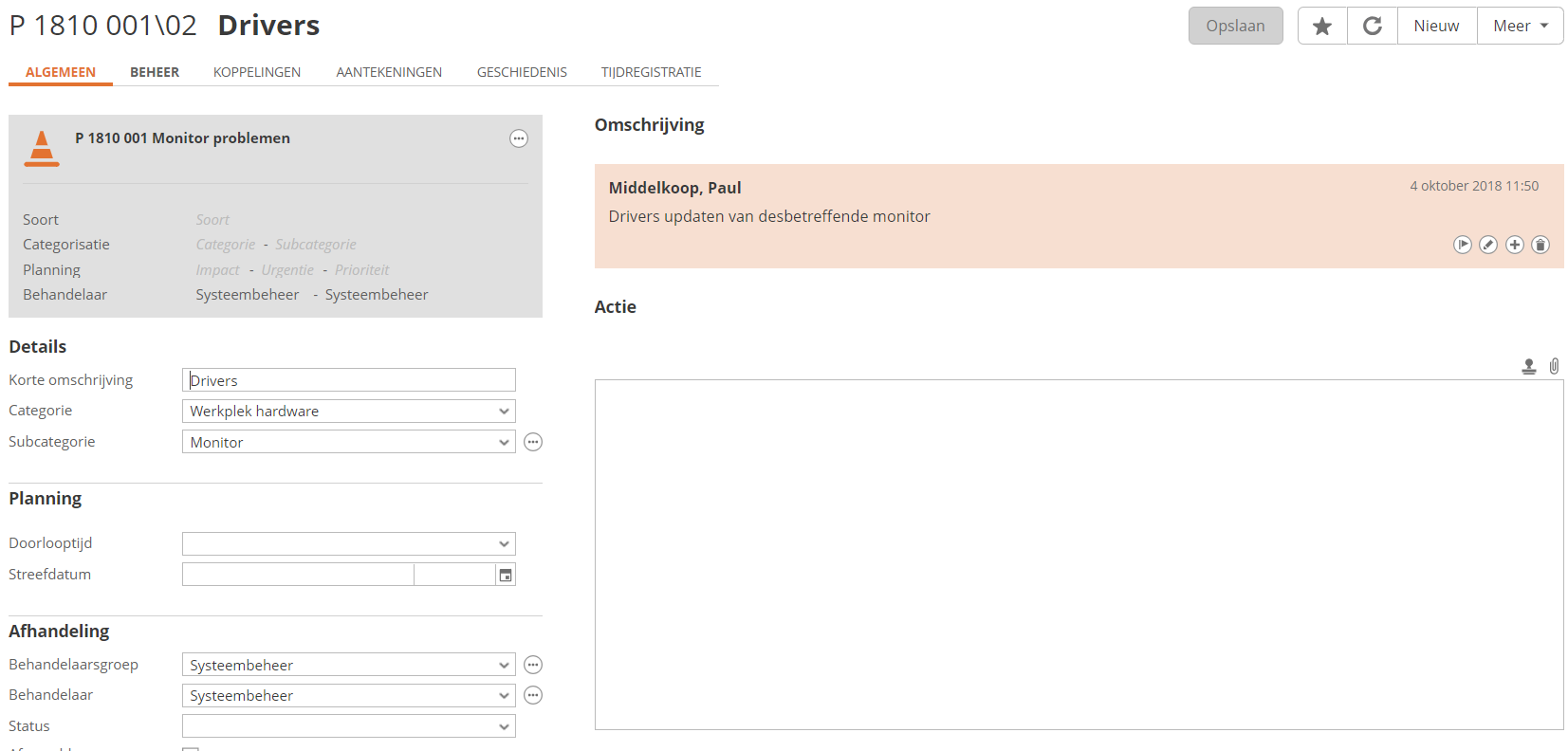


## Opdracht 15 kennisitems

Deelmelding 1

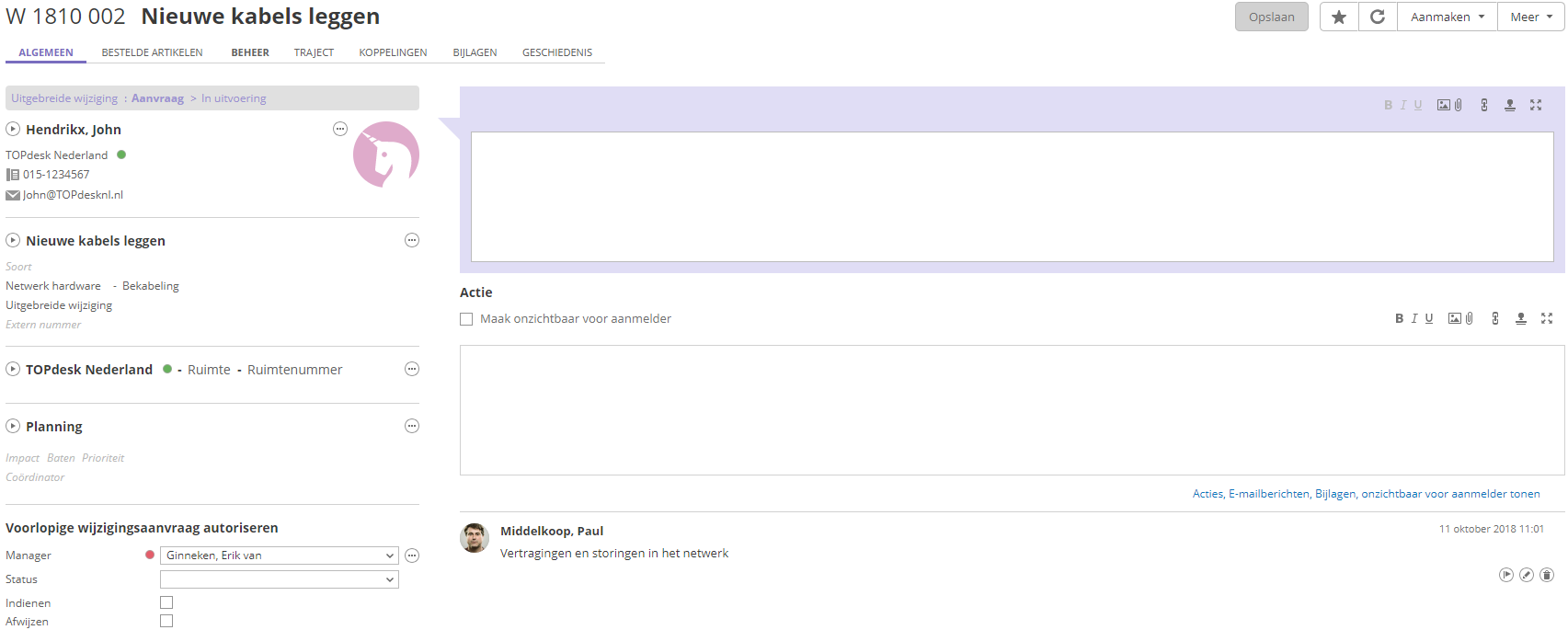


Deelmelding 2



## Opdracht 16

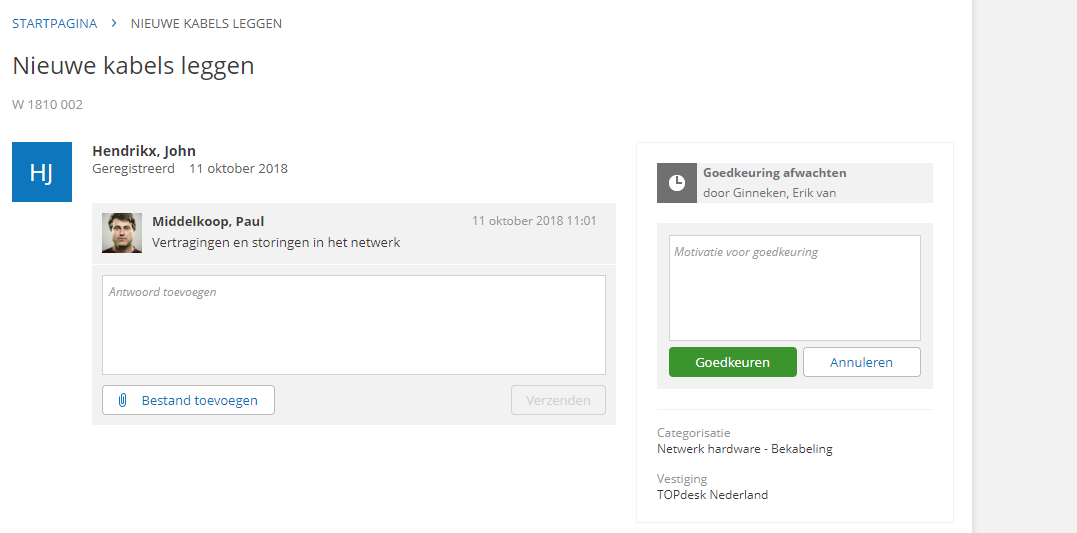
Modules > Wijzigingsbeheer > Voorlopige wijzigingsaanvraag



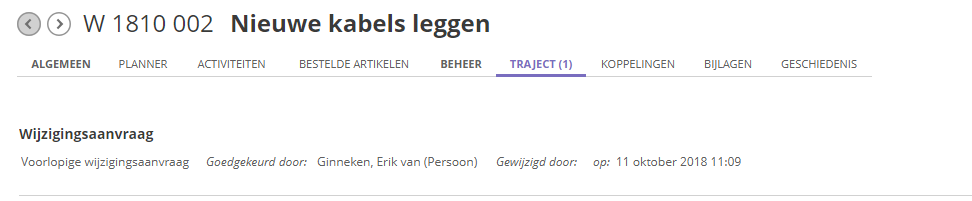
## Opdracht 17

SSD > Nog niet goedgekeurde aanvragen

Aanvraag goedgekeurd



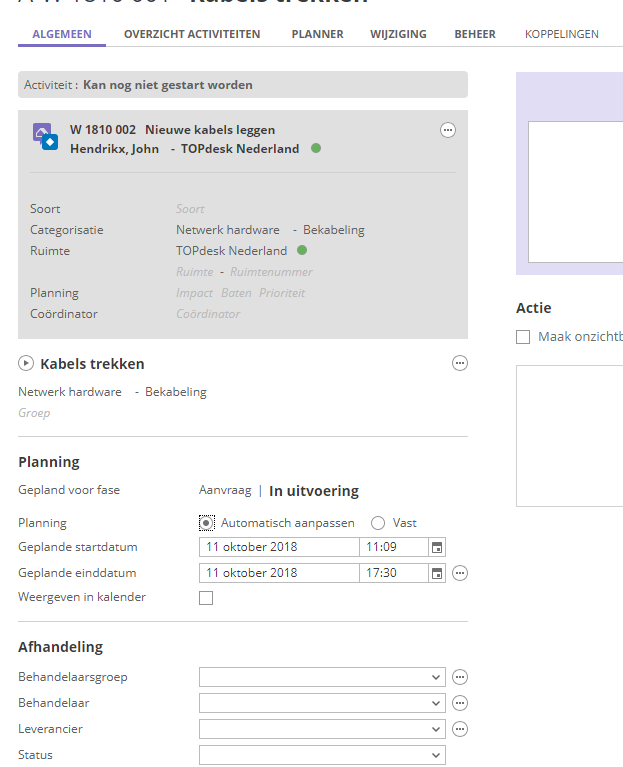
Onder het kopje “traject” is een goedkeuring bijgekomen



## Opdracht 18

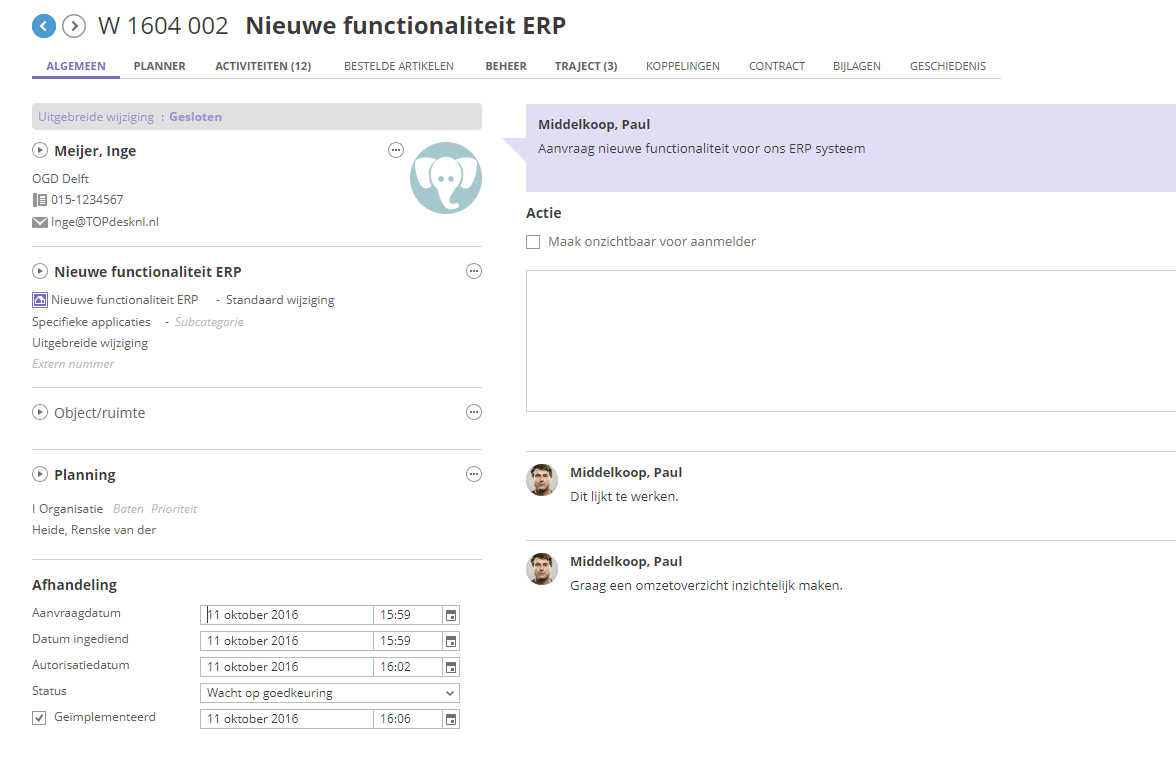
In de planner van de kaart de datum prikken wanneer dit gedaan moet worden

In dit geval is dat op 11 oktober 2018

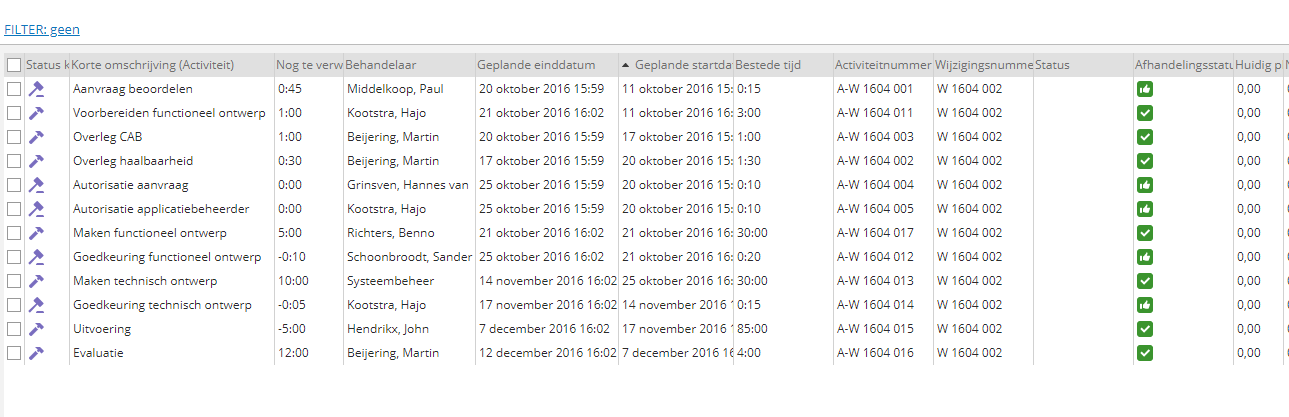


## Opdracht 19

Wijzigingsaanvraag van Inge Myers



Alles wat gedaan moet worden staan onder het kopje “activiteiten”



## opdracht 20

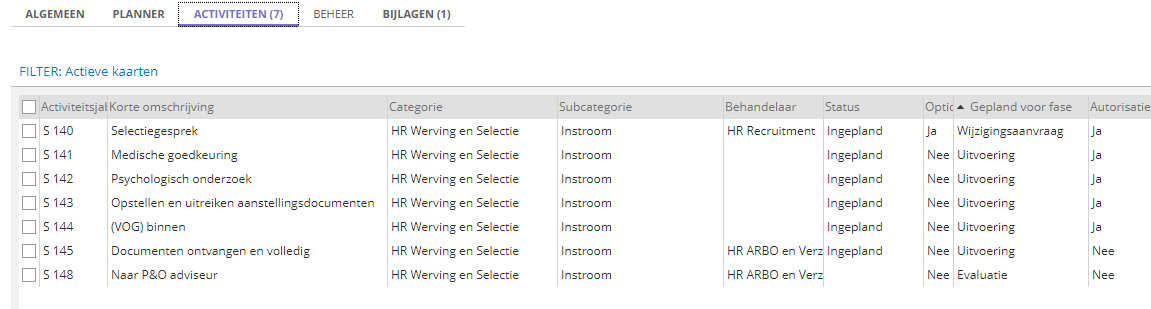
Wat moet er gedaan worden bij deze wijziging?



De wijziging is geïmplementeerd dus hij moet alleen nog maar uitgevoerd worden. Alle artikelen zijn aangeschaft.

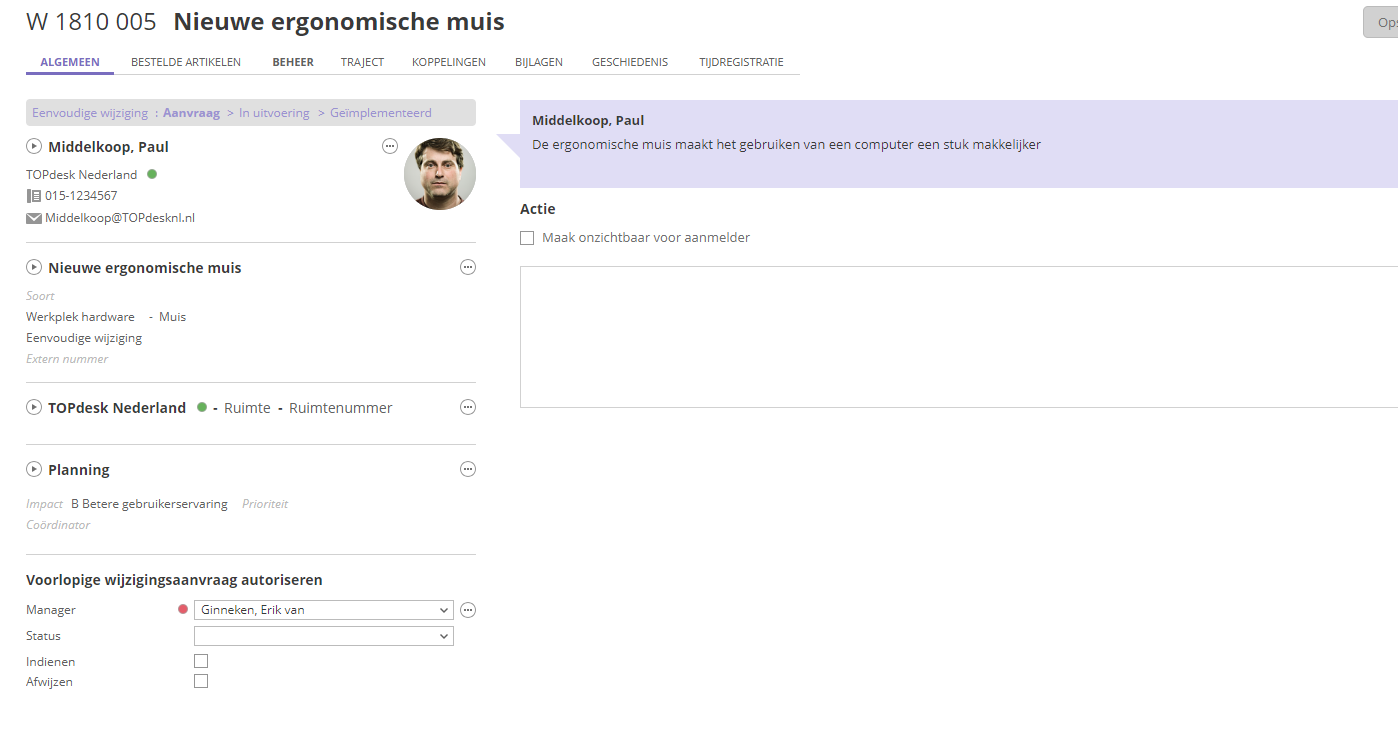
## Opdracht 21

Menu > Modules > Wijzigingsbeheer. Onder overzicht > sjablonen



## Opdracht 22

Nieuwe eenvoudige wijzigingsaanvraag

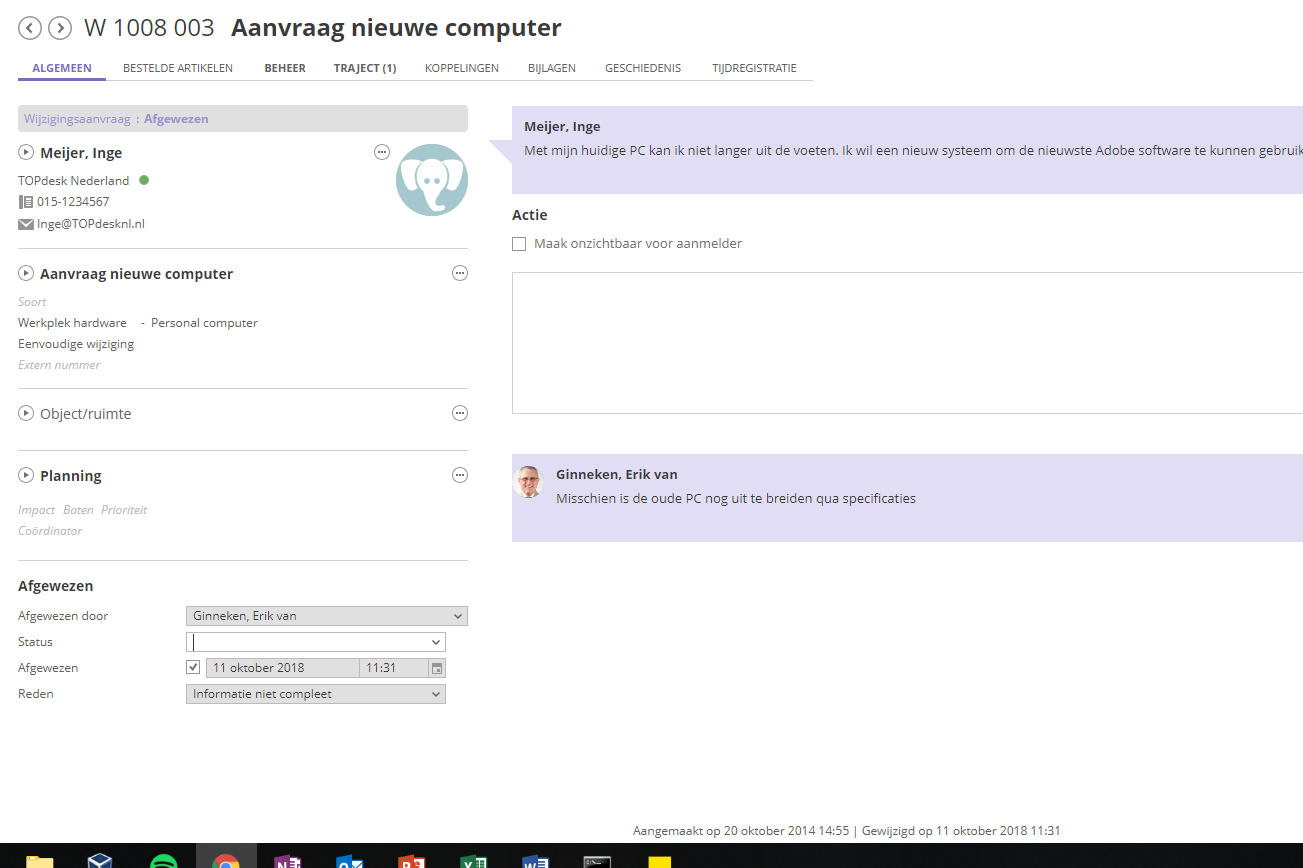


## Opdracht 23

De informatie is incompleet, aanvraag afgekeurd

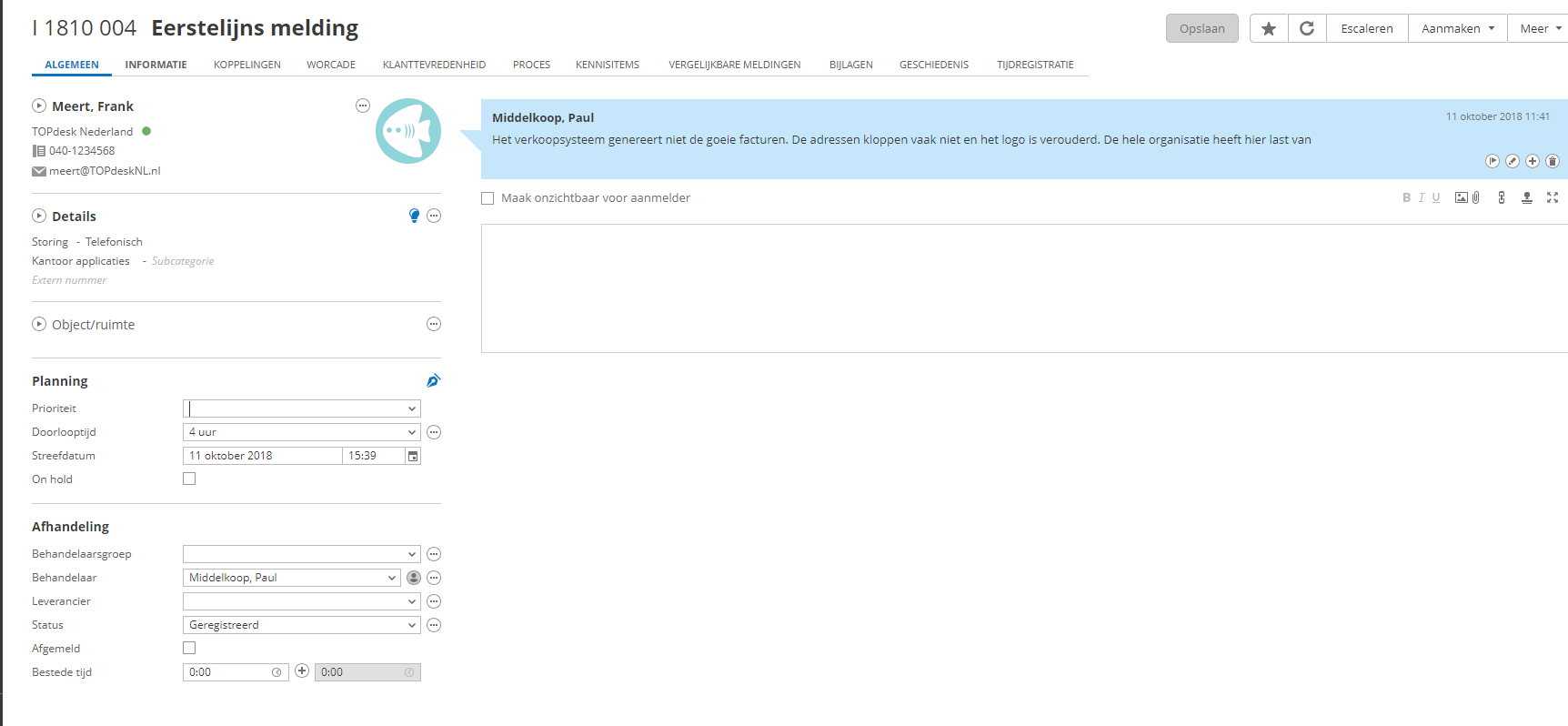


Aanvraag aangewezen

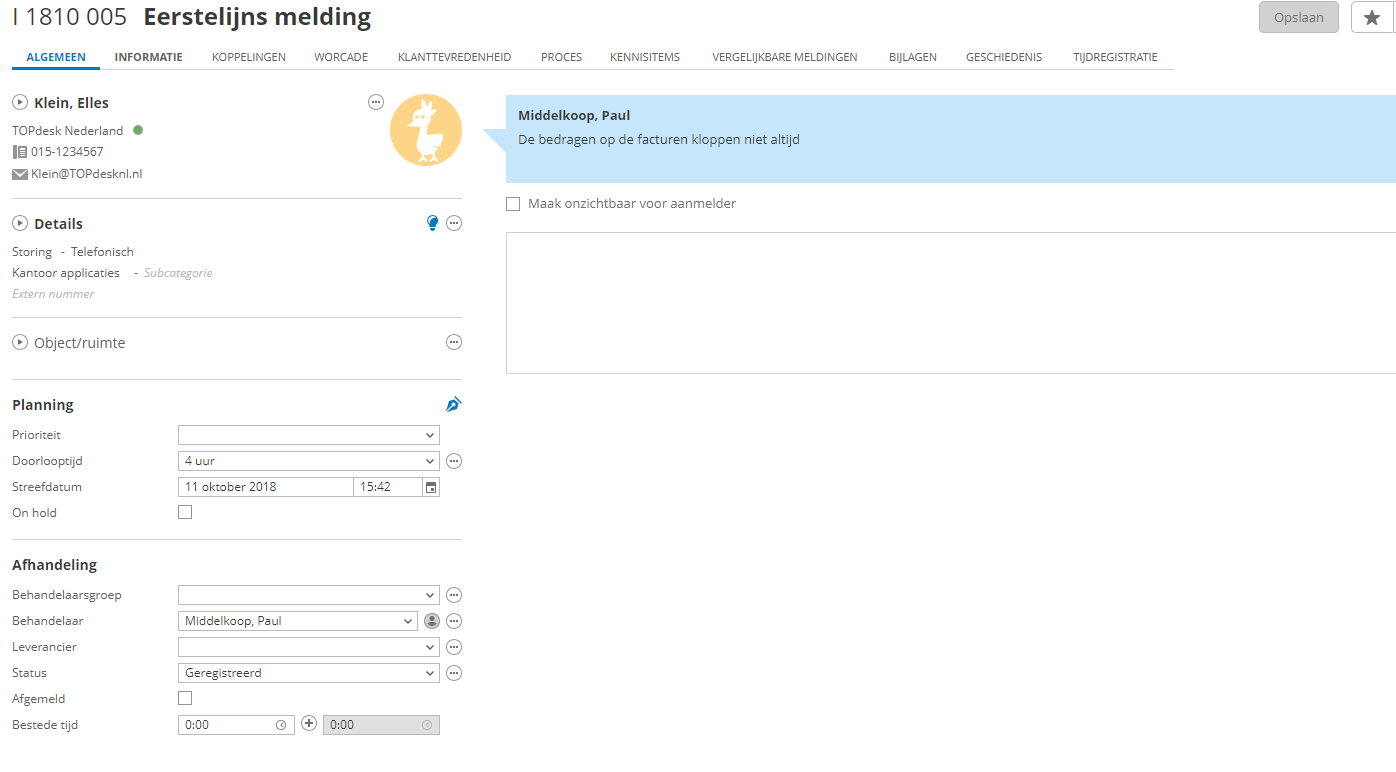


## Herhalingsopdracht 1

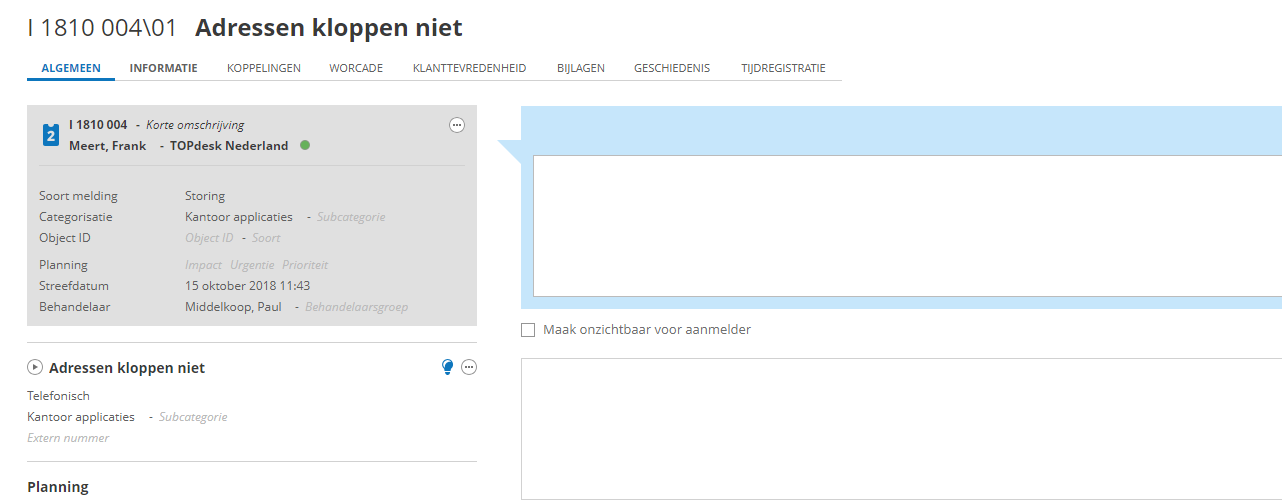
Melding van Frank:



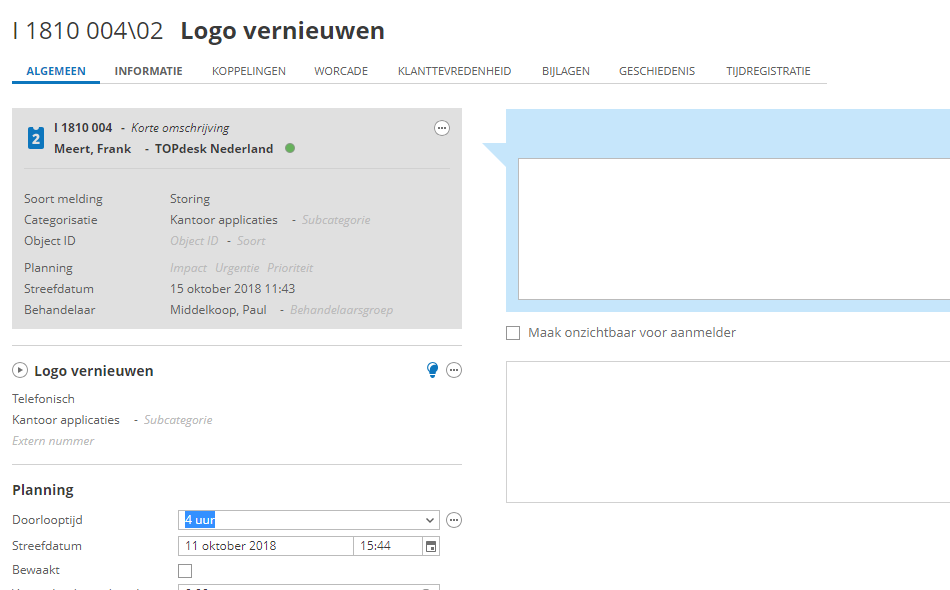
Melding van Elles:



Deelmelding 1 van Frank zijn melding:



Deelmelding 2 van Frank zijn melding:



## Herhalingsopdracht 2