

Werkboek

BIT ICT-1 niveau 3/4
Basismodule ICT



Speciaal voor PGO
(kader van ICT Competent)

praktijksimulatie voor automatiseringsopleidingen

INHOUDOPGAVE

INTRODUCTIE	3
DEEL 1 DE SIMULATIE VAN DAG TOT DAG	4
DAGDEEL 1 DINS DAG 13 SEPTEMBER 2005	5
DAGDEEL 2 DINS DAG 20 SEPTEMBER 2005	9
DAGDEEL 3 DINS DAG 27 SEPTEMBER 2005	11
DAGDEEL 4 DINS DAG 4 OKTOBER 2005	16
DAGDEEL 5 DINS DAG 11 OKTOBER 2005	23
BIJLAGEN	24
BIJLAGE 1 BESCHRIJVING VAN HET BEDRIJF	24
BIJLAGE 2 HUISREGELS COMPUTERGEBRUIK	26
BIJLAGE 3 HANDLEIDINGEN WERKZAAMHEDEN ICT-AFDELING	27
3.0 Handleiding vervangen harddisk	27
3.1 Handleiding bestandsbeheer	28
BIJLAGE 4 PROCEDURES ICT-AFDELING WILLY SCHIPPERS	29
4.0 Administreren van je werk in Topdesk	29
4.1 Back-up procedure	29
4.2 Procedure stroomuitval/calamiteiten	29
4.3 Procedure aanschaf hardware	30
4.4 Bestelprocedure	31
4.5 Storingsprocedure	31
4.6 Procedure instructie nieuwe medewerkers	35
4.7 Procedure wachtwoorden	35
BIJLAGE 5 HET SCHRIJVEN VAN EEN GEBRUIKERSINSTRUCTIE/HANDLEIDING	36
BIJLAGE 6 EISEN VERSLAGLEGGING	38
BIJLAGE 7 BEDRIJFSTRaining TOPDESK	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIÉERD.

Introductie

Deze verkorte simulatie is gemaakt ter voorbereiding op de simulatie over de Helpdesk.(BIT ICT 2). Tijdens deze simulatie zul je werken bij het bedrijf Willy Schippers, Accountants en Adviseurs. Dit is één van de grotere accountantskantoren in Zwolle. Het accountantskantoor heeft een groot aantal zakelijke klanten als uitgeverijen, drukkerijen, transportbedrijven, groothandels en enkele bank- en verzekeringsbedrijven. Ook mag het een tweetal multinationals rekenen tot zijn klant. Hiernaast verzorgt het accountantskantoor ook voor een groot aantal middenstanders, waaronder enkele detailhandels, apotheken, en garagebedrijven diverse diensten. Ook heeft het kantoor een aantal particuliere klanten.

Er zijn ongeveer 50 mensen werkzaam. Het kantoor kent een hoge automatiseringsgraad. Het beschikt over een eigen hoogwaardig netwerk en heeft elektronische verbindingen met de belastingdienst en enkele grote klanten. Vrijwel elk personeelslid maakt gebruik van een PC.

Jij zult als stagiair samen met enkele andere stagiaires bij Willy Schippers gaan werken. In de eerste weken krijgen jullie eerst een kennismaking met het bedrijf en een aantal specifieke opdrachten om te leren wat er bij het bedrijf gebeurt. Daarna ga je echt aan het werk!

Deel 1 De simulatie van dag tot dag

Dagdeel 1 dinsdag 13 september 2005

Vandaag ga je als stagiaire kennismaken met het bedrijf Willy Schippers Accountants en Adviseurs, waar je de komende weken werkzaamheden voor zult verrichten. De afspraak is dat je deze week eerst een kennismakingsperiode hebt. Je bent erg benieuwd, en van plan je beste beentje voor te zetten.

Werkzaamheden	Uit te voeren via:	Benodigdheden
Inleiding over de simulatie, doel, inhoud, manier van werken, wijze van evaluatie enz.	Inleiding door de docent	
Korte kennismaking met het bedrijf	Inleiding door de docent	
1.1 Werken met multimedialprogramma	Vragen in werkboek	MM-programma mmict
1.2 Maken van organigram	Opdracht in werkboek	PowerPoint of Word
1.3 Cursus Topdesk	Bijlage 7	Topdesk

1.1 Werken met multimedialprogramma

Inleiding

Je gaat kennismaken met het accountantskantoor. Een vorige stagiaire heeft een multimedialprogrammaatje gemaakt van het bedrijf. Je stagebegeleider vindt het wel een aardige manier om kennis te maken met het bedrijf zonder alle medewerkers te storen.

Opdracht

Start het multimedialprogramma (je docent vertelt je waar je dat kunt vinden) en beantwoord de onderstaande vragen.

1. Hoeveel mensen werken er bij dit accountantskantoor?

2. Hoe heten de medewerkers op de afdeling ICT van Willy Schippers?

3. Welke afdelingen kent dit bedrijf?

4. Is het bedrijf van Willy Schippers sterk geautomatiseerd? Motiveer je antwoord!

5. Welke software wordt veel gebruikt bij Willy Schippers A en A?

6. Wat voor programma is Topdesk?

7. Welke taken heeft de afdeling ICT van Willy Schippers en hoe zijn die verdeeld?

8. Leg uit wat er gebeurt wanneer de stroom in dit bedrijf uitvalt.

9. Beschrijf het computernetwerk van dit bedrijf.

10. Wat is het doel van het kantoor Willy Schippers

11. Noem een drietal toepassingsgebieden van de pc binnen deze onderneming.

12. Er komt op het einde van fiscale jaar een klant met een schoenendoos met allerlei financiële stukken (rekeningen, bankafschriften). Beschrijf nu wat er dan voor werkzaamheden plaatsvinden op het accountantskantoor om tot een belastingaangifte te komen. Vermeld tevens welke afdelingen hierbij betrokken zijn.

13. Geef bovenstaande werkzaamheden nu in een stroomschema weer. (Zie voor een voorbeeld van een stroomschema de storingsprocedure in bijlage 4.

1.2 Maken van organigram

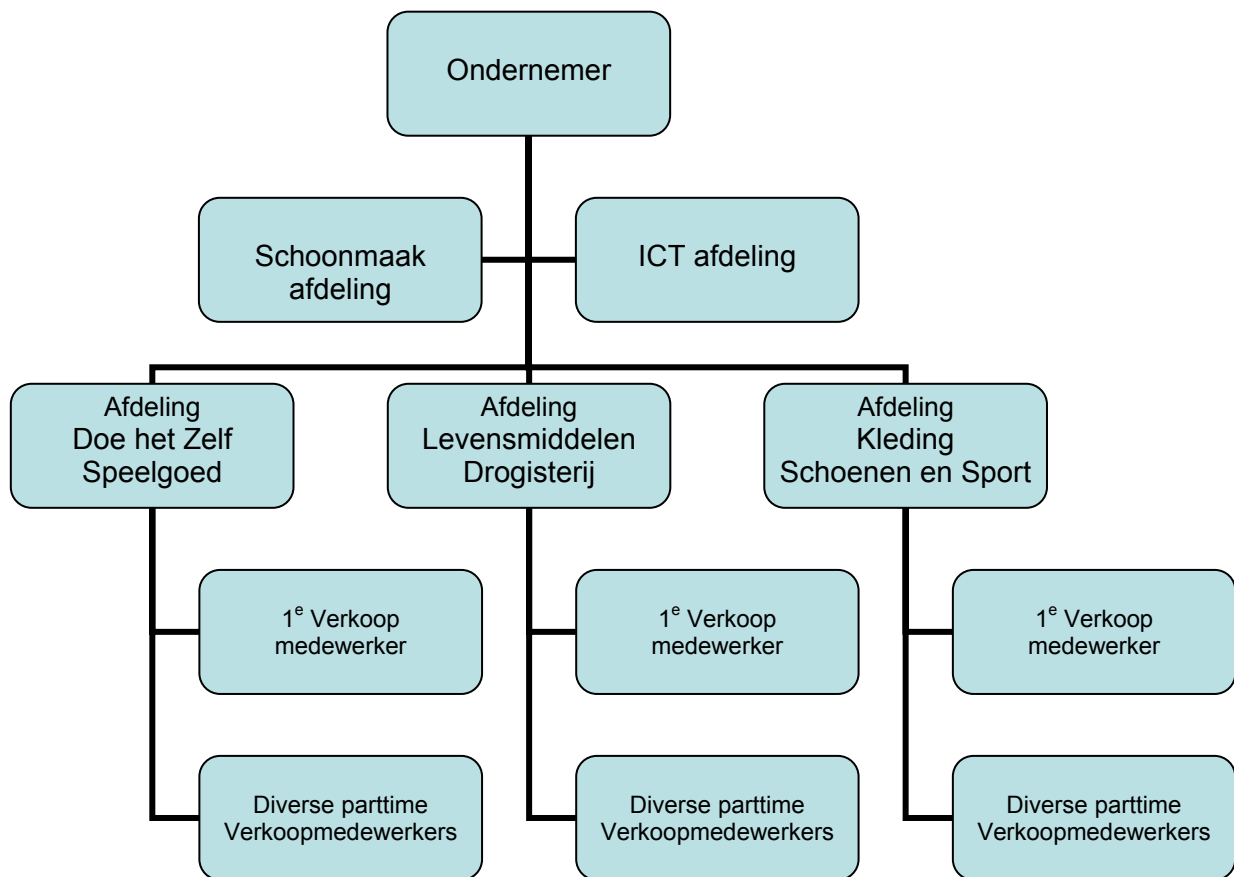
Inleiding

Het accountantskantoor is de laatste jaren fors gegroeid. Het is de hoogste tijd om het bedrijf weer eens mooi in kaart te brengen. Bijvoorbeeld op de manier zoals in het onderstaande voorbeeld van een grootwinkelbedrijf. De directie heeft aan Nick Laarman gevraagd om zo'n schema te maken. Maar omdat jij heel handig met de computer bent, vraagt Nick dit op zijn beurt nu aan jou!

Opdracht

Maak een organisatieschema (organigram) van het bedrijf Schippers Accountants en Adviseurs. Je mag zelf weten welk softwareprogramma je daarvoor gebruikt.

Voorbeeld



1.3 Kennismaking met TOPdesk

Inleiding

TOPdesk is een programma dat gebruikt wordt op de helpdesk van de Automatiseringsafdelingen. In dit programma worden o.a. alle aanwezige hard- en software geregistreerd, ook staan de gegevens van alle medewerkers in dit programma. Topdesk is de helpdeskmedewerker behulpzaam bij het registreren van binnenkomende vragen, incidenten en problemen.. Door de koppelingen in dit programma van de vele tabellen is het een zeer goed bruikbaar programma voor helpdeskmedewerkers om meldingen te registreren.

Ook de afdeling Automatisering van het accountantskantoor Willy Schippers maakt gebruik van TOPdesk. Veel gegevens rondom het gebruik en beheer van ICT in dit accountantskantoor vind je hier dan ook terug in TOPDesk.

In samenwerking met OGD Software, de leverancier van TOPdesk heeft Nick Laarmans vorig jaar een bedrijfstraining TOPdesk gemaakt voor de medewerkers van het accountantskantoor. Ook van stagiaires bij Willy Schippers wordt verwacht dat zij deze training doorlopen.

Opdracht

Volg de bedrijfstraining TOPdesk. Deze training is opgenomen in bijlage 7 van dit werkboek.

In deze training zul je wisselend gebruik maken van de inlogaccounts van Lieneke, Mohammed of Nick.

Aan het einde van de training mag je voor jezelf een gebruikersaccount aanmaken als bewijs dat je de training goed hebt doorlopen.

Zorg er dus voor dat je voordat je aan dagdeel 3 begint de hele training hebt doorlopen.

Dagdeel 2 dinsdag 20 september 2005

Vandaag ga je verder met het werken in het programma TOPdesk.
Ook mag je vandaag m.b.v. internet onderzoek doen naar een USB stick en een programma om Spyware tegen te gaan

Werkzaamheden	Uit te voeren via:	Benodigheden
2.1 Registreren van gegevens met TOPdesk	Bijlage 7 + Memo's	TOPdesk
2.2 Gebruik USB Sticks	Memo	Internet
2.3 Spyware	Memo	Internet / Eigen PC

2.1 Registreren van gegevens met TOPdesk

Inleiding

Zoals je gemerkt hebt worden bij het Accountantskantoor alle hardware met de daarop geïnstalleerde software geregistreerd in TOPdesk. Je zult dus vaak met dit programma gaan werken.


Veel van jouw werkzaamheden wordt via een *MEMO* aan je doorgegeven. Het is de bedoeling dat je de opdracht uitvoert. Op de automatiseringsafdeling van Willy Schippers is afgesproken dat zodra een opdracht is uitgevoerd er een terugkoppeling plaatsvindt naar de opdrachtgever. Dit kan een kort verslag zijn, een handleiding, een installatie of een afdruk van een rapport uit TOPdesk.

Indien je de cursus TOPdesk nog niet volledig doorlopen hebt, doe dat nu eerst.

Opdracht

Hieronder is een voorbeeld van een *MEMO* opgenomen. Voer de opdracht op deze memo uit. Maak als bewijs een kaartrapportage van dit nieuwe personeelslid voor Nick.

MEMO	
Van	: Nick Laarman
Aan	: Stagiaire
Datum	: 19 september 2005
Betreft	: Stagiaire M. Hagersma


Willy Schippers
Accountants & Adviseurs
Zwolle

Beste stagiaire,

Op de afdeling Fiscaal is deze week Marianne Hagersma begonnen. Ze doet de MBO opleiding Administratie en loopt de komende 20 weken stage bij Lydia Werkhoven.

Verwerk de gegevens van Marianne in TopDesk.

- ◆ Ze komt op de kamer bij Lydia en maakt ook gebruik van haar telefoon.
- ◆ Zoek uit wat haar e-mail-adres wordt en haar netwerk-inlognaam.
- ◆ Vul nu haar gegevens op een nieuwe Personeelskaart in.

- ◆ Zoek in Topdesk uit welk configuratie ID ze krijgt.
- ◆ Maak een nieuwe Configuratiekaart.

Op je bureau liggen nog 3 *MEMO*'s. Voer de opdrachten uit m.b.v. TOPdesk.

2.2 Gebruik USB sticks

Op je bureau ligt een *MEMO* over het gebruik van USB sticks. Voer de opdracht op deze memo uit. Je kunt hiervoor gebruik maken van internet.

2.3 Spyware

Op je bureau ligt een *MEMO* over het tegengaan van Spyware op de computers van het bedrijf. Voer de opdracht op deze memo uit. Je kunt hiervoor gebruik maken van internet.

Dagdeel 3 dinsdag 27 september 2005

De inwerkperiode is over, nu komt het echte werk. Vandaag krijgen je een groot aantal memo's van Nick of Lieneke. Het is de bedoeling dat je die gezamenlijk gaan uitvoeren.

Tijdens het werkoverleg moet je een verdeling maken met groepsleden om vervolgens aan de slag te gaan.

Werkzaamheden		Uit te voeren via:	Benodigdheden
3.1	Werkoverleg	Werkboek	
3.2	Uitvoeren opdrachten	Memo's	Handleidingen in bijlage 7 TOPdesk Internet
3.3	Invullen evaluatieformulieren	Formulieren werkboek	

3.1 Werkoverleg

Inleiding

Bij Willy Schippers wordt er regelmatig een werkoverleg gevoerd door de afdelingen. Tijdens zo'n werkoverleg worden diverse zaken aan de orde gesteld door de voorzitter. Elk werkoverleg is er een andere notulist die kort de afspraken vastlegt en deze besluitenlijst naar de anderen mailt.

De voorzitter van jullie werkoverleg heeft een stapel met ongeveer 24 opdrachten gekregen. Deze stapel opdrachten is voor jou en je 3 collega stagiaires. De vraag is of jullie met zijn vieren deze opdrachten willen maken. Jullie kunnen deze opdrachten dus onder elkaar verdelen. Jullie hebben 2,5 dagdelen de tijd om deze opdrachten uit te voeren.

Een deel van die opdrachten kan alleen maar op de 'knutselcomputer' worden uitgevoerd.

Over vijf minuten hebben jullie met zijn vieren werkoverleg. De bedoeling van het werkoverleg is dat jullie:

- met elkaar de opdrachten doorlezen;
- de opdrachten onder elkaar verdelen;
- plannen wie wanneer aan de knutselcomputer kan werken (zoals je weet hebben jullie met zijn vieren de beschikking over 1 knutselcomputer).

Je hoort van je docent met wie je gaat samenwerken en wie voorzitter is. Jullie wijzen zelf een notulist aan voor dit overleg.

Opdracht

Lees voor het werkoverleg de omschrijving door, die bij je rol hoort in het werkoverleg (volgende pagina). Voer het werkoverleg (de notulist maakt direct een besluitenlijstje)

3.2 Uitvoeren opdrachten

Inleiding

Bij Willy Schippers BV is iedereen vrij in het bepalen van de volgorde van het werk. Maar het werk moet wel af zijn op de aangegeven tijd!

Opdracht

Voer de opdrachten op de memo's uit.
Lees bijlage 4.0: Administreren van je werk in TOPdesk.

3.3 Invullen evaluatieformulieren

Vul het evaluatieformulier in, behorende bij je rol.



Funcieomschrijvingen werkoverleg

Functioneren als voorzitter

Het gaat in dit werkoverleg om het verdelen van werk. Daarnaast moeten werkafspraken gemaakt worden m.b.t. het werken aan de knutselcomputer. Het is daarbij handig een bepaalde volgorde aan te houden:

- inventariseer welke opdrachten er zijn
- zorg dat iedereen weet wat die opdrachten inhouden
- bekijk samen hoeveel tijd iedere opdracht kost
- bekijk ook welke opdrachten op de knutselcomputer gedaan moeten worden
- verdeel de opdrachten
- bekijk wie de opdrachten op de knutselcomputer heeft
- verdeel de tijd van de knutselcomputer onder die mensen.

Opdracht

- Bereid je voor op je rol als voorzitter. Denk er daarbij aan dat jij:
 - aan het begin van het werkoverleg duidelijk maakt waarvoor jullie bijeen zijn en hoe jullie dat gaan doen
 - de discussie leidt, dus zorg dat iedereen de gelegenheid krijgt wat te zeggen en mensen niet te lang aan het woord zijn.
 - de tijd bewaakt
 - aan het eind van het werkoverleg samenvat wat jullie besloten hebben. Je kan doorvoor hulp bij je notulist vragen.
- Bedenk een manier om het verdelen van de opdrachten zo eerlijk mogelijk te laten verlopen.
- Vul na afloop van het werkoverleg het evaluatieformulier in.

Functioneren als notulist

Bij Willy Schippers wordt van ieder werkoverleg besluitenlijst gemaakt. Daarin staat:

- wat is er besloten
- wat moet er gedaan worden
- wie dat uitvoert
- wanneer het klaar moet zijn.

Het mag kort, maar het moet wel zo duidelijk zijn dat iemand die niet op het werkoverleg aanwezig is het ook begrijpt.

Het gaat er in dit werkoverleg om:

- de 24 opdrachten te verdelen
- de tijd vast te stellen waarop iedereen de eerstkomende 3 dagdelen aan de knutselcomputer mag werken. Het is handig vast een schemaatje te bedenken waarin je dat gemakkelijk vast kunt leggen.

Opdracht

- Bereid je voor op je rol als notulist.
- Vul na afloop van het werkoverleg het evaluatieformulier in.
- Maak de besluitenlijst zo snel mogelijk na het werkoverleg en verspreid de lijst onder de deelnemers

Functioneren als deelnemer

Opdracht

Bedenk wat de rol van een deelnemer tijdens een werkoverleg is, wat kan een deelnemer doen om het werkoverleg goed te laten verlopen.

Vul na afloop van het werkoverleg het evaluatieformulier in.

Je krijgt zo snel mogelijk na het werkoverleg de besluitenlijst van de notulist. Wanneer je vindt dat de besluitenlijst goed is, geef je de notulist een compliment. Wanneer je vindt dat er iets aan de besluitenlijst mankeert, dan laat je dat de notulist weten.

Evaluatieformulier werkoverleg **voorzitter**

De rollen waren als volgt verdeeld:	
Voorzitter	
Notulist	
Deelnemer1	
Deelnemer2	

Beantwoord de vragen op het formulier met Ja of Nee. Geef in de kolom “Opmerkingen” een voorbeeld uit het gesprek, en/of de reden waarom het niet goed ging, en/of een mening over hoe het wel had moeten.

Vragen over jezelf	Ja / Nee	Opmerkingen
Was het je duidelijk wat jullie als groep tijdens het werkoverleg moesten doen?		
Was je tevreden over de manier waarop je de discussie geleid hebt?		
Heb je een manier bedacht om het werk eerlijk te verdelen?		
Zou je het de volgende keer op dezelfde manier aanpakken?		
Heb je een compliment voor jezelf? Was er iets wat je opvallend goed deed?		
Is er iets wat je een volgende keer beter zou willen doen?		
Ben jij tevreden over het werk dat jij toegewezen hebt gekregen?		
Vragen over de anderen	Ja / Nee	Opmerkingen
Heeft de notulist je geholpen structuur in het werkoverleg te houden?		
Hebben de gewone deelnemers zich actief opgesteld?		
Hebben de anderen naar je geluisterd?		
Heb je een compliment voor de deelnemers (voor elk een persoonlijk compliment)		
Heb je een tip ter verbetering voor de deelnemers (voor elk persoonlijk)		

Evaluatieformulier werkoverleg **notulist**

De rollen waren als volgt verdeeld:	
Voorzitter	
Notulist	
Deelnemer1	
Deelnemer2	

Beantwoord de vragen op het formulier met Ja of Nee. Geef in de kolom “Opmerkingen” een voorbeeld uit het gesprek, en/of de reden waarom het niet goed ging, en/of een mening over hoe het wel had moeten.

Vragen over jezelf	Ja / Nee	Opmerkingen
Was het je duidelijk wat jullie als groepje moesten doen?		
Had je van tevoren een schema gemaakt? Zo ja, was dat bruikbaar?		
Heb je de voorzitter op een of andere manier geholpen?		
Is het je nog gelukt mee te praten tijdens de vergadering?		
Heb je een compliment voor jezelf? Was er iets wat je opvallend goed deed?		
Is er iets wat je een volgende keer beter zou willen doen?		
Ben je tevreden over het werk dat jij toegewezen hebt gekregen?		
Vragen over de anderen	Ja / Nee	Opmerkingen
Heeft de voorzitter de discussie goed geleid?		
Heeft de voorzitter ervoor gezorgd dat iedereen een eerlijke portie werk kreeg?		
Hebben de deelnemers zich actief opgesteld?		
Heb je een compliment voor de anderen (voor elk een persoonlijk compliment)		
Heb je een tip ter verbetering voor de anderen (voor elk persoonlijk)		

Evaluatieformulier werkoverleg **deelnemer**

De rollen waren als volgt verdeeld:	
Voorzitter	
Notulist	
Deelnemer1	(je eigen naam)
Deelnemer2	

Beantwoord de vragen op het formulier met Ja of Nee. Geef in de kolom “Opmerkingen” een voorbeeld uit het gesprek, en/of de reden waarom het niet goed ging, en/of een mening over hoe het wel had moeten.

Vragen over jezelf	Ja / Nee	Opmerkingen
Was het je duidelijk wat jullie als groepje moesten doen?		
Wat had je bedacht dat een deelnemer doen kan om het werkoverleg goed te laten verlopen?		
Heb je de voorzitter of de notulist op een of andere manier geholpen?		
Heb je een compliment voor jezelf? Was er iets wat je opvallend goed deed?		
Is er iets wat je een volgende keer beter zou willen doen?		
Ben je tevreden over het werk dat jij toegewezen hebt gekregen?		
Vragen over de anderen	Ja / Nee	Opmerkingen
Heeft de voorzitter de leiding in handen gehouden?		
Heeft de voorzitter de discussie goed geleid?		
Heeft de voorzitter ervoor gezorgd dat het werk eerlijk verdeeld is?		
Hebben de andere deelnemers zich actief opgesteld?		
Heb je een compliment voor de anderen (voor elk een persoonlijk compliment)		
Heb je een tip ter verbetering voor de anderen (voor elk persoonlijk)		

Dagdeel 4 dinsdag 4 oktober 2005

Naast de opdrachten die gedaan moeten worden, ga je vandaag ook een gesprek voeren n.a.v. de gemaakte opdrachten. De bedoeling is dat je hierdoor in de toekomst beter in staat bent om problemen met gebruikers op te lossen.

Werkzaamheden	Uit te voeren via:	Benodigdheden
4.1	Werkoverleg	Werkboek
4.2	Uitvoeren opdrachten	Handleidingen in bijlage 7 TOPdesk internet
4.3	Veel voorkomende gesprekken	Docent
4.4	Analyse gesprek	2 stagiaires Rolomschrijving

4.1 Werkoverleg

Inleiding

Vorige week ben je met je maten aan de slag gegaan met de opdrachten.

Voordat je hiermee verder gaat, gaan jullie een werkoverleg voeren. In dit overleg bespreek je de ervaringen van vorige week en pas je daar waar nodig de planning aan..

Voor de voorzitter en notulist is het handig om de tips nog eens door te nemen, die in het vorige dagdeel zijn gegeven.

Opdracht

Benoem een ander lid van de groep tot notulist.

Maak indien nodig een nieuwe planning naar aanleiding van de ervaringen in het vorige dagdeel.

De notulist maakt direct na het overleg een kort verslag.

4.2 Uitvoeren opdrachten

Ga verder met het werken aan de memo's

4.3 Veel voorkomende gesprekken van ICT-ers

Inleiding

Anton Kersten heeft jou zonet verteld dat je voortaan ook klanten van de afdeling automatisering te woord zult staan. De klanten van de afdeling automatisering zijn de overige medewerkers bij Willy Schippers. Anton heeft je een overzicht gegeven van de meest voorkomende gesprekken opdat je je kunt voorbereiden.

Opdracht

Lees onderstaand overzicht door van veel voorkomende gesprekken met klanten en beantwoord de vragen.

Na deze “theorie” gaan twee leerlingen een probleemanalyse gesprek voeren.

Soorten gesprekken

In de communicatie met gebruikers zijn er 4 soorten gesprekken te onderscheiden:

1. Het **instructie** gesprek. De gebruiker heeft een vraag m.b.t. de werking van hard- of software. De bedoeling van het gesprek is om de gevraagde informatie in begrijpelijke taal te geven.
2. Het **analyserende** gesprek. De gebruiker zit met een computerstoring en roept hulp in. De bedoeling van het gesprek is om die informatie los te krijgen die leidt tot een juiste analyse van het probleem, zodat de storing zo snel mogelijk opgelost kan worden.
3. Het **adviserende** gesprek. De gebruiker heeft behoefte aan nieuwe soft- of hardware. De bedoeling van het gesprek is om die informatie los te krijgen die leidt tot een juiste analyse van de vraag. Vervolgens om het advies in begrijpelijke taal te geven. Het adviserende gesprek vergt dus eigenlijk een combinatie van de vaardigheden van het instructiegesprek en het analyserende gesprek.
4. Het **slechtnieuws** gesprek. De gebruiker wil iets gedaan krijgen (rechten, een applicatie op het netwerk, etc.) Dit is vanwege de regels niet mogelijk, of het is vanwege de prioriteitstelling niet mogelijk het te doen binnen de termijn die door de gebruiker gevraagd wordt. (De tegenpool van het slechtnieuws gesprek bestaat natuurlijk ook, de gebruiker vraagt iets en wordt op zijn wenken bediend, maar dat zal nooit problemen opleveren)

Vragen

4.3.1 Welk gesprek lijkt je het gemakkelijkst om te voeren?

4.3.2 Ben je het ermee eens dat een adviserend gesprek een combinatie is van een analyserend gesprek en een instructiegesprek?
Waarom wel/niet

4.3.3. Vul onderstaand schema verder in:

Soort gesprek	Doel	Benodigde vaardigheden
Instructiegesprek	Gevraagde informatie in begrijpelijke taal geven	inschatten niveau gebruiker kort en duidelijk uitleggen inspelen op vragen
Analyserend gesprek		- - -
Adviserend gesprek		- - -
Slechtnieuws gesprek		- - -

De algemene structuur van een gesprek

Een professioneel gesprek heeft meestal een bepaalde structuur. Willy Schippers heeft dat op papier laten zetten voor de medewerkers. Anton heeft dat aangevuld voor de afdeling automatisering. Het is handig om die structuur te kennen. Het kan een houvast zijn bij het voeren van een gesprek.

1 Begroeting

Afhankelijk van soort gesprek: meedelen van *DATA*.

- het **Doel** (van het gesprek)
- de **Agenda** (welke punten worden besproken)
- de **Tijdsduur** (hoe lang zal het gesprek duren)
- de **Afspraken** (het soort afspraken dat gemaakt kan worden)

Bij het *analyserende* gesprek zijn de *DATA* vaak niet nodig.

Bij het *instructie* gesprek kan het voor de gebruiker plezierig zijn doel en tijdsduur te kennen en afhankelijk van het soort instructie ook welke afspraken gemaakt kunnen worden.

Bij een *slecht nieuws* gesprek is het doel altijd interessant voor de gebruiker, maar in bepaalde gevallen ook de andere drie.

2 De ICT-er centraal

De inhoud van deze fase hangt ook weer af van het soort gesprek:

Bij het *analyserende* gesprek: ICT-er verzamelt informatie om probleem te kunnen analyseren. Daarna wordt de tijd vastgesteld die de oplossing van het probleem zal kosten.

Bij het *informatieoverdracht* gesprek: ICT-er geeft instructie.

Bij het *slecht nieuws* gesprek: ICT-er meldt het slecht nieuws.

3 Ruimte voor de werknemer om te reageren.

4 Gezamenlijk zoeken van een (tijdelijke) oplossing voor eventuele problemen.

Deze fase zal niet voorkomen bij het instructiegesprek.

5 Afsluiting en korte samenvatting van de conclusie.

4.3.4 Vul onderstaande tabel verder in:

Fase	Instructiegesprek	Analyserend	Adviserend	Slecht nieuws
1. Begroeting Doel Agenda Tijdsduur Afspraken	Altijd Soms Nvt Soms Soms			
2. De ICT-er centraal	ICT-er legt uit			
3. Ruimte voor werknemer	Werknemer stelt vragen			
4. Gezamenlijk zoeken van oplossing	Nvt			
5. Afsluiting en samenvatting	Alles duidelijk of vervolgspraak nodig?			

Analyse gesprek

De afdeling automatisering wordt voortdurend door medewerkers van Willy Schippers benaderd omdat hun computer het niet doet. De service medewerker moet dan voor een oplossing zorgen. Hij zal beginnen met het stellen van een aantal vragen om de aard van het probleem te achterhalen. Dit is de eerste fase van het storingzoekend 'klantgesprek en probleembeschrijving'. Het is belangrijk dat juist die eerste fase goed gaat. Met andere woorden dat je de juiste vragen stelt en tot de juiste analyse komt. Als de eerste fase goed is uitgevoerd, gaan alle volgende fases des te sneller. Het kan dan ook geen kwaad om voor het analyserende gesprek tijd te nemen.

Om een analyserend gesprek te kunnen voeren is het belangrijk om:

- te kunnen inschatten over welke kennis en begripsniveau de gebruiker beschikt
- de juiste vragen te stellen (afhankelijk van welke informatie gewenst is open of gesloten vragen te kunnen stellen op het niveau van de gebruiker)
- te luisteren naar de antwoorden

Samen te vatten in de vaardigheid: *luisteren*

- 4.3.5. Waarom zou je willen weten hoe groot de kennis van de gebruiker op het gebied van computers is?

- 4.3.6. Bedenk een of meer vragen, die er samen voor zorgen dat je ongeveer in kunt schatten hoeveel de gebruiker van de computer weet.

- 4.3.7. Kruis in onderstaand lijstje aan welke problemen volgens jou in het normale gebruik vaak voorkomen (ga er vanuit dat alle programma's geïnstalleerd zijn)

Probleem	Komt wel/niet vaak voor
De computer start niet op	
Windows start niet op	
Word start niet op	
Excel start niet op	
Een boekhoudprogramma start niet op	
Internetverbinding komt niet tot stand	
Printer doet het niet	
Directory met bestanden is vertrokken	
Cd-rom wordt niet ingelezen	
Schijfje wordt niet ingelezen	
Gebruiker voert onjuiste handelingen uit	
Een virus heeft bestanden beschadigd	

4.3.8 Een gebruiker komt bij je met de melding dat de computer niet werkt. Bedenk de eerste 5 vragen die je gaat stellen om de aard van het probleem te kunnen lokaliseren.

4.3.9 Een medewerker komt bij je met de melding dat hij een boekhouding van een bepaalde klant niet kan openen. Geef hieronder een voorbeeld van een gesloten en een open vraag die je in dat geval zou kunnen stellen.

4.4 Het probleemanalyse gesprek

Opdracht

Samen met een medestagiaire ga je een analysegesprek voeren. Bestudeer 5 minuten je rol en ga vervolgens samen het probleem te lijf.

Vul daarna het evaluatieformulier in.

Evaluatieformulier Lieneke Sjouken

De rollen waren als volgt verdeeld:	
Lieneke Sjouken	
Pim Wezeman	

Beantwoord de vragen op het formulier met Ja of Nee. Geef in de kolom “Opmerkingen” een voorbeeld uit het gesprek, en/of de reden waarom het niet goed ging, en/of een mening over hoe het wel had moeten.

Vragen over jezelf	Ja / Nee	Opmerkingen
Had je je voorbereid op het gesprek door de zelfstudievragen van dagdeel 10 te maken?		
Heb je in je eigen kantoor uitgevonden wat het probleem was?		
Heb je de structuur van het gesprek in de gaten gehouden. Welke fases hebben jullie doorlopen?		
Vind je dat je de juiste vragen hebt gesteld?		
Heb je een compliment voor jezelf? Was er iets wat je goed deed?		
Zou jij klant bij jezelf willen zijn?		
Vragen over Pim Wezeman	Ja / Nee	Opmerkingen
Pim had in zijn rolbeschrijving staan dat hij dom was. Heeft hij zich daaraan gehouden?		
Heeft Pim met zijn spel geholpen om het rollenspel goed te laten verlopen?		
Heb je een compliment voor Pim?		
Heb je een tip voor Pim. Hij moet namelijk morgen een analyserend gesprek voeren.		

Evaluatieformulier Pim Wezeman

De rollen waren als volgt verdeeld:	
Lieneke Sjouken	
Pim Wezeman	

Beantwoord de vragen op het formulier met Ja of Nee. Geef in de kolom “Opmerkingen” een voorbeeld uit het gesprek, en/of de reden waarom het niet goed ging, en/of een mening over hoe het wel had moeten.

Vragen over jezelf	Ja / Nee	Opmerkingen
Had je genoeg houvast aan je rolbeschrijving om in de rol te komen?		
Vind je dat je levensecht hebt geopereerd als Pim?		
Heb je Lieneke geholpen?		
Heb je een compliment voor jezelf? Was er iets wat je goed deed?		
Is er iets wat je een volgende keer beter zou willen doen?		
Vragen over Lieneke Sjouken	Ja / Nee	Opmerkingen
Is Lieneke vriendelijk gebleven? Bleef je een goed gevoel houden tijdens het gesprek?		
Vind je dat Lieneke de juiste vragen heeft gesteld?		
Heeft Lieneke jou op het laatst de gelegenheid geboden om te reageren (derde punt van algemene structuur gesprek, werknemer reageert)		
Heb je een compliment voor Lieneke? Was er iets wat ze opvallend goed deed?		
Heb je een tip ter verbetering?		

Dagdeel 5 dinsdag 11 oktober 2005

*Naast de opdrachten die gedaan moeten worden, ook de oplevering
Ga indien nodig eerst kort bespreken welk werk er nog gedaan moet worden.*

Werkzaamheden		Uit te voeren via:	Benodigdheden
5.1	Werkoverleg over de te presenteren opdrachten	Docent	
5.2	Vorbereiden presentaties	Memo's	Powerpoint
5.3	Presentatie		Beamer

5.1 Werkoverleg

Inleiding

Dit is de laatste dag dat je kunt werken aan de opdrachten, benut je tijd dus goed. Later deze dag moet je met je groep enkele presentaties geven over gemaakte opdrachten.

Van je docent krijg je te horen welke opdrachten gepresenteerd moeten worden.

Opdracht

Maak daar waar nodig de opdrachten af.

Overleg met elkaar wie welke opdrachten gaat presenteren en bereidt de presentaties voor.

5.2 Vorbereiden presentaties

Je moet straks één of meerdere presentaties geven. Houdt bij het voorbereiden hiervan rekening met de opdracht. In de ene opdracht moet je een presentatie geven voor de medewerkers van het bedrijf, in de andere voor jouw collega's ICT. Hou dus rekening met de ICT kennis van je publiek tijdens de presentatie. Aan het einde van de presentatie moet je de mogelijkheid bieden om vragen te stellen.

Bijlagen

Bijlage 1 Beschrijving van het bedrijf



Willy Schippers Accountants en Adviseurs
Menno van Coehoornsingel 18
8011 BA Zwolle
Telefoon 038 - 4964780
Fax 038- 4964781
E- mailadres wschippers@Schippers.nl

Accountantskantoor Willy Schippers is één van de grotere accountantskantoren in Zwolle. Het accountantskantoor heeft een groot aantal zakelijke klanten als uitgeverijen, drukkerijen, transportbedrijven, groothandels en enkele bank- en verzekeringsbedrijven. Ook mag het een tweetal multinationals rekenen tot zijn klant. Hiernaast verzorgt het accountantskantoor ook voor een groot aantal middenstanders, waaronder enkele detailhandels, apotheken, en garagebedrijven diverse diensten. Ook heeft het kantoor een aantal particuliere klanten.

Er zijn ongeveer 50 mensen werkzaam. Het kantoor kent een hoge automatiseringsgraad. Het beschikt over een eigen hoogwaardig netwerk en heeft elektronische verbindingen met de belastingdienst en enkele grote klanten. Vrijwel elk personeelslid maakt gebruik van een PC.

Het kantoor verricht diverse diensten voor haar klanten zoals fiscale- en loonadministratie. Het verzorgt de aangifte inkomstenbelasting, omzetbelasting en vennootschapsbelasting voor haar zakelijke klanten en inkomsten en vermogensbelasting voor particuliere klanten. Hiernaast treedt het kantoor adviserend op, op het gebied van belastingzaken, juridische zaken, subsidies, ondernemingsvormen, fusies en overname trajecten.

Directie

Willy Schippers AA Algemeen directeur:
Nico Adema RA Financieel directeur:
Anton Kersten AA Directeur organisatie en beheer:

Facilitaire diensten (o.l.v. Anton Kersten)

Tina de Jong, hoofd secretariaat, secretaresse loonadministratie
Sandra Warmerink, directiesecretaresse
Petra Goedemoed, secretaresse afdeling belastingen
Catharine Bruinsma, secretaresse afdeling advisering
Daniëlle Kuinder, algemeen secretaresse, receptioniste en telefoniste
Tina Irving, interieurverzorging/conciërgediensten
Wietze Zeeman, interieurverzorging/technische dienst

Afdeling Fiscaal (o.l.v. Anton Kersten):

Kees Dornhout, hoofd afdeling fiscaal
Joop Gritman, belasting consulent
Marian Uytendboogaerd, belasting consulent
Wim Koorstra, senior fiscalist
Hein Lehman, junior fiscalist
Lydia Werkhoven, junior fiscalist
Bram Fischer, junior fiscalist

Afdeling Boekhouding (o.l.v. Nico Adema)

José Weitsma, hoofd boekhouding
Dirk Zuiderhof, senior medewerker boekhouding
Gerit Jan Bijdeleij, junior medewerker boekhouding

Afdeling Loonadministratie: (o.l.v. Nico Adema)

Sam Warmelink, hoofd loonadministratie
Kees Zijlstra, senior administrateur
Nienke van Velzen, senior administrateur
Harm Brinksma, senior administrateur
Johan van 't Hof, junior administrateur
Mirjam de Wit, junior administrateur
Maaïke van Wezel, junior administrateur
Berend Adema, junior administrateur
Peter Vrolijk, junior administrateur
Henk-Jan Aarden, junior administrateur

Afdeling Consultancy (o.l.v. Willy Schippers)

Wout Zenden, hoofd consultancy, accountant RA
Maarten de Lier, accountant AA
Tinus de Jong, accountant RA
Nieske Stuiver, accountant AA
Marga Vreugdehil, hoofd assistent accountant
Herman Vennema, senior assistent accountant
Barend Wisman, senior assistent accountant
Carin Leusink, senior assistent accountant
Leen Bottema, junior assistent accountant
Barbara Zomers, junior assistent accountant
Cecil van Lier, junior assistent accountant
Ferdie Hoekstra, junior assistent accountant
Freek Beukering, junior assistent accountant
Pim Wezeman, junior assistent accountant

Afdeling Automatisering (o.l.v. Anton Kersten)

Nick Laarman, hoofd automatisering
Lieneke Sjouken, systeembeheerder
Mohammed Kaya, systeembeheerder

Bijlage 2 Huisregels computergebruik

1. Het is medewerkers van het kantoor zonder uitdrukkelijke toestemming van systeembeheer niet toegestaan om:
 - bij de PC te eten of te drinken
 - de PC te openen, uit elkaar te halen of onderdelen te vervangen
 - in het netwerk in te breken.
 - **zelf randapparatuur aan te sluiten of te vervangen. Alle apparatuur die binnen het bedrijf gebruikt zal worden, dient gecontroleerd en geregistreerd te worden door de afdeling automatisering.**
 - zelfstandig software te installeren of te verwijderen. Alle data die binnen het bedrijf gebruikt worden dienen gecontroleerd te worden door de afdeling automatisering.
 - software van het bedrijf elders te installeren.

2. Wanneer de pc niet goed werkt wordt dit onmiddellijk gemeld aan de afdeling automatisering.

3. Medewerkers van het kantoor mogen documenten alleen in de homedirectory opslaan.

Bijlage 3 Handleidingen werkzaamheden ICT-afdeling

3.0 Handleiding vervangen harddisk

Voorbereiding

- Controleer of je alle benodigdheden hebt en noteer de identificatie gegevens.
- Hou je aan onderstaande veiligheidsvoorschriften:
 - Doe de antistatische polsband om de linker- of rechterhand afhankelijk of je links- of rechtshandig bent.
 - Bevestig het draadje aan een aardepunt (bijvoorbeeld radiator, aarde van het stopcontact of antistatische mat).
 - Haal de stekker van de PC uit het stopcontact.
- Maak alle kabels (printer-, monitor-, netwerkkabels, toetsenbord, muis, enz.) los.
- Verwijder de kast om de PC. (Berg de schroefjes netjes op en noteer het aantal of draai de schroefjes terug in het lege schroefgat.)

Demonteren harde schijf

- Verwijder in de juiste volgorde de harde schijf, de flatcable en de molexconnector (= voeding). Noteer op het antwoordenblad de juiste volgorde van handelingen voor de gebruikte PC en noteer de bevestigingswijze van de onderdelen.
- Noteer op het antwoordenblad de stand van de jumpers (van een master schijf).
- Verwijder de jumper(s) en berg deze op.
- Lever de harde schijf, jumper(s) en schroeven in .
- Registreer het inleveren van de harde schijf volgens de geldende procedures en richtlijnen.

Monteren vervangende harde schijf

- Haal een gebruikersklare harde schijf en schroeven op.
- Noteer de gegevens van de harde schijf op het antwoordenblad
- Controleer of de stand van de jumpers van de harde schijf juist is, zo niet wijzig dan de jumpersstand.
- Bevestig in de juiste volgorde de harde schijf, flatcable en molexconnector (= voeding). (Zie je eigen aantekeningen op het antwoordenblad bij deelopdracht 2.)
- Bevestig monitor, toetsenbord en muis aan de PC.
- Stop de stekker in het stopcontact.
- Zet de PC aan en start SET UP (zie instructie op scherm en noteer dit op het antwoordenblad).
- Laat de harde schijf detecteren door de BIOS.
- Als de harde schijf gedetecteerd is door de BIOS, sla je de gegevens op (noteer de BIOS gegevens van de harde schijf op het antwoordenblad) en verlaat SET UP.
- Laat je werk controleren door de stagebegeleider.
- Zet de PC uit en haal de stekker uit het stopcontact.
- Monteer de kast om de PC en plaats de stekker in het stopcontact.
- Verwerk administratief de plaatsing van de harde schijf in de PC volgens de geldende procedures en richtlijnen.
- Lever de materialen weer in.
- Laat je werkplaats opgeruimd achter.

3.1 Handleiding bestandsbeheer

Het maken van de mappen

- ❑ Maak op C:\ een map met de naam <naam gebruiker>.
- ❑ Maak in deze map de mappen Word, Excel, PowerPoint, Downloaded files.
- ❑ Kopieer de bestanden uit de map Mijn documenten naar de juiste map.

Controleren van de werking

- ❑ Zorg ervoor dat in Word de standaardlocatie voor bestanden de map C:\<naam gebruiker>\Word wordt .
- ❑ Zorg ervoor dat in Excel de standaardlocatie voor bestanden de map C:\<naam gebruiker>\Excel wordt .
- ❑ Zorg ervoor dat in PowerPoint de standaardlocatie voor bestanden de map C:\<naam gebruiker>\PowerPoint wordt.

Controleren van de werking

- ❑ Start Word en controleer of de standaard bestandslocatie C:\<naam gebruiker>\Word is.
- ❑ Start Excel en controleer of de standaard bestandslocatie C:\<naam gebruiker>\ Excel is.
- ❑ Start PowerPoint en controleer of de standaard bestandslocatie C:\<naam gebruiker>\ PowerPoint is.

Bijlage 4 Procedures ICT-afdeling Willy Schippers

4.0 Administreren van je werk in Topdesk

Alle werkzaamheden van de systeembeheerders worden vastgelegd in Topdesk.

Voor je begint met het werk:

1. Noteer de aanvangstijd van je werk (bijvoorbeeld op het memo waarop de opdracht staat)
2. Maak een 1^e lijnsmelding aan in Topdesk m.b.v. de gegevens op het memo.

Na afloop van het werk:

1. Noteer de eindtijd van je werk.
2. Bereken hoe lang je bezig bent geweest.
3. Ga naar de 1^e lijnsmelding in Topdesk en meld deze af. Vergeet niet om aan te geven hoe lang je aan het werk bent geweest.
4. Ga naar Rapportage en druk een werkbriefje af.
5. Bewaar het werkbriefje in je map.

4.1 Back-up procedure

Er wordt iedere werkdag een back-up gemaakt.

- Controleer de netwerkverbinding tussen de server en het werkstation waarop de back-up file moet worden geplaatst.
- Controleer of iedereen is uitgelogd.
- Start het back-up programma op de server en maak de back-up
 - Welke mappen:
 - De map "Data"
 - De map "Tddata"
 - De map "Documents en Settings"
 - Naamgeving:
 - Dag01.bkf
 - Dag02.bkf;
 - Dag03.bkf
- Controleer het logfile en maak een afdruk voor je archief (dit zal meestal de volgende morgen gebeuren)

4.2 Procedure stroomuitval/calamiteiten

- Werkstations vallen uit: incremental back-up wordt teruggezetz.
- Server valt uit: UPS (Universal Power Supply) neemt over en geeft melding aan medewerkers over uitschakelen werkstations.
- Systeembeheer herstelt zo spoedig mogelijk de stroomvoorziening van de server.
- Schrijfcrash: Systeembeheer herplaatst zo spoedig mogelijk een nieuwe schijf en zet de totale back-up gevolgd door incrementals terug. De oude schijf wordt vernietigd.

4.3 Procedure aanschaf hardware

Tot aanschaf van nieuw materiaal wordt overgegaan in de volgende gevallen:

- de afschrijvingstermijn van het oude materiaal is afgelopen (ouderdomsvervangning)
- een afdeling of medewerker dient een verzoek in vanwege modernisering (moderniseringsvervangning)
- uit incidenten- en probleembeheer is gebleken dat de huidige configuratie niet voldoet (vervangning wegens onvolkomenheid).
- tijdens reparatie blijkt dat een onderdeel vervangen moet worden (vervangning wegens gebreken)

Ouderdomsvervangning

- hardware wordt in drie jaar afgeschreven, tenzij eerdere aanschaf noodzakelijk is
- elk half jaar wordt in batch materiaal aangeschaft (per 1/1 en 1/7)
 1. Het hoofd automatisering maakt een conceptbegroting. Hierin is rekening gehouden met de ouderdomsvervangning. Er wordt ook een bedrag voor moderniseringsvervangning en vervangning wegens gebreken voorgesteld.
 2. De conceptbegroting wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de automatiseringscommissie. In de automatiseringscommissie hebben zitting: een lid van de directie, en de hoofden van de afdelingen.
 3. De automatiseringscommissie geeft advies aan de directie.
 4. De directie stelt de begroting vast. De ouderdomsvervangning is hiermee goedgekeurd.
 5. Het hoofd automatisering voert de ouderdomsvervangning uit (of laat het uitvoeren).

Moderniseringsvervangning

- Een afdeling of werknemer komt met een verzoek voor nieuwe hard- en/of software.
- Het hoofd automatisering bekijkt hoeveel geld er gebudgetteerd is en hoeveel geld er al uitgegeven is.
- Als er nog geld is,
 - en als de aanvraag onder de € 1000 is neemt het hoofd automatisering zelf een besluit over de aanvraag.
 - en als de aanvraag boven de € 1000 is legt het hoofd automatisering een voorstel voor aan de automatiseringscommissie.
- De automatiseringscommissie neemt een besluit.
- Het hoofd automatisering voert het besluit uit (of laat het uitvoeren).

Vervangning wegens onvolkomenheid

- Uit het incidentenbeheer en probleembeheer blijkt dat een bepaalde configuratie niet voldoet en beter vervangen zou kunnen worden.
- Het hoofd automatisering bekijkt hoeveel geld er gebudgetteerd is en hoeveel geld er al uitgegeven is.
- Als er nog geld is,
 - en als de vervanging onder de € 1000 is neemt het hoofd automatisering zelf een besluit.
 - en als de vervanging boven de € 1000 is legt het hoofd automatisering een voorstel voor aan de automatiseringscommissie.
- De automatiseringscommissie neemt een besluit.
- Het hoofd automatisering voert het besluit uit (of laat het uitvoeren).

Vervangning wegens gebreken

In de volgende gevallen:

- vervangen toner
- vervangen hardware tot en met € 75
- gebruik van kleine ijzerwaren

wordt het benodigde materiaal uit de grijpvoorraad gehaald.

Bij de grijpvoorraad ligt een stapel bonnen. Er wordt een bon ingevuld, en de bon wordt naar de afdeling boekhouding gestuurd.

In alle andere gevallen wordt toestemming gevraagd aan het hoofd automatisering.
Zie verder procedure vervanging wegens onvolkomenheid.

4.4 Bestelprocedure

1. Eisenpakket opstellen.
2. Offerte vragen bij de huisleverancier. Dit is
Computerboer
Nieuwstraat 13
8011 TL Zwolle
P.Pauwels, hoofd verkoop
3. Offerte beoordelen. Hierbij wordt advies gevraagd aan de medewerker helpdesk.
4. Bestelling doen
5. Bij binnenkomst goederen:
controleren pakbon met geleverde goederen (zijn alle goederen er die op de pakbon staan).
controleren pakbon met bestelling (zijn de geleverde goederen ook inderdaad besteld).
6. Indien 4 akkoord, pakbon en bestelling met paraaf naar boekhouding, zodat zij weten dat betaald kan worden. Indien 4 niet akkoord dan telefonisch contact opnemen met leverancier.
Of ga even bij het bedrijf langs.

4.5 Storingsprocedure

Algemeen

Alle meldingen worden vastgelegd in Topdesk door de helpdeskmedewerker.

Degene die de oplossing uitvoert registreert dat zelf in Topdesk en sluit de melding af.

De medewerker van de helpdesk is er verantwoordelijk voor dat alles geregistreerd wordt.

1. Aanmelden

De medewerker belt de helpdesk in 2 gevallen:

- hij heeft een vraag aan de helpdesk omtrent de werking van een applicatie, toewijzen van rechten, etc.
- hij meldt een storing.

Voor vragen en storings is de helpdesk iedere werkdag tussen 08.00 en 12.00 uur via telefoon en e-mail bereikbaar voor de klant.

Voor storings is de afdeling automatisering daarnaast ook van 12.00 tot 17.00 uur via telefoon en e-mail bereikbaar.

2. Aannemen melding

De helpdeskmedewerker ontvangt de melding. De gegevens van de medewerker worden geregistreerd. Er wordt gecontroleerd of de medewerker op zijn op zijn eigen werkplek zit in verband met terugbellen. De helpdeskmedewerker omschrijft het verzoek zo duidelijk en volledig mogelijk in samenspraak met de medewerker. Er wordt een voorlopige categorisatie (welk soort vraag/probleem is het) aan de melding meegegeven.

Als het een storing betreft wordt de identificatiecode van het object (het nummer van computer of beeldscherm, enz.) waar de melding over gaat, vastgelegd.

De storing/vraag krijgt een call-nummer toegewezen (door topdesk) dat aan de medewerker wordt meegedeeld.

Als de helpdeskmedewerker de klant niet heeft gesproken, brengt hij hem er van op de hoogte dat de melding ontvangen is. Dat is dus bijvoorbeeld het geval als een storing per e-mail of in de middaguren binnenkomt.

3. Zelf oplossen?

De helpdeskmedewerker beslist vervolgens of het incident door hemzelf op dat moment opgelost kan worden. In dat geval blijft de melding een eerstelijnsmelding.

De helpdeskmedewerker lost zelf alleen het volgende op:

- vragen m.b.t. applicaties

Wanneer het incident daar niet onder valt, zal hij het incident escaleren (doorverwijzen) naar de tweede lijn. Bij escaleren naar de tweede zijn er 2 mogelijkheden, escaleren naar de systeembeheerder op de werkvloer en escaleren naar het hoofd automatisering

Escaleren naar de systeembeheerder op de werkvloer in de volgende gevallen:

- vragen over rechten
- aanpassen en installeren van software
- software problemen
- hardware problemen
- netwerkproblemen

Escaleren naar het hoofd automatisering als helpdeskmedewerker zelf absoluut niet weet wat er met een melding zou moeten gebeuren:

4. Escaleren tweede lijn

Bij escalatie naar het hoofd automatisering wordt alleen een behandelaar aangewezen.

Bij escalatie naar de systeembeheerder op de werkvloer registreert de helpdeskmedewerker de eventueel door hem gestelde diagnose. Hij bepaalt de impact van de melding. Impact is een maat voor de verstoring van de werkzaamheden van de medewerker. De impact is afhankelijk van de verstoring en van het aantal klanten dat getroffen wordt. In onderstaande tabel is de impactcodering aangegeven.

	Complete verstoring	Gedeeltelijke verstoring	Verstoring die het werken niet beïnvloedt
Veel klanten > 5	1	2	3
Enkele klanten < 5	2	3	4
1 klant	3	4	5

Zo nodig krijgt de medewerker tijdelijk een reservecomputer.

De helpdeskmedewerker stelt een voorlopige doorlooptijd vast. De doorlooptijd wordt mede bepaald door de impact die het incident heeft. Maar uiteraard ook door de storing als zodanig.

Bij impact 1 en 2 wordt de systeembeheerder op de werkvloer mondeling op de hoogte gesteld. Ook het hoofd automatisering wordt van deze meldingen mondeling op de hoogte gesteld.

Bij impact 3 wordt de systeembeheerder op de werkvloer mondeling op de hoogte gesteld. Het hoofd automatisering wordt schriftelijk op de hoogte gesteld.

Bij impact 4 en 5 wordt de systeembeheerder op de werkvloer schriftelijk op de hoogte gesteld.

5a. Oplossing uitvoeren (door helpdeskmedewerker zelf)

De helpdeskmedewerker handelt alleen vragen af. Dit doet hij door een e-mail te sturen met een instructie. De helpdeskmedewerker zoekt naar de juiste instructie (die antwoord op de vraag geeft). Daarbij kan hij de kennisdatabase raadplegen. Indien de vraag niet is opgenomen in de kennisdatabase, zal de helpdeskmedewerker zelf een instructie moeten opstellen.

De helpdeskmedewerker mailt de instructie die de medewerker nodig heeft naar de medewerker. Indien het een nieuwe instructie betreft wordt deze toegevoegd aan het kennissysteem.

5b. Oplossing uitvoeren (door systeembeheerder op de werkvloer)

- Wanneer het een vraag over rechten betreft: De systeembeheerder op de werkvloer kijkt in Topdesk welke rechten de medewerker heeft. Als de medewerker al recht heeft op toegang tot een applicatie, wordt aan het verzoek voldaan. Wanneer de medewerker nog geen recht op toegang tot een applicatie heeft wordt het verzoek voorgelegd aan het hoofd van automatisering.
- Wanneer het een storing betreft: De systeembeheerder op de werkvloer maakt een definitieve diagnose en zoekt naar een oplossing van het incident (achter zijn bureau, of bij de betrokken computer).

Voor het geval hiertoe onderdelen vervangen moeten worden: zie procedure vervanging materiaal.

De systeembeheerder op de werkvloer voert de oplossing uit. De oplossing wordt door hem geregistreerd. Als er wijzigingen in de configuraties zijn worden deze ook door hem geregistreerd. Indien de systeembeheerder op de werkvloer de oplossing geschikt vindt voor het kennissysteem voegt hij deze toe aan het kennissysteem. Hij registreert de bestede tijd. Tenslotte wordt het incident gereed gemeld bij de gebruiker.

5c Oplossing uitvoeren (door hoofd automatisering)

- Het hoofd automatisering handelt vragen omtrent nieuwe rechten voor toegang tot een applicatie af. Hij doet dit door een voorstel voor de automatiseringscommissie te schrijven. De automatiseringscommissie beslist. De aanvrager wordt hiervan en van de verwachte termijn op de hoogte gesteld.
In geval van urgentie beslist het hoofd automatisering voorlopig zelf. De automatiseringscommissie wordt hiervan uiteraard op de hoogte gesteld.
Wanneer de rechten toegekend worden past het hoofd automatisering de rechtenlijst in Topdesk aan. Het hoofd automatisering geeft dat door aan de systeembeheerder op de werkvloer. Hierna zorgt de systeembeheerder op de werkvloer dat de medewerker ook feitelijk toegangsrecht krijgt en zorgt voor de afhandeling van de melding in Topdesk.
- Het hoofd automatisering handelt naar eigen inzicht en in de geest van Willy Schippers meldingen af waarmee de helpdeskmedewerker geen raad weet. Hij zorgt dan ook voor registratie in Topdesk.

6. Melding afsluiten

De medewerker die de oplossing heeft uitgevoerd sluit de melding af.

Niet in topdesk

Bepaalde meldingen worden op dit moment niet in Topdesk geregistreerd. Dat zijn:

- vragen m.b.t. overwerk
- aanvragen om nieuwe hard- of software

Telefoontjes m.b.t. overwerk gaan rechtstreeks naar de systeembeheerder op de werkvloer. Overwerk wordt niet toegestaan, mits er toestemming is van Willy Schippers. Wanneer de toestemming er is, zorgt de systeembeheerder op de werkvloer dat de betreffende medewerker toegang heeft tot het netwerk.

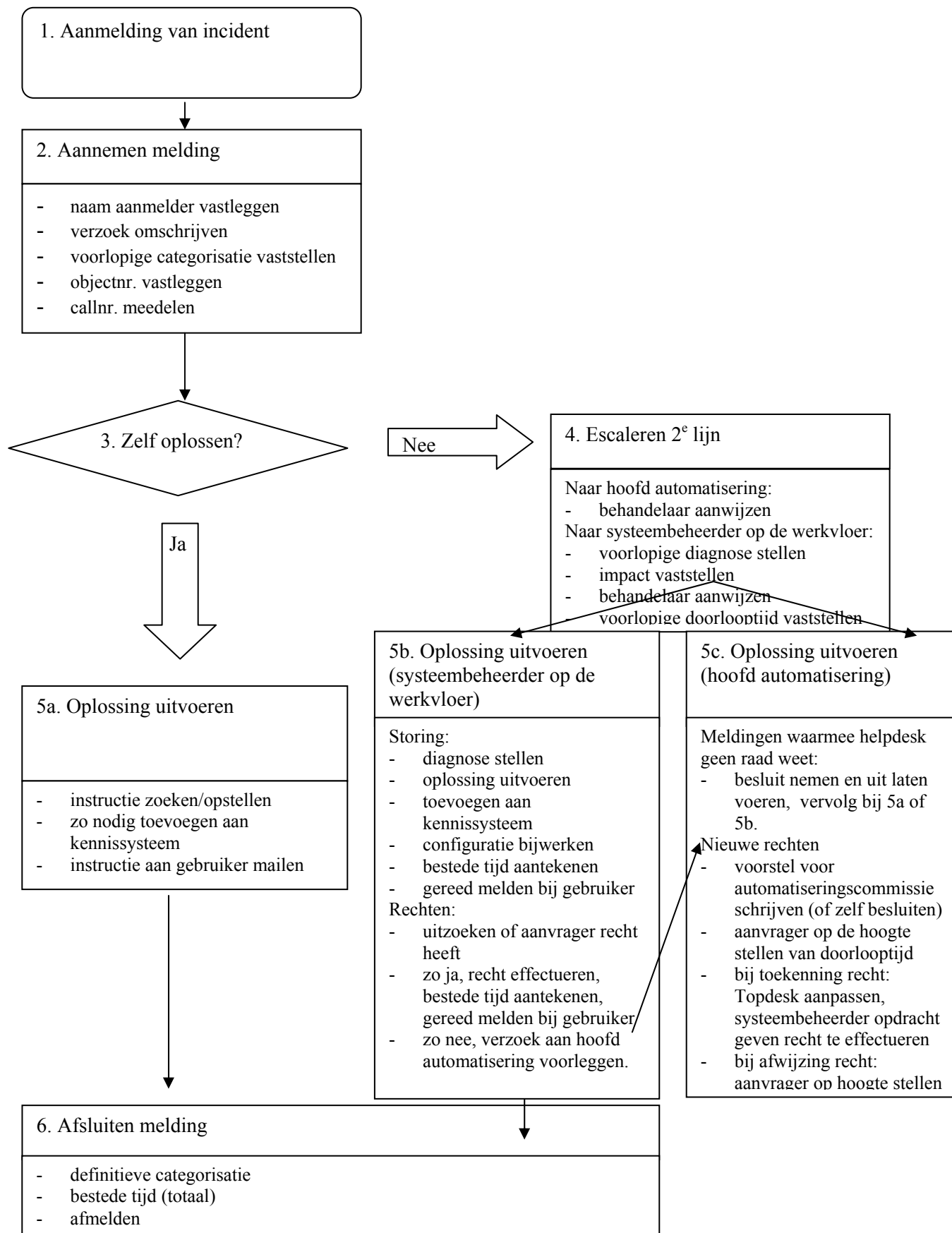
Telefoontjes m.b.t. aanvragen om nieuwe hard- of software gaan rechtstreeks naar het hoofd automatisering.

Het hoofd automatisering handelt vragen omtrent aanschaf software en hardware af. Zie hiervoor verder de procedure moderniseringsvervanging.

Als de aanvraag toegewezen wordt, geeft het hoofd automatisering de systeembeheerder op de werkvloer opdracht de nieuwe hard- of software te installeren.

In schema:

Storingsprocedure (procedure incidentregistratie en –afhandeling)



4.6 Procedure instructie nieuwe medewerkers

Willy Schippers heeft een vast introductieprogramma van een week voor nieuwe medewerkers. Een van de onderdelen van dat introductieprogramma is dat de nieuwe medewerker een bezoek brengt aan de afdeling automatisering.

Tijdens dat bezoek moet het volgende gebeuren:

- De nieuwe medewerker krijgt een wachtwoord
- De nieuwe medewerker krijgt de rechten die bij zijn functie horen
- De nieuwe medewerker krijgt instructie m.b.t.
 - wijze van inloggen
 - wijze van gebruik van computers bij W.Schippers
 - . waar bestanden op te slaan
 - . schijfjes eerst laten controleren op virussen
 - . nooit zelf nieuwe programma's installeren, moet via hoofd automatisering
 - . nooit zelf gaan knoeien aan computer
 - wijze van afsluiten computer
- De nieuwe medewerker wordt geïnformeerd over de werkzaamheden van de afdeling automatisering

Er wordt geïnventariseerd welke applicaties de nieuwe werknemer moet gebruiken, en of hij daarvan voldoende kennis bezit. Zo niet, dan de nieuwe werknemer voorlopig op weg helpen. En een notitie naar het hoofd automatisering dat een cursus gewenst is.

4.7 Procedure wachtwoorden

1. Wachtwoorden worden nooit telefonisch meegedeeld
2. Wachtwoorden worden nooit veranderd

Bijlage 5 Het schrijven van een gebruikersinstructie/handleiding

Instructies en handleidingen informeren de gebruiker van een product, apparaat, systeem of procedure. Wat moet hij doen om een bepaald resultaat te bereiken of om een bepaald probleem op te lossen.

Het verschil tussen een instructie en een handleiding:

Een handleiding is alleen schriftelijk.

Een instructie kan zowel schriftelijk als mondeling zijn.

In het vervolg wordt alleen gesproken over de instructie. Alles wat over de instructie wordt gezegd geldt ook voor de handleiding.

De schrijver van een instructie moet eerst bepalen wat zijn **doelgroep** is. Hij moet zich afvragen in hoeverre de lezer voorkennis heeft van het product waarvoor de instructie is.

Consumenten: Consumenten zijn verreweg de grootste doelgroep. De schrijver moet uitgaan van het ontbreken van deskundigheid bij de lezer. Beperk daarom het gebruik van jargon (vaktaal).

Een instructie voor medewerkers van Willy Schippers om diskettes te scannen op virussen. De schrijver mag veronderstellen dat de lezer (gebruiker) weet hoe hij de computer aan moet zetten, maar dat is dan ook alles

Specialisten: De schrijver mag uitgaan van een bepaalde deskundigheid bij de lezer. Het gebruik van jargon (vaktaal) is toegestaan.

Een instructie voor de afdeling automatisering om Windows te installeren. De schrijver mag veronderstellen dat de lezer (zijn collega) een vakgerichte opleiding heeft.

Regels voor het schrijven van een instructie:

1. Gebruik duidelijke taal.
Maak niet te lange zinnen en let op taalfouten.
2. Zorg voor een logische volgorde.

'Steek de stekker in het stopcontact.'
'Vervolgens zet u de aan/uit knop op **on**.'

3. Zorg voor een logische overgang.
Paragrafen moeten goed op elkaar aansluiten om de toegankelijkheid en duidelijkheid van een instructie te verzekeren.
4. Besteed optimaal aandacht aan de presentatie.
Zorg voor een goede vormgeving van je instructie. Kies het lettertype Times New Roman, lettergrootte 11. Als je woorden, zinnen of complete tekstgedeelten wilt benadrukken, maak ze dan *cursief*.
5. Gebruik afbeeldingen uitsluitend als ze iets toevoegen aan de tekst.
Zorg ervoor dat afbeeldingen correct zijn en op de juiste plaats in of naast de tekst staan.
6. Zet jezelf op de stoel van de lezer, de gebruiker dus. Anders gezegd: schrijf vanuit het perspectief van de gebruiker.

Een gebruikersinstructie voor het gebruik van software of hardware moet de onderstaande punten bespreken.

- Hoe dient de installatie te worden uitgevoerd?
- Waar kan de gebruiker terecht met vragen over de installatie?
- Hoe moet de software gestart worden?
- Hoe moeten keuzes gemaakt worden in een menu?
- Hoe worden de gegevens opgeslagen (lokaal, eigen map op de harde schijf, homedirectory op de server)?
- Hoe moeten de opgeslagen gegevens worden geopend?
- Een korte beschrijving van veel gemaakte fouten en problemen.
- Waar kan de gebruiker terecht over vragen met betrekking tot het werken met het programma?

Bijlage 6 Eisen verslaglegging

Een verslag is de schriftelijke weergave van een gebeurtenis, van een (literatuur-)onderzoek of van een aantal activiteiten. Op een school als deze krijg je bijvoorbeeld te maken met projectverslagen. In het bedrijfsleven gaat het niet veel anders: ook daar voer je opdrachten uit en informeer je anderen via een verslag over je bevindingen. Zo'n verslag wordt daar ook wel rapport genoemd.

Wat voor verslag het ook moet worden: de indeling komt doorgaans sterk overeen. ***Omdat een uniforme indeling en lay-out voordelen heeft voor zowel beoordelaars als deelnemers volgt hieronder een aantal afspraken waar eenieder zich aan dient te houden.***

1. ENKELE AFSPRAKEN M.B.T. INDELINGSEISEN

Houd om te beginnen de volgorde van verslagonderdelen aan die niet alleen binnen de School voor ICT, maar ook in het bedrijfsleven gebruikelijk is:

- **Titelpagina**
- **Inhoudsopgave**
- **Samenvatting**
- **Inleiding**
- **Kern=hoofdstukken (en paragrafen)**

1 Titel van het hoofdstuk

1.1 Titel van de paragraaf

1.2 Enz.

2 Enz.

2.1 Enz.

3 Enz

- **Slot**
- **Literatuuroverzicht/bronvermelding**
- **Bijlage(n)**

Per onderdeel volgt nu een nadere toelichting.

- **Titelpagina**

Geef op dit blad de titel aan en doe dat in een groot, vet lettertype. Zet die titel op eenderde van de lengte van de bladzijde, van de bovenkant gemeten.

Zet rechts onderaan in een overzichtelijk "blokje" onder elkaar:

Naam:

Samengewerkt met: (idem)

Opdracht datum en titel:

Datum van inlevering:

- **Inhoudsopgave**

Dit is een *overzichtelijke* opsomming van de nummers en titels van de hoofdstukken en paragrafen en eventuele bijlagen met verwijzing naar de *beginbladzijde* van elk onderdeel. Vermeld alleen de onderdelen die *na* de inhoudsopgave komen, inclusief alle bijlagen met nummer en titel. Dus omslag, titelpagina of de inhoudsopgave *z lf* niet vermelden! Gebruik niet meer dan 3 niveaus (1.1.1, 1.1.2 enz.).

Hieronder zie je hoe een inhoudsopgave eruit hoort te zien.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	4
1. Titel hoofdstuk 1	5
1.1 Titel paragraaf 1	5
1.1.1 Titel subparagraaf 1	5
1.1.2 Titel subparagraaf 2	6
1.2 Titel paragraaf 2	7
2. Titel hoofdstuk 2	8
3. Enz	enz
4. Enz	enz
Slot	enz
Bronvermelding	enz
Bijlagen:	
1. Matrix hardware	enz
2. Checklist	enz

- **Samenvatting**

Voor de lezer die snel wil zien of het de moeite loont het verslag helemaal te lezen, schrijf je in een aantal alinea's een samenvatting van datgene wat er in de kern is besproken en van de conclusies uit het slot. Noteer per hoofdstuk een aantal zinnen en maak evenveel alinea's als er hoofdstukken zijn; neem echter geen zinnen uit de hoofdtekst letterlijk over in de samenvatting. Zorg dat de hoofdlijnen duidelijk aangegeven worden en wijid niet uit over bijzaken. De samenvatting bestaat uit maximaal één pagina.

- **Inleiding**

In de inleiding probeer je in een aantal zinnen de aandacht en belangstelling van de lezer te wekken voor het onderwerp/de stof waar je mee bezig bent. Je geeft het *doel* aan van de taak en maakt duidelijk wat je gaat uitzoeken of onderzoeken in het verslag: je geeft een *nauwkeurige omschrijving van de opdracht*.

Vervolgens maak je duidelijk *welke werkwijze* je kiest en welke stappen je gaat zetten om de opdracht tot een goed einde te brengen. Als het verslag een groepsopdracht betreft, geef je aan hoe de *taakverdeling* is geweest.

- **Kern=hoofdstukken (en paragrafen)**

De kern, die verdeeld is in hoofdstukken (en paragrafen), bevat de eigenlijke inhoud van het verslag. De inhoud is beschreven in *eigen woorden*. Elk hoofdstuk begint op een nieuwe bladzijde, tenzij het hoofdstuk erg kort is (bijv. minder dan een halve pagina). Vergeet niet de tekst in alinea's te verdelen en sla tussen de verschillende alinea's een regel over.

Een van de meest voorkomende fouten is dat het verslag te veel hoofdstukken en/of paragrafen heeft

in vergelijking met de lengte van het verslag. Je moet dus opletten dat een kort verslag niet te veel (kleinere) paragrafen heeft; hierdoor wordt de leesbaarheid bemoeilijkt.

- **Slot**

In het slot kom je terug op je in de inleiding geformuleerde opdracht, vraag- of probleemstelling en probeer je enkele conclusies te trekken uit het voorgaande. Je hebt hier ook de gelegenheid je eigen mening te formuleren, voorstellen of aanbevelingen te doen.

- **Literatuuroverzicht/bronvermelding**

Aan het eind van het verslag ben je verplicht de literatuur te vermelden die je geraadpleegd hebt.

Let op:

- de literatuurlijst moet op alfabetische volgorde (achternaam) staan;
- zijn er meer schrijvers die aan het werk hebben bijgedragen, dan vermeld je de eerste schrijver (staat op de omslag vermeld, hoeft niet alfabetisch te zijn) met naam en voorletter(s), maar de tweede met voorletter(s) en naam, gevolgd door de derde schrijver; zijn er meer dan drie schrijvers dan vermeld je na de derde tussen haakjes ‘en anderen’: (e.a.);
- titulatuur als drs., mr., ir. en dergelijke vervalgt;
- wanneer je een verslag typt, moet je de titel van een boek, of de naam van een tijdschrift/krant cursief weergeven. Wanneer een verslag geschreven wordt, kies je voor onderstreping;

Vermeld van een **boek** achtereenvolgens:

De naam en de voorletter (s) van de schrijver(s), *titel*, druk, plaats van uitgave, jaar van uitgave.

Peene, B., W. van Uden, H. Korte, *Communicatie in de praktijk*. 4^e druk, Groningen, 1995.

Zwart, R.M. *Zonneboilers*. 1^e druk, Utrecht, 1998.

Van een **artikel**:

De naam en de voorletter (s) van de schrijver, ‘titel’. *Naam van het tijdschrift/krant*, (de jaargang), het nummer, de pagina’s, jaar van uitgifte.

Als de literatuur op *Internet* is gevonden, zet je het Internetadres er tussen haakjes achter.

Korte, H., ‘Gokkasten moeten verboden worden’. *Horeca-Nieuws*, jaargang 3, nr.6, p 212-216, 1994.

Berg van den H., Productie zonnecellen kan veel goedkoper, *De Telegraaf*, 14 september, p 24, 1999.

(www.telegraaf.nl)

Van een **website**:

Het adres van de pagina.

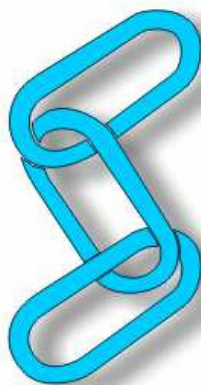
2. ENKELE AFSPRAKEN M.B.T. LAY-OUTEISEN

- het verslag wordt in een plastic mapje (snelhechter) ingeleverd;
- verdeel het verslag in hoofdstukken, paragrafen en alinea's;
- typ het in Word op A4-formaat en voorzie slechts één kant van het papier van tekst: de rechterbladzijde; de tekst uitsluitend *links* uitlijnen;
- houd daarbij de standaardmarges aan van boven/onder/links/rechts 2,5 cm;
- houd de standaard regelafstand 1 (enkel) aan;
- kies het lettertype Times New Roman, lettergrootte 11 (ook voor de titels);
- nummer de pagina's rechts onderaan en begin pas bij de samenvatting (=pagina 3); vermeld uitsluitend een paginanummer, dus niet: pagina 3, pag. 3 of pagina 3/72;
- voorzie hoofdstuk- en paragraaftitels uitsluitend van een decimale nummering (1, daarna 1.1 enz.), dus niet Hoofdstuk 1 of H1 of §1.1 of Paragraaf 1.1 enz., zowel in het verslag als in de inhoudsopgave;
- laat alle titels van hoofdstukken en paragrafen tegen de linkerkantlijn beginnen, dus niet centreren;
- laat elk nieuw hoofdstuk op een aparte bladzijde beginnen;
- sla tussen de alinea's een regel over en maak binnen één alinea de regels vol;
- reserveer voor alle verslagonderdelen, hoe klein ze ook zijn, een aparte bladzijde.

Bedrijfstraining



VOOR



Willy Schippers
Accountants & Adviseurs
Zwolle

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	44
HOOFDSTUK 1 TOPDESK STARTEN	45
HOOFDSTUK 2 DE PERSONEELS DATABASE.....	46
Overzichten / Rapporten.....	48
Toevoegen Personeelsgegevens	49
Persoongroepen.....	49
HOOFDSTUK 3 DE CONFIGURATIE DATABASE	52
HOOFDSTUK 4 DE HARDWARE KAART	55
HOOFDSTUK 5 SOFTWARE LICENTIES.....	58
HOOFDSTUK 6 LOCATIEBEHEER.....	62
HOOFDSTUK 7 HET VERWERKEN VAN EEN EERSTELIJS MELDING	63
HOOFDSTUK 8 HET AFHANDELEN VAN EEN TWEEDELIJS MELDING	66
HOOFDSTUK 9 STANDAARDOPLOSSINGEN	67
Nieuwe standaardoplossing	68
HOOFDSTUK 10 GEMENGDE OPDRACHTEN	70
BIJLAGE 1 DE BEHANDELAARS KAART.....	72
Inlognaam toevoegen.....	73
BIJLAGE 2 AANPASSEN OVERZICHTEN / RAPPORTEN.....	74
Rapporten	74
Kaartrapportage	74
Snuffelaar	74

Inleiding

Deze cursus gaat over TOPdesk (TOPdesk is een product van OGD Software te Delft (<http://www.ogdsoftware.com> of <http://www.topdesk.nl>). TOPdesk is een programma dat gebruikt wordt op de helpdesk van een Automatiseringsafdeling. TOPdesk is de helpdeskmedewerker behulpzaam bij het registreren van binnenkomende meldingen. Om dit in goede banen te leiden maakt TOPdesk gebruik van een groot aantal databases, vergelijkbaar met Access.

TOPdesk is bovendien zodanig gestructureerd dat het de ITIL methode voornamelijk volgt. De ITIL methode is een beheermethode voor ICT gebruik en wordt in veel bedrijven gehanteerd. ITIL is gebaseerd op jarenlange praktijkervaring met het beheer van ICT. Er zijn verschillende inleidingen verkrijgbaar rondom ITIL. In de literatuurlijst aan het einde van dit boek vind je een aantal goede keuzes. Wil je TOPdesk goed leren begrijpen, dan is enige bekendheid met ITIL noodzakelijk. Mocht je nog niet bekend zijn met ITIL, dan kan je de docent vragen om je hier wegwijs in te maken.

TOPdesk is een geavanceerd programma dat niet alleen medewerkers van de helpdesk, maar ook andere medewerkers van een afdeling Automatisering kan helpen met het vinden van bepaalde informatie en ondersteuning kan bieden bij het nemen van bepaalde besluiten rondom het beheer en management van ICT. Om TOPdesk te kunnen gebruiken in een multi-user omgeving kan gebruik gemaakt worden van de uitgebreide netwerkondersteuning die TOPdesk biedt.

In dit boek wordt je stap voor stap wegwijs gemaakt in TOPdesk. TOPdesk wordt gebruikt door de afdeling Automatisering van het accountantskantoor Willy Schippers. Veel gegevens rondom het gebruik en beheer van ICT in dit accountantskantoor vind je dan ook terug in TOPdesk. We wensen je veel plezier met TOPdesk.

Ten slotte nog een opmerking over de schermafbeeldingen die in de cursus zijn opgenomen. Doordat tijdens het maken van de cursus enkele malen is overgestapt op een nieuwere versie van TOPdesk kunnen de schermafbeeldingen in deze cursus afwijken van wat er uiteindelijk op het scherm komt te staan. Zo zijn in de laatste versie icoontjes voor enkele veelvoorkomende menu-opties toegevoegd (Nieuw, Rappel en E-mail). Ook hangt het uiterlijk van de schermen af van de database waarmee gewerkt wordt. Dit alles is echter nauwelijks van invloed op de uitleg in deze cursus.

Hoofdstuk 1 Topdesk starten

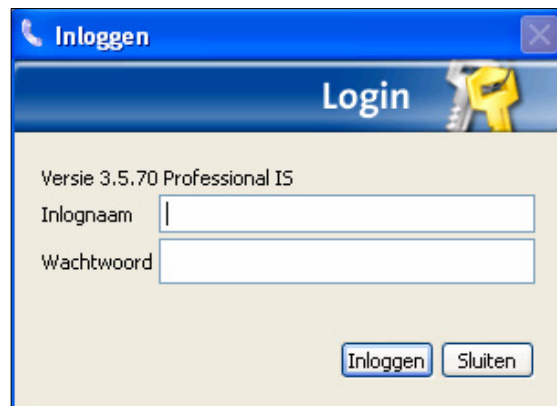
In dit hoofdstuk zul je TOPdesk gaan verkennen en een kijkje nemen in de data die TOPdesk bevat.

Opdracht 1

- Start TOPdesk door op het pictogram met de telefoonhoorn te dubbelklikken.



Na enige tijd is TOPdesk gestart en zie je het inlogscherm:



Opdracht 2

- Log nu in met de inlognaam: *Lieneke* en het wachtwoord: *BIT*
Let op: het gebruik van het wachtwoord is hoofdletter gevoelig.

Als eerste zie je het rappelscherm. Dit scherm is nu niet van belang; je kunt het op de gebruikelijke manier sluiten door te klikken op het “kruisje” rechtsboven in de titelbalk van het Rappelscherm.

Nu verschijnt de gebruikersinterface van Topdesk.



Hoofdstuk 2 De Personeels database

Als eerste gaan we de Personeelsdatabase bekijken. Hierin vinden we alle geregistreerde gegevens van elk personeelslid. Ook kunnen we hier nakijken met welke apparatuur en met welke software door het betreffende personeelslid wordt gewerkt.

Opdracht 3

- Kies voor *Bestand* → *Ondersteunende bestanden* → *Persoon.....*

Het scherm ziet er nu zo uit (de geselecteerde gebruiker kan afwijken):

The screenshot shows the TOPdesk Professional IS v3 interface. The main window displays the profile of Peter Vrolijk, a Junior Administrator in the Loonadministratie department. The interface is organized into several sections:

- Algemeen:** Achternaam (Vrolijk), Voornamen (Peter), Voorletters (P.), Tussenvoegsels, Titel, Geslacht (Man).
- Bereikbaar:** Afdeling (Loonadministratie), Telefoon (038-1539028), Mobiel, Fax, E-mail (PVrolijk@WSchippers.nl).
- Vestiging:** Vestiging (Willy Schippers Accountants & Adviseurs), Locatie (K020), Plaats (Zwolle).
- Financieel:** Budgethouder (afdeling Loonadministratie), Functie (Junior Administrateur), Personeelsnr.
- Login namen:** Netwerk (PVrolijk), Mainframe.
- Diversen:** A text area for additional information.

The status bar at the bottom indicates the record was created on 21-01-2001 16:33 by Admin and last modified on 16-04-2001 13:47 by Lieneke Sjouken.

De gebruikersinterface van TOPdesk kent een aantal onderdelen die je ook van ander programma's ongetwijfeld wel kent. Bovenin staat de titelbalk. Hier staat de naam en het versienummer van het programma. Daaronder zie je de menubalk. Onder de menubalk vind je de knoppenwerkbalk. Onder aan het scherm staat de statusbalk.

Opdracht 4

Bestudeer de gebruikersinterface en beantwoord de volgende vragen:

- Wat is het versienummer van TOPdesk?

.....

- Hoeveel menukeuzes kent TOPdesk in de menubalk?

.....

- Wat is het e-mail adres van het personeelslid op het scherm?

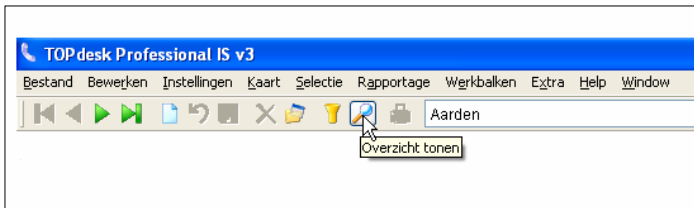
.....

- Wie heeft het laatst de gegevens van dit personeelslid gewijzigd?

.....

- Wanneer is dit gebeurd?

.....



Een functie die je waarschijnlijk ook wel van andere Windows programma's kent, is het tonen van een hint bij een knop in de knoppenbalk.

Op die manier kun je snel achter de functie van een knop komen.

De functies in de menubalk zullen later aan de orde komen. Veel belangrijker is de knoppenbalk, die je helpt bij het vinden van gegevens in de database. Een database kun je vergelijken met een grote kaartenbak. Elke kaart in de kaartenbak wordt aangeduid met *record*. Elk record (kaart) kent meerdere invulvelden of kortweg velden, waar de gegevens vermeld moeten worden. Op de kaart van Peter Vrolijk zie je een veld voor zijn achternaam, voornaam, voorletters enzovoort.

Opdracht 5

Je ziet dat een aantal velden aangegeven worden met een vetgedrukte naam, zoals achternaam en afdeling. Waarom worden deze velden vetgedrukt weergegeven?

.....



Met deze knoppen kun je door het bestand bladeren. De meest linkse knop wordt gebruikt om naar het eerste record te gaan. De tweede knop van links kun je gebruiken om naar het vorige record te gaan. Op dezelfde manier ga je met de tweede knop van rechts naar het volgende record en met de rechter knop kun je naar het laatste record gaan.

Opdracht 6

- Zoek met behulp van deze knoppen het record van Hein Lehman.
- Welke personeelslid staat in het record voor dat van Hein Lehman?

.....

- Wie staat in het record na Hein Lehman?

.....

- Wie staat in het eerste record?

.....

- En wie staat in het laatste record.

.....

- Ga hierna terug naar het record van Hein Lehman.

Dat je zo kunt bladeren door zo'n kaartenbak met deze knoppen is natuurlijk prachtig, maar als het bedrijf een beetje groot is, is dit niet het meest handige middel. Daarom is TOPdesk nog uitgerust met een andere methode om een record van een gebruiker te zoeken. Ook dit is opgenomen in de knoppenbalk en ziet er zo uit:

Lehman		Volgorde	Achternaam	▼
--------	---	----------	------------	---

In het linker veld zie je de achternaam van Hein Lehman staan. Je kunt in dit veld klikken en een andere achternaam in tikken. Terwijl je dit doet gaat TOPdesk direct op zoek naar een persoon in de kaartenbak waarvan de eerste letters overeenkomen met de letters die je intikt.

Opdracht 7

- Tik nu de letters 'Bo' in. Met welke suggestie komt TOPdesk?

.....

- Selecteer dit record door op <Enter> te drukken.

Opdracht 8

- Zet de zoekvolgorde op *Voornaam* en beantwoord de volgende vragen:

- Wat is het telefoonnummer van Nick?

.....

- Welke functie heeft Pim in het accountantskantoor?

.....

- Wat is het e-mail adres van Nienke?

.....

- Op welke lokatie (kamer) werkt mevrouw Irving?

.....

- Op welke afdeling werkt Cecil van Lier?

.....

- Sluit de Personeelskaart.

Verversen



Deze knop, links van het veld Volgorde, heeft de betekenis van *verversen*. Omdat TOPdesk in een netwerkgeving kan functioneren is het mogelijk dat iemand anders zojuist een record heeft toegevoegd of gewijzigd. Door op deze knop te klikken beschik je weer over de meest actuele gegevens.

Overzichten / Rapporten

Regelmatig zul je in Topdesk overzichten moeten maken. Dit kan op twee manieren:


- via het menucommando *Rapportage*
Deze functie in de menubalk biedt de mogelijkheid om uitgebreide rapporten af te drukken. Van alle onderdelen kunnen er rapporten worden gemaakt. Dit kunnen heel verschillende rapporten

zijn; rapporten voor het management, maar ook personeelslijsten of een lijst met hardware onderdelen



- via de knop *Overzicht Tonen* in de werkbalk.
Je krijgt nu direct een overzicht op het scherm. De getoonde velden zijn van te voren ingesteld, maar kunnen naar eigen inzicht worden aangepast (zie bijlage 2).
Deze knop is pas beschikbaar als er een kaart geopend is.

Opdracht 9

- Open de personeelskaart (*Bestand* → *Ondersteunende bestanden* → *Persoon.....*)
- Selecteer het record van Joop Gritman
- Klik op de knop *Overzicht tonen*.
Je krijg een overzicht te zien van alle personeelsleden.
- Links onderin het overzicht kun je de sorteervolgorde aanpassen.
Verander de sorteervolgorde op: *Afdeling*
Zet daarna de volgorde op: *Voornaam*
- Hoeveel personeelsleden staan in Topdesk? 
- Maak tot slot een afdruk van de personeelslijst en bewaar deze.
- Sluit het overzicht (het kruisje rechtsboven) en sluit het venster *Persoon Rapportage*

Toevoegen Personeelsgegevens




Een andere knop die je ook wel uit andere Windows programma's kent zoals Word is de knop *Nieuw*. Je maakt nu niet een nieuw document aan zoals in Word, maar een kaart voor een nieuw personeelslid.

Petra Goedemoed gaat binnenkort met zwangerschapsverlof. Ze wordt tijdelijk vervangen door Jolanda van 't Veer.
Jolanda gaat ook werken als *secretaresse* van de *afdeling Belastingen* op kamer *K030* voor de Budgethouder *Facilitaire Diensten*.
Haar *telefoonnummer* is hetzelfde als dat van Petra.
Haar e-mail adres wordt: JVeer@WSchippers.nl
De inlognaam voor het netwerk wordt *JVeer*

Jolanda moet als nieuw personeelslid worden toegevoegd.



Opdracht 10


- Open een personeelskaart en klik op de knop *Nieuw*
- Voer de gegevens in van Jolanda van 't Veer.
- Als je de gegevens hebt ingevoerd, sla je de kaart op  en sluit je de kaart.

Persoonsgroepen

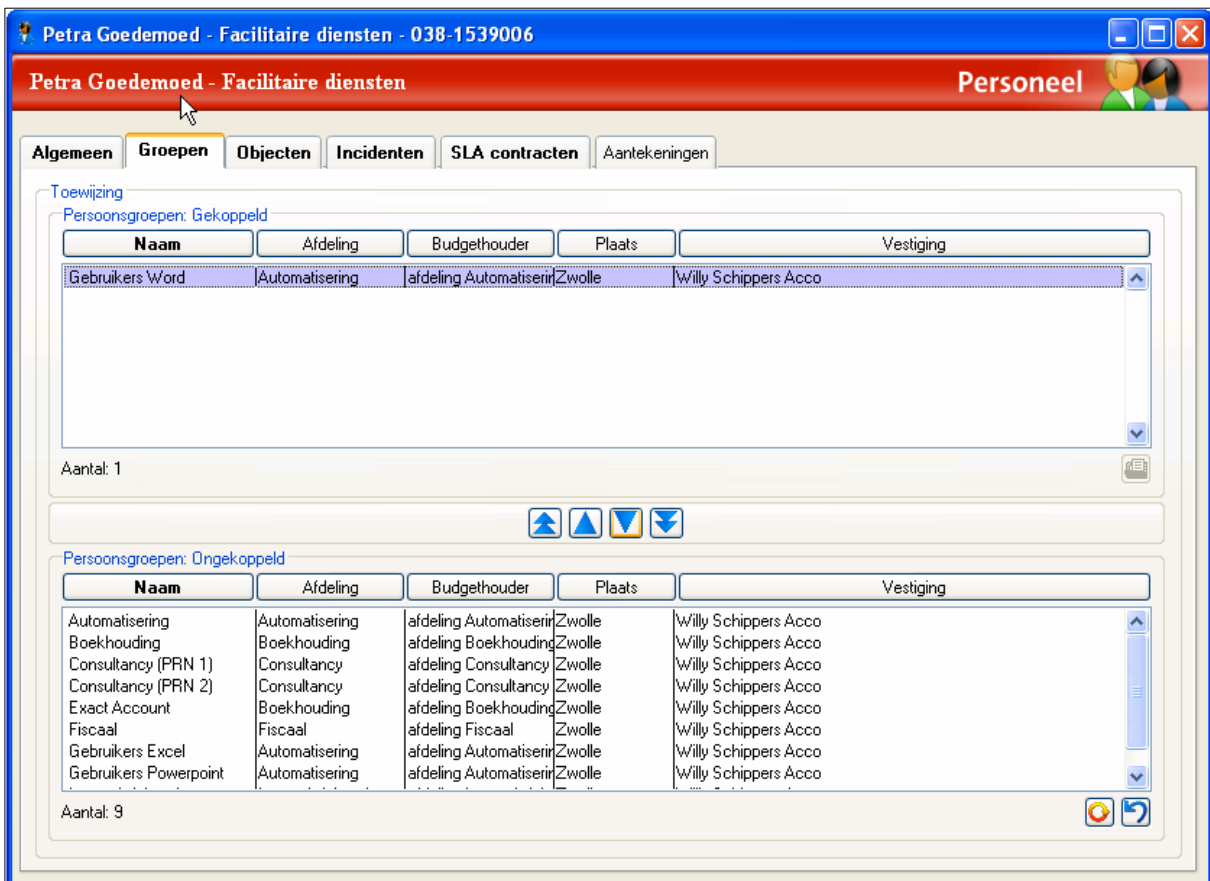
Jolanda gaat de werkzaamheden overnemen van Petra. Dit betekent o.a. dat ze gaat werken met Word. Ze moet dan ook lid worden van de persoonsgroep *Gebruikers Word*. Dit kan op twee manieren worden uitgevoerd.

Opdracht 11 (1^e manier)

- Kies voor *Bestand* → *Ondersteunende bestanden* → *Persoonsgroepen...*
- Zoek de persoonsgroep *Gebruikers Word*

- 
 op het tabblad *Personen*
 In het bovenste gedeelte staan de leden van deze groep.
 - Klik op de knop *Bepaal Criterium*, selecteer in het nieuwe scherm *Alle* en druk op *gebruiken*.
 In het onderste gedeelte van het scherm verschijnen de personen die kunnen worden toegevoegd aan deze groep.
 - Dubbelklik op de naam van Jolanda van 't Veer en voeg haar zo toe aan deze groep.
 - Sla de gegevens op en sluit deze kaart.
- (2^e manier)**
- Open de Personeelskaart (*Bestand* → *Ondersteunende bestanden* → *Persoon.....*)
 - Zoek de kaart van Jolanda en ga naar het tabblad *Groepen*

Jolanda is inmiddels lid van de persoonsgroep Gebruikers Word.
 Ze moet ook lid worden van de gebruikersgroepen Excel en Powerpoint.
 In het onderste gedeelte van dit scherm staan de persoonsgroepen waaraan ze kan worden toegevoegd.



- Maak Jolanda lid van deze groepen
- Sluit de personeelskaart. (vergeet niet op te slaan)

Je ziet dat deze tweede manier iets sneller gaat dan de eerste. Je zult merken dat je binnen Topdesk op verschillende manieren bestanden kunt benaderen. Hoe ervarenere je wordt in Topdesk, hoe gemakkelijker en dus sneller, je kunt werken met het programma.

Extra Opdracht

- Maak een nieuwe personeelskaart.
- Vul deze kaart met je eigen gegevens.

- Sla de gegevens op en sluit Topdesk.

Hoofdstuk 3 De configuratie database

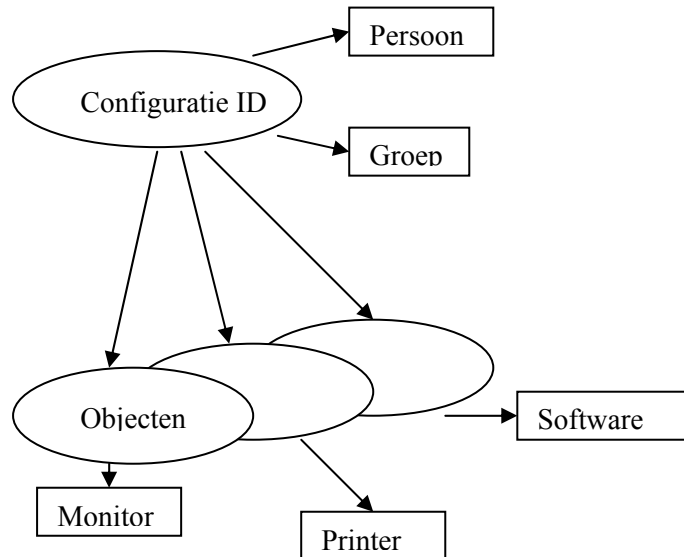
In het bedrijf van Willy Schipper is er voor gekozen om hard- en/of software te koppelen aan een configuratie. Dit gebeurt in de configuratiedatabase.

Elk personeelslid krijgt een configuratie code (Conf ID). Maar er zijn ook configuratiegroepen, bijvoorbeeld Voorraad of Reparatie.

Aan de hand van het Conf ID worden objecten, zoals een systeemkast, een monitor of bepaalde software gekoppeld aan een gebruiker of aan een persoonsgroep.

Config ID

De configuratiecode (Conf ID) voor *personeelsleden* bestaat uit 4 posities, een C gevolgd door 3 cijfers. Het Conf ID wordt opeenvolgend genummerd.



Opdracht 12

- Zorg dat je ingelogd bent als Lieneke.
- Kies: Bestand → Configuraties


- Zet de zoekvolgorde op *Gebruiker* en tik vervolgens in: Marian Uytenboogaerd
- Wat is het Conf ID van Marian?
- Klik op het tabblad *Objecten*.
- Over welke Hard- en Software beschikt Marian?

.....

In het hoofdstuk over de Personeelskaart zijn de gegevens van Jolanda van't Veer aangemaakt in de personeelsdatabase. Hieronder wordt voor haar een record aangemaakt in de Configuratie Database. Zodra Petra met zwangerschapsverlof gaat, kan systeembeheer de hard- en software objecten koppelen aan het Config ID van Jolanda. Lieneke gaat in Topdesk een nieuwe Configuratiekaart maken voor Jolanda.




Opdracht 13

- Open de Configuratiekaart van Petra Goedemoed en bekijk welke objecten Petra gebruikt.
- Klik op de knop  (*Overzicht Tonen*) en zet de sorteervolgorde op Configuratie ID.
- Wat is het hoogst genummerde Conf ID?
- Wat wordt nu het nieuwe Conf ID van Jolanda?
- Sluit dit overzicht.
- Je weet nu het nieuwe Conf ID, klik op *Nieuw* voor een nieuwe Configuratiekaart
- Vul het nieuwe Conf ID in.
- Kies bij Gebruiker: Jolanda van 't Veer
De lege velden worden nu gevuld met de gegevens van Jolanda.
- Sla deze kaart op en sluit de kaart.

Petra Goedemoed meldt bij Anton Kersten, de directeur Organisatie en Beheer dat zij toch wel een erg oude computer gebruikt en dat het eigenlijk niet kan dat de nieuwe collega, Jolanda van 't Veer met zo'n oude computer moet gaan werken. Anton is echter er niet van overtuigd dat Petra zo'n oude computer heeft. Hij belt Lieneke op om dit uit te zoeken. Lieneke gaat TOPdesk raadplegen om informatie te verkrijgen over de computer van

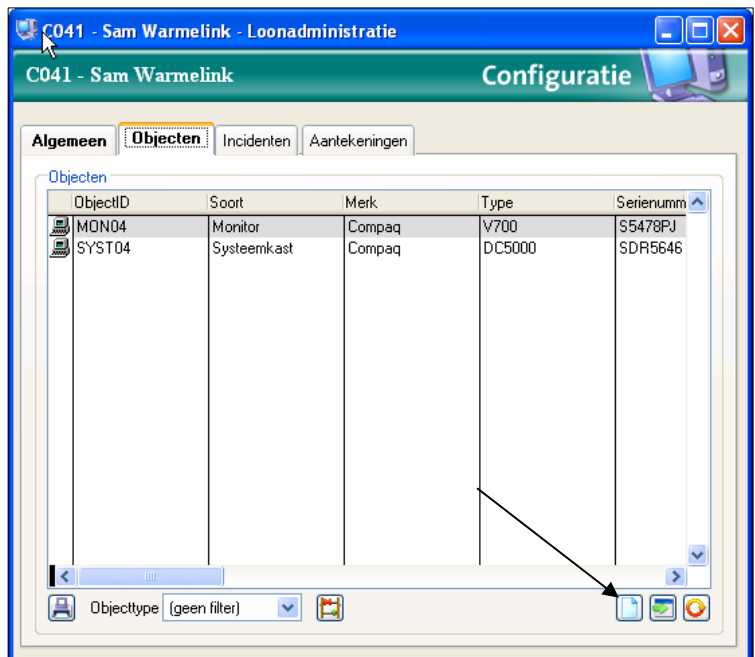


Opdracht 14

- Kies voor *Bestand* → *Configuraties* en open de kaart van Petra Goedemoed
- Klik op het tabblad *Objecten*.
Wat is het Object ID van de monitor?
- Eerst wil Lieneke meer weten over de monitor.
Zet de cursor op de monitor en klik op (*Open kaart*) 

De Hardwarekaart van de monitor wordt geopend.

- Wanneer is de monitor aangeschaft?
- Sluit deze kaart.
- Open op deze manier nu de hardwarekaart van de systeemkast.
- Wanneer is de systeemkast aangeschaft?
- Sluit ook deze kaart (de configuratiekaart blijft geopend).



Lieneke heeft genoeg gezien en besluit de informatie over Petra's computer af te drukken

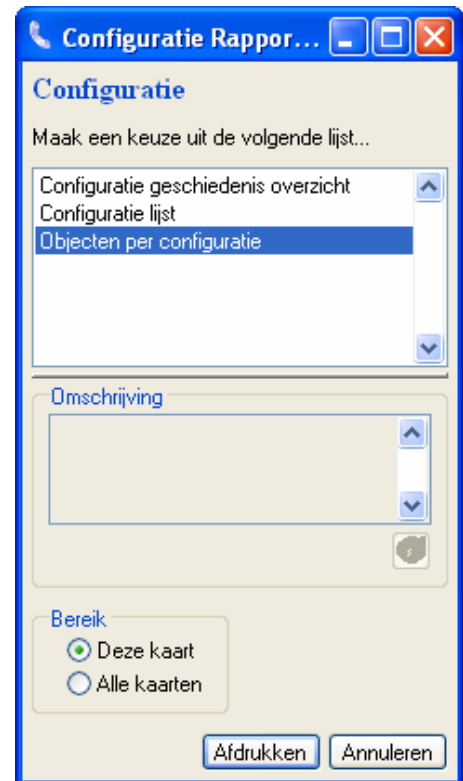


Opdracht 15


- Klik in de menubalk op *Rapportage*.
- Kies voor *Kaartrapportage*.
Er verschijnt een nieuw dialoogvenster.
- Kies hierin voor *Objecten per configuratie* en klik op de knop afdrukken.
Er verschijnt nu een afdrukvoorbeeld.
- Druk deze gegevens af en bewaar de afdruk.
- Sluit alle vensters

Lieneke heeft bericht gekregen van Anton Kersten over de PC van Petra Goedemoed. Het apparaat is inderdaad aardig op leeftijd. Anton Kersten stelt voor om een systeemkast uit de voorraad te gebruiken en de huidige PC van Petra als afgeschreven te beschouwen. De monitor kan ze gewoon blijven gebruiken.


Lieneke gaat dit in TOPdesk verwerken.



Opdracht 16

- Allereerst gaat Lieneke bekijken welke PC's op voorraad staan.
Kies voor *Bestand* → *Configuraties*
- Zet de zoekfunctie op *Conf ID* en zoek naar *Voorraad*.
Je krijgt de Configuratie kaart van de Voorraad.
- In het tabblad *Objecten* zie je de hardwarevoorraad staan.
- Lieneke kiest *SYST40* en opent deze Hardwarekaart.
Deze systeemkast staat nu nog op "Voorraad". Door in de hardwarekaart het Config ID te vervangen door het Conf ID van Petra Goedemoed wordt dit apparaat aan haar toegevoegd.
- Klik op het vergrootglas  en selecteer de gegevens van Petra.
- Sla de Hardwarekaart op en sluit deze kaart.

Opdracht 17

- Nu moet de "oude" systeemkast van Petra worden gekoppeld aan het Conf ID afgeschreven. Open de Configuratiekaart van Petra Goedemoed.
- Ga naar het tabblad *Objecten*, en open de hardwarekaart van de "oude" systeemkast..
- Klik nu in de Hardwarekaart bij Configuratie op , *Zoek op Afgeschreven* en selecteer dit Conf ID.
- Sla de Hardwarekaart op en sluit alle geopende vensters.

Extra Opdracht

- Maak een nieuwe configuratiekaart met daarop je eigen gegevens.

Hoofdstuk 4 De Hardware kaart

Via de hardware kaart wordt niet alleen hardware geregistreerd. Ook wordt via de hardwarekaart een koppeling gelegd naar het Conf ID. Zoals in het hoofdstuk over het Configuratie ID is uitgelegd, wordt elk hardwareobject gekoppeld aan een gebruiker of aan een gebruikersgroep (bijv. een gezamenlijke printer voor de afdeling Fiscaal)

Ook heb je in het hoofdstuk over het Conf ID geleerd dat je via het tabblad *Objecten* van de *Configuratie kaart* kunt bekijken wie welke hardware gebruikt.

Nieuwe hardware wordt rechtstreeks via de *Hardware kaart* ingevoerd. Dit gebeurt ook aan de hand van een code, nl. het *Object ID*.

Via het Object ID kan in Topdesk allerlei informatie worden opgevraagd over elk hardware object.

Object ID

Elk object heeft een unieke code, het *Object ID*. De code bestaat uit een combinatie van 3 of 4 letters, gevolgd door drie cijfers. De eerste twee letters geven aan om wat voor type hardware het gaat (MON = monitor, SYST = systeemkast, PRN = printer, LAP = laptop). De laatste drie cijfers geven een volgnummer aan. De objecten worden ook opvolgend genummerd.

Mohammed heeft vandaag Helpdesk dienst, hij heeft net gehoord dat de nieuwe laptop is binnengekomen van Tinus de Jong en de nieuwe printer voor Sam Warmelink. Deze nieuwe hardware moet worden ingevoerd in Topdesk en worden voorzien van een sticker met daarop het *Object ID*.

Eerst gaat Mohammed de gegevens van de Laptop in Topdesk invoeren en daarna de gegevens van de printer. Zodra dit is gebeurd, maakt hij twee stickers met daarop het Object ID. In Topdesk gaat hij het laatst gebruikte *Laptop ID* opzoeken




Opdracht 18

- Start Topdesk en login als Mohammed
- Kies voor *Bestand* → *Objecten* → *Hardware*

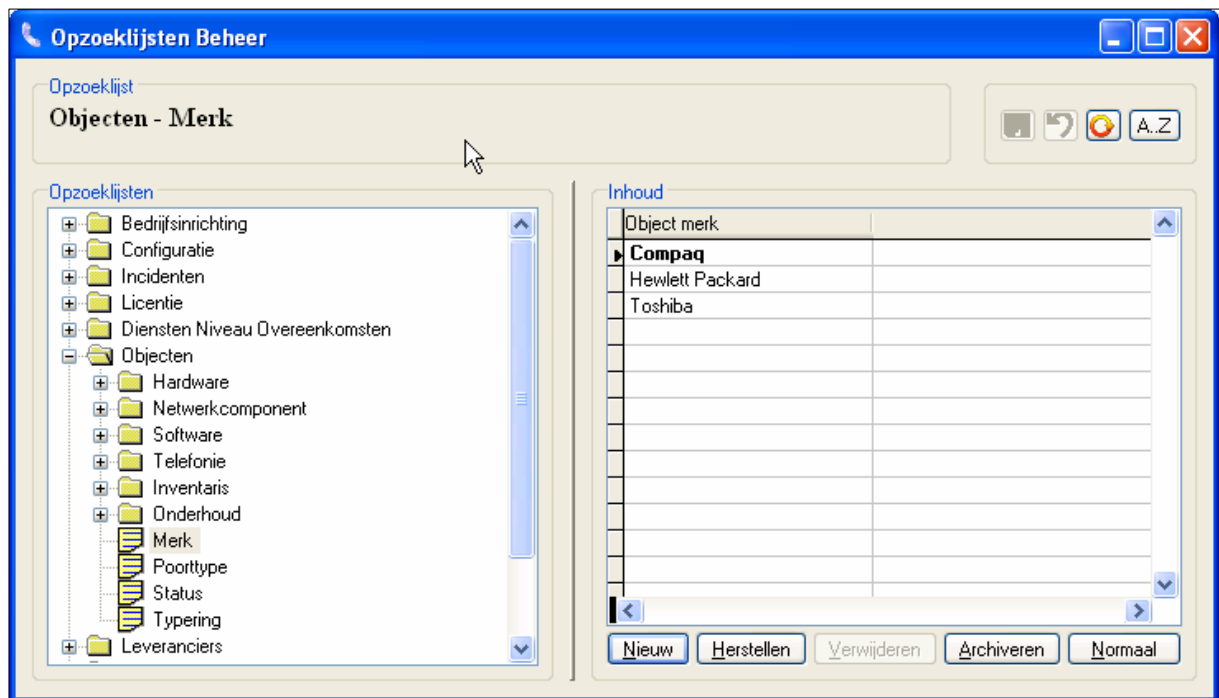
The screenshot shows the 'Hardware' card for 'MON03 - Monitor - Compaq' in Topdesk. The card is divided into several sections:

- Algemeen:** ObjectID: MON03, Soort: Monitor, Merk: Compaq, Type: V700, Specificatie: 17 inch, Installatie: Mohammed Kaya, Serienummer: S5478PR.
- Plaats:** Configuratie: (dropdown), Configuratie: C045, Gebruiker: Tinus de Jong, Budgethouder: afdeling Consultancy, Telefoon: 038-1539004, Vestiging: Willy Schippers Accountants & A, Plaats: Zwolle, Locatie: K004.
- Financieel:** Budgethouder: afdeling Automatisering, Leverancier: Computerboer, Aanschaf: 10-04-2003, Aankoopbedrag: 358.00 euro, Garantie tot: 10-04-2006, Restwaarde: 0.00 euro, Verzekerd tot: - -, Afschrijven in: 0 maanden.
- Onderhoudscontract:** Contractnaam: (empty), Door: (dropdown), Soort: (dropdown), Periode: - - - -, Prijs: 0.00 euro, Responsietijd: 0.00.
- Status:** in functie.

- Klik in de werkbalk op de knop  (Overzicht tonen)
Je krijgt nu een overzicht van alle Hardware.
- Zet de sorteervolgorde op *Object ID*
- Wat is het laatst gebruikte “Laptop ID”?
- Wat wordt dan het nieuwe *Object ID* van de laptop?
- Sluit het Hardware overzicht en sluit de Hardware kaart.

Opdracht 19

- Het *Object ID* van de nieuwe Laptop van Tinus de Jong is bekend, nu kunnen de gegevens op de hardwarekaart kunnen ingevoerd.
Kies <ALT> + <D> voor de Hardwarekaart.
- Klik op *Nieuw* om een lege kaart te krijgen.
- Kies bij soort: *Laptop*
- Klik met de rechtermuisknop in het veld *Merk*, kies uit het snelmenu: *Lijst bewerken*, je komt in het *Opzoeklijsten Beheer*



- Klik op *Nieuw*
- Voeg nu de nieuwe merknaam *Asus* toe.
- Als dit gebeurd is, kies je Opslaan en sluit je de kaart.
- Het nieuwe merk is ingevoerd, druk nu eerst op <F5> om te verversen en kies het merk *Asus*.
- Vul in bij Type: *A2500H*, bij Specificatie: *C2800* en bij serienummer: *PS141E-07HKG-DU*
- De budgethouder is de afdeling *Consultancy* en de huisleverancier heeft het apparaat geleverd.
- Vul de rest van de velden in: *2 jaar* garantie, aanschafbedrag € *975* en afschrijven in *3 jaar*.
- De laptop wordt gebruikt door Tinus de Jong, kies bij Configuratie zijn *Config ID*.
- De basisgegevens zijn nu ingevoerd. De tabbladen *Attributen* en *Componenten* kunnen worden gebruikt om meer specificaties van het hardware object in te vullen.
Klik op het tabblad *Attributen*, en zet een vinkje voor *Attributen*.

- Klik *rechts* in het veld Processor en voeg zelf toe: *Celeron*
- Zet de kloksnelheid op: *2,8 Gh*
- Vul bij Geheugen in: *256 MB SDRAM* en bij de Harddisk: *40 GB*
- Evenals alle harde schijven wordt ook deze in 2 partities ingedeeld.
- Sla de hardware kaart op (*niet* de kaart sluiten)
- Kies *Rapportage* → *Kaartrapportage* en maak een afdruk van de *Hardware Werkbrief*.
- Bewaar deze Hardware Werkbrief en sluit het de Rapportagescherm en deze hardware kaart.

Sam Warmelink krijgt een nieuwe printer. Het is een printer van het merk HP en type Laserjet 1200, het apparaat kost € 420. Het serienummer is 130894S12589 en er zit drie jaar garantie op het apparaat. De huisleverancier heeft het apparaat afgeleverd



Opdracht 20


- Maak een nieuwe Hardwarekaart aan voor de printer van Sam Warmelink. Je hoeft geen attributen en componenten in te vullen.
- Druk van deze printer een *Hardware Werkbrief* af.
- Bewaar de Hardware Werkbrief en sla de hardware kaart op en sluit de kaart.
- Sluit Topdesk af.

Hoofdstuk 5 Software licenties

Zoals je wellicht al gezien hebt, kent het submenu *Objecten* ook een keuzemogelijkheid om Software te registreren. TOPdesk biedt de mogelijkheid om een uitgebreide registratie van gebruikte softwarepakketten op te zetten. Hierbij is het voor deze organisatie van belang om het aantal gebruikte licenties voor een bepaald pakket bij te houden.

Opdracht 21

- Start TOPdesk en log in als Mohammed.
- Kies *Bestand* → *Objecten* → *Software*.

- Blader met de knoppen  door de Software kaarten.
- Hoe ziet het Software *Object ID* eruit?.....
- Sluit de Softwarekaart.

Uit bovenstaand venster blijkt dat er twee manieren zijn om een software pakket te installeren: op de server en lokaal. Welke methode je kiest is erg afhankelijk van een aantal omstandigheden. Binnen het accountantskantoor Willy Schippers heeft men voor het Office pakket voor een server installatie gekozen. Je ziet dat de pakketten geïnstalleerd zijn bij gebruikersgroepen. Dit biedt diverse voordelen.

Opdracht 22

- Noem een aantal factoren die de keuze bepalen tussen lokale installatie en installatie op een netwerkserver.

.....
.....

- Noem ook voor- en nadelen van beide typen installaties.

.....
.....

In de onderstaande opdrachten ga je een gebruikersgroep Access 2003 aanmaken. Vervolgens koppel je in de softwarekaart de gebruikersgroep Access aan de Licenties. Eerst moet er een groep gemaakt worden van Access gebruikers. De Access gebruikers zijn: *Nienke van Velzen, Barend Wisman, Kees Zijlstra, Kees Dornhout, Petra Goedemoed, Tina de Jong en Maarten de Lier*



Opdracht 23


- Open de software kaart van het pakket met object ID *Access 2003*.

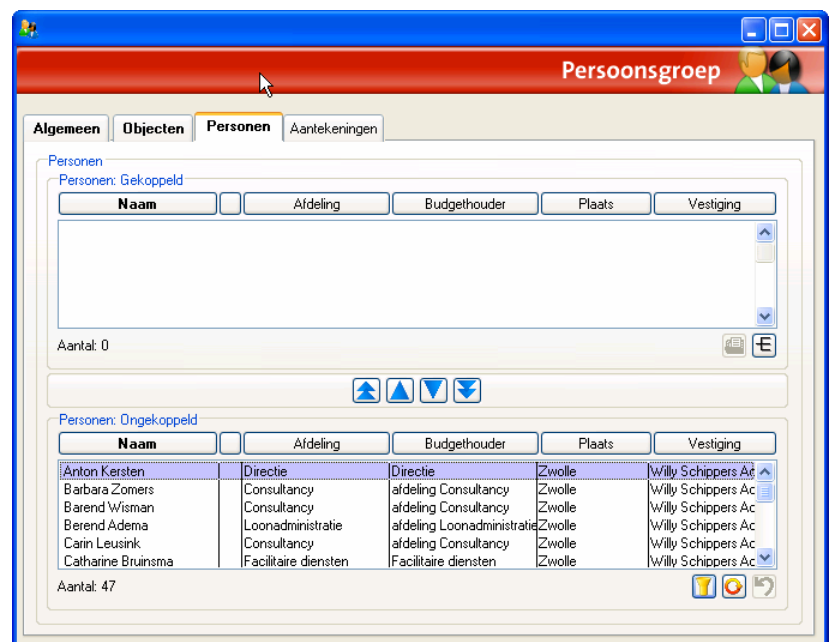
Dit betreft de server installatie van het pakket Access. De installatie hiervan is echter nooit geheel voltooid. Gemakshalve heeft men namelijk de gebruikersgroep Automatisering maar toegevoegd.

Opdracht 24

- Sluit het venster van de softwareconfiguratie.
- Kies *Bestand* → *Ondersteunende bestanden* → *Persoonsgroepen*.
- Klik in de knoppenbalk op de knop *Nieuw*.
- Vul in bij de naam: *Gebruikers Access*.
Budgethouder is de afdeling *Automatisering*, en *Nick Laarman* aanspreekpunt.

Opdracht 25

- Klik op het tabblad *Personen*.
Nu ga je personen toevoegen aan deze persoonsgroep.
- Klik op de knop  (*Bepaal Criterium*)
- Selecteer in dit venster *Alle* en druk op de knop *Gebruiken*.
Alle gebruikers verschijnen nu in het onderste venster.



Opdracht 26

- Selecteer in het onderste venster (*Personen ongekoppeld*) de genoemde Access gebruikers. Je kunt in dit scherm *multiselect* toepassen door de <Ctrl> toets op het toetsenbord ingedrukt te houden en achtereenvolgens de betreffende personen aan te klikken.



Nadat de betreffende personen zijn geselecteerd kun je ze met de knoppen toevoegen aan de groep (*hevelen*). Hierbij betekent de knop met de twee pijltjes naar boven dat je alle personen toevoegt aan de groep en de knop met het enkele pijltje naar boven dat je alleen de geselecteerde personen toevoegt aan de groep. De knop met de pijl naar beneden verwijdert de persoon die in het bovenste vakje geselecteerd is uit de groep en de knop met de twee pijlen naar beneden verwijder je alle personen uit de groep.

Opdracht 27

- Als je de juiste personen hebt geselecteerd, sla je de wijzigingen op.
- Kies *Rapportage* → *Kaartrapportage* en druk de Persoongroep van deze kaart af. Bewaar de afdruk.

Opdracht 28

- Open de softwarekaart met het object ID *Access 2003*.
- Selecteer bij de *Gebruikersgroep* de nieuw aangemaakte groep *Access 2003*.
- Sla de wijziging op.

Licenties

Een bijzondere functie in de Softwarekaart is de licentiebepaling. TOPdesk kan precies bepalen hoeveel licenties er werkelijk in gebruik zijn. Dit gebeurt in het vak Licenties

Na elke wijziging dienen de hierin getoonde getallen opnieuw te worden berekend.



Hiervoor wordt de *Ververs*-knop gebruikt.

Licenties	
Gebruikersgroep	Automatisering
Aantal	8
Over	5
Prijs	0.00 euro

Opdracht 29

- Klik op deze knop om de berekening van het aantal beschikbare licenties opnieuw uit te voeren.
- Zijn er licenties over of tekort van het pakket *Access 2003*?

Mohammed krijgt de volgende twee memo's van Nick:

Mohammed,	memo 1
Onlangs heb ik bij toeval op Lieneke haar computer in TOPdesk gezien dat er een tekort is aan licenties van Exact 2000 Fiscaal (lokale installatie). Wil je dit controleren?	
Nick	



Opdracht 30

- Zoek het betrokken software object op en controleer de licenties.

Is er inderdaad sprake van een tekort?

Mohammed,

memo 2



Binnenkort gaan we binnen het kantoor Outlook gebruiken. Wil jij een Softwarekaart aanmaken voor dit programma. Wil je tevens een persoonsgroep aanmaken voor Gebruikers Outlook. Voorlopig gaat alleen de afdeling Consultancy gebruik maken van dit programma.

Nick

Opdracht 31

- Maak een persoonsgroep *Gebruikers Outlook*.
Budgethouder is de afdeling *Automatisering*, en *Nick Laarman* aanspreekpunt.
- Voeg de werknemers van de afdeling *Consultancy* als gebruikers toe.

Opdracht 32

- Maak een softwarekaart aan voor het programma *Outlook*, er zijn 15 licenties aangeschaft.
- Vul in het tabblad algemeen alle gevraagde gegevens in.
- Vul ook het tabblad *Licenties*
- Maak een afdruk van het Overzicht van de Software.

Hoofdstuk 6 Locatiebeheer

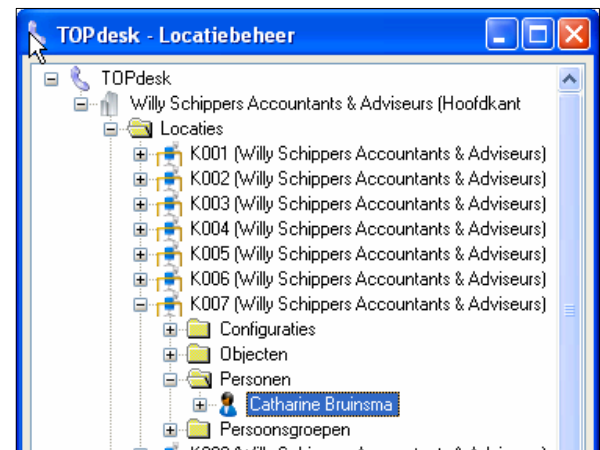
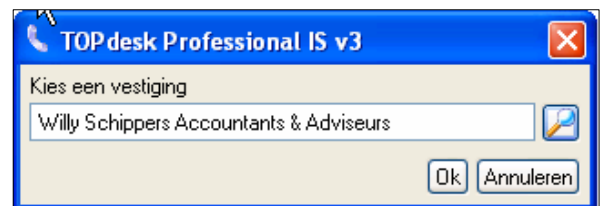
Binnen een bedrijf is de systeembeheerder de eerst verantwoordelijke voor het bijhouden van de plaats waarop de apparatuur en programmatuur aanwezig. Dat is in grote bedrijven vaak niet eenvoudig. Gelukkig kan ook hier TOPdesk je behulpzaam zijn. In het Locatiebeheer staat per kamer aangeven welke personen daar werken en welke configuraties daar staan. Via het Configuratie ID kun je vervolgens weer achterhalen wie met welke hardware werkt.

In kantoor 7 (K007) van het accountantskantoor vindt Mohammed een monitor zonder het bekende etiket met het object ID. De monitor staat op het bureau van Catharine Bruinsma en lijkt al een wat ouder type te zijn. Om te achterhalen welk object ID deze monitor heeft gaat Mohammed in TOPdesk kijken.



Opdracht 33

- Start TOPdesk en log in als Mohammed.
- Klik in het menu op *Instellingen* → *Locatiebeheer* en kies de hoofdvestiging.
- Het scherm Locatiebeheer verschijnt. Klik op het plusteken voor: *Willy Schippers*
- Open de map *Locaties*, daarna *K007* en de map *Personen*
- Open nu de Personeelskaart van *Catharine*
- Controleer via het tabblad *Objecten* welke monitor zij op het bureau heeft staan en hoe oud deze monitor is.
- Klopt de waarneming van Mohammed dat dit de monitor een wat ouder type is?



Lieneke is in haar kantoor aan het werk en heeft zojuist in de printer van de afdeling Fiscaal (kamer 030) de laatste tonercartridge geplaatst die op voorraad was. Ze vraagt Mohammed even nieuwe cartridges te bestellen voor dat type printer. Ook wil zij graag weten hoeveel geheugen in de Server is geplaatst.



Opdracht 34

- Zoek met locatiebeheer op welk merk en type printer op de afdeling *Fiscaal* wordt gebruikt.

Opdracht 35

- Ga met locatiebeheer naar de *Serverruimte* (K080) en zoek uit hoeveel geheugen in de Server zit en sluit daarna TOPdesk.

Hoofdstuk 7 Het verwerken van een eerstelijns melding

Je heb nu geleerd te werken met de Personeelskaart, de Hard- en Softwarekaart en met Locatiebeheer. Je kunt de kaarten openen, wijzigen en nieuwe kaarten aanmaken. Ze vormen als het ware de basis van het programma Topdesk.

Bij de afdeling automatisering van Willy Schipper komen regelmatig klachten of storingen binnen. Ook worden er regelmatig vragen gesteld over programma's of nieuwe ontwikkelingen. Om de gebruikers goed te kunnen helpen, heeft de afdeling een aparte Helpdesk ingericht. De Helpdesk is te benaderen via een speciaal telefoonnummer of via e-mail. Elke dag is de Helpdesk bemenst, Lieneke, Mohammed en Nick hebben dan ook afwisselend "telefoondienst". Zij proberen de klant zo goed mogelijk te woord te staan en de "incidenten" zo snel mogelijk te verhelpen.

Vaak lukt het om gebruikersvragen direct af te handelen door de degene die Helpdeskdienst heeft. Problemen met hard- en/of software kunnen niet direct worden opgelost. Dit kan omdat ze het nu niet weet en het moet gaan uitzoeken. Soms moet ook een andere medewerker worden ingeschakeld omdat er altijd iemand op de Helpdesk aanwezig moet zijn of omdat simpelweg de technische kennis niet aanwezig is.

Zodra er een melding van een incident binnenkomt wordt dit geregistreerd in Topdesk. We spreken van **1^e lijns incident** als het direct kan worden afgehandeld. Lukt dit niet en moet er bijvoorbeeld iemand naar toe om het probleem op te lossen dan spreken we van een **2^e lijns incident**.

Terwijl Lieneke haar e-mail leest komt er een telefoontje binnen van Cecil van Lier.

Cecil is junior assistent accountant op de afdeling Consultancy. Ze heeft al enige tijd problemen met het diskettestation van haar computer. Regelmatig komt het voor dat ze foutmeldingen krijgt bij het lezen van een diskette. Gisteren heeft ze een Excel werkmap opgeslagen op een diskette. Deze diskette bleek bij de klant onleesbaar. Cecil vindt dat er nu maar eens iets aan dit probleem moet gebeuren.



Opdracht 36

- Start TOPdesk en log in als *Lieneke*.
- Kies *Bestand* → *Eerstelijns incident* of klik op 
- Een lege 1^e lijns incident kaart verschijnt.
- Bovenin staat het nummer van dit 1^e lijns incident. Het bestaat uit het jaartal, de maand en het nummer van de melding.

Opdracht 37

- Klik in het veld naam en voer de achternaam in van Cecil. Je kunt het vergrootglas gebruiken om te zoeken.
Zodra je de gegevens van Cecil hebt geselecteerd, vult TOPdesk automatisch de overige gegevens van Cecil in.
- Klik bij *Aard melding* op het veld *Binnenkomst* en geef aan hoe de melding is binnengekomen.
- Klik vervolgens op het veld *Soort melding* en selecteer Storing.
- Selecteer bij het *Configuratie item* het Object ID van de PC van Cecil.
- Klik bij *Detectie* op het veld *Domein*. De melding heeft betrekking op een werkstation. TOPdesk heeft hier nog specifiekere informatie over nodig.
- Klik hiervoor op het veld *Specificatie* en selecteer PC.
- Rechtsonder zie je dat Lieneke (je bent ingelogd als Lieneke) standaard als behandelaar wordt ingevuld.

Lieneke besluit dat het het beste is om het diskettestation maar te vervangen door een nieuw exemplaar. Deze zijn voorradig.
Bij het invullen van de velden *Verzoek* en *Actie* maakt ze slim gebruik van het **tijdstempel**. Door, voordat je de tekst invult, eerst dit tijdstempel aan te brengen wordt precies aangegeven op welke datum en welk tijdstip het incident aangemeld wordt en wie het incident verwerkt heeft in TOPdesk. Het tijdstempel kun je afdrukken door op <F12> te drukken op het moment dat de cursor in het vak *Verzoek* of *Actie* zichtbaar is.



Opdracht 38

- Zet eerst het tijdstempel in het vak *Verzoek*.
- Vul dan in het vak *Verzoek* in: Probleem met lezen/schrijven diskettestation.
- In het vak *Actie* vul je in: Diskette station vervangen.
- Lieneke moet ook aangeven hoe ernstig het probleem is.
Klik bij *Classificatie* op het veld *Impact* en kies: Gehinderd


Lieneke en Mohammed hebben afwisselend dienst op de Helpdesk. Degene die dienst heeft op de Helpdesk wordt de **eerstelijns medewerker** genoemd. De persoon die in het gebouw op pad is om incidenten te bekijken en op te lossen wordt de **tweedelijns medewerker** genoemd.
Lieneke heeft vandaag dienst op de Helpdesk en kan dus niet zelf het diskettestation vervangen. Dit laat zij over aan de tweedelijns medewerker van vandaag: Mohammed.

Om aan te geven dat Lieneke niet zelf het probleem gaat oplossen moet zij de eerstelijns melding omzetten in een tweedelijns melding.

Dit omzetten wordt **escaleren** genoemd. Je kunt eenvoudig een eerstelijns melding escaleren door op de knop te klikken.

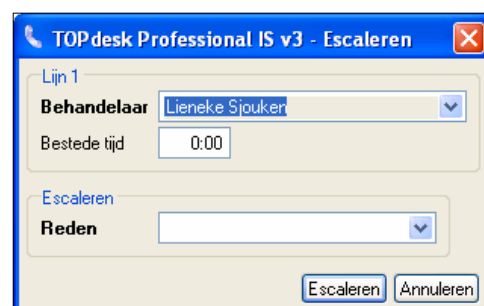


Opdracht 39

- Druk op de knop escaleren 

Zodra je hier op klikt, komt het dialoogvenster *Escaleren* te voorschijn:

- Vul als escalatiereden in dat Lieneke de Helpdesk niet kan verlaten.



Nu komt er een nieuwe kaart te voorschijn, de kaart van een 2^e lijns incident.

Deze 2^e lijnskaart lijkt erg veel op het kaart van de 1^e lijns melding, maar er moeten nu nog een paar velden worden ingevuld.

04 10 00002 - Cecil van Lier - 038-1539068

04 10 00002 - Cecil van Lier Incident 2elijns

Melding Deelincidenten Info Aantekeningen

Aanmelder

Naam Cecil van Lier

Vestiging Willy Schippers Accountants & A

Plaats: Zwolle

Telefoon: 038-1539068

Locatie: K060

Afdeling: Consultancy

Budgethouder afdeling Consultancy

Aard melding

Binnenkomst Telefonisch

Soort melding Storing

Configuratie item

Object ID SYST30

Soort Systemkast

Configuratie C008

Detectie

Domein Werkstation

Specificatie Systemkast

Omschrijving

Verzoek 24-10-2004 LIENEKE: Probleem met lezen / schrijven disktestation

Actie Disktestation vervangen

Classificatie

Impact Gehinderd

Doorlooptijd Verw. duur: 0:00

Afspraak

Status

Afhandeling

Behandelaar

Gereed

Afgemeld

Onkosten 0,00 euro

Opdracht 40

- Maak een *Afspraak* bij Cecil voor dezelfde dag om: 16.00 uur
- Vul als *Behandelaar* in: Mohammed
- Sla dit 2^e lijns incident op.

- Topdesk vraagt nu of je een e-mail wil versturen naar de aanmelder, in dit geval Cecil
- Verstuur deze email door op het enveloppe rechtsonder te klikken. (Negeer een eventuele foutmelding door op OK te drukken).
- Sluit deze 2^e lijns melding.
- Sluit Topdesk af.

Nu wordt het nut van het **Rappelscherm** duidelijk. Dit scherm wordt gebruikt om de behandelaar te wijzen op nog openstaande meldingen. Lieneke heeft een incident "geëscaleerd" naar Mohammed. Als Mohammed zijn topdesk opstart krijgt hij deze 2^e lijns melding in het rappelscherm te zien.



Opdracht 41

- Start Topdesk op en log in als Mohammed.
- Controleer of de 2^e lijns melding in het Rappelscherm staat..
- Sluit TOPdesk af.

Hoofdstuk 8 Het afhandelen van een tweedelijns melding

Mohammed komt terug van zijn koffiepauze en kijkt in TOPdesk of er nog nieuwe meldingen zijn. Een andere medewerker van de ICT afdeling bij Willy Schipper kan een incident invoeren en deze melding "escaleren" naar een collega

TOPdesk kan in een netwerkomgeving werken, dus de computer waarop Lieneke TOPdesk start hoeft niet dezelfde te zijn als waar Mohammed mee werkt.



Opdracht 42

- Start TOPdesk en log in als Mohammed.
Klik op het tabblad van de 2^e lijnsincidenten.
- Mohammed ziet dat er een melding is binnengekomen en besluit de kaart te openen om precies te zien wat er aan de hand is. Om de kaart te openen kun je dubbelklikken op de melding.
Ook kun je klikken op de knop:



Mohammed belt even met Cecil en vraagt of het uitkomt dat ze nu dit diskette station vervangt. Cecil antwoordt dat dit geen probleem is en dat ze het prettig vindt dat hij zo snel reageert. Mohammed pakt een diskette station uit de kast en haar gereedschap.

Na een drie kwartier heeft Mohammed het diskette station vervangen en keert hij terug naar zijn werkplek. Nu moet hij nog in TOPdesk verwerken dat hij dit probleem heeft opgelost. Het nieuwe diskettestation kost € 13,95.



Opdracht 43

- Open, indien nodig, de kaart van de tweedelijns melding van Cecil van Lier.
- Zet een vinkje in het vakje *Gereed* en vul de bestede tijd in.
- Zet ook een vinkje in het vakje *afgemeld* en vermeld de kosten van het diskettestation.
- Sla dan de kaart op, maar sluit de kaart nog niet.

Opdracht 44

- Van elk 2^e lijnsincident moet een werkbrieffje worden geprint.
Terwijl de kaart nog geopend is, klik je op *Rapportage* → *Kaartrapportage*.
- Maak een afdruk van deze tweedelijns werkbrieffje.
- Sla deze 2^e lijns melding op.
- Ook nu wordt gevraagd om een mailtje te sturen naar de aanmelder.
Verstuur het mailtje
- Sluit de kaart van deze 2^e lijns melding.

Opdracht 45

- Open het rappelscherm. (als dit nog openstond, sluit het rappelscherm dan eerst af, en open het daarna weer). Kies *Extra* → *Rappelleren*
- Wat valt je hier nu op?

.....

- Waarom is dit gebeurd?

.....

Hoofdstuk 9 Standaardoplossingen


Je hebt al eerder kennis gemaakt met het verwerken van een eerstelijns melding. In dit hoofdstuk gaan we hier nog eens naar kijken. Regelmatig wordt de Helpdesk gebeld over een vraag die al eerder gesteld is. In Topdesk kun je hier een standaardoplossing van maken. Zodat je bij het invullen van een 1^e lijnsincident niet elke zelf het antwoord hoeft te bedenken.

Opdracht 46

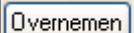
- Start TOPdesk en log in als Lieneke.

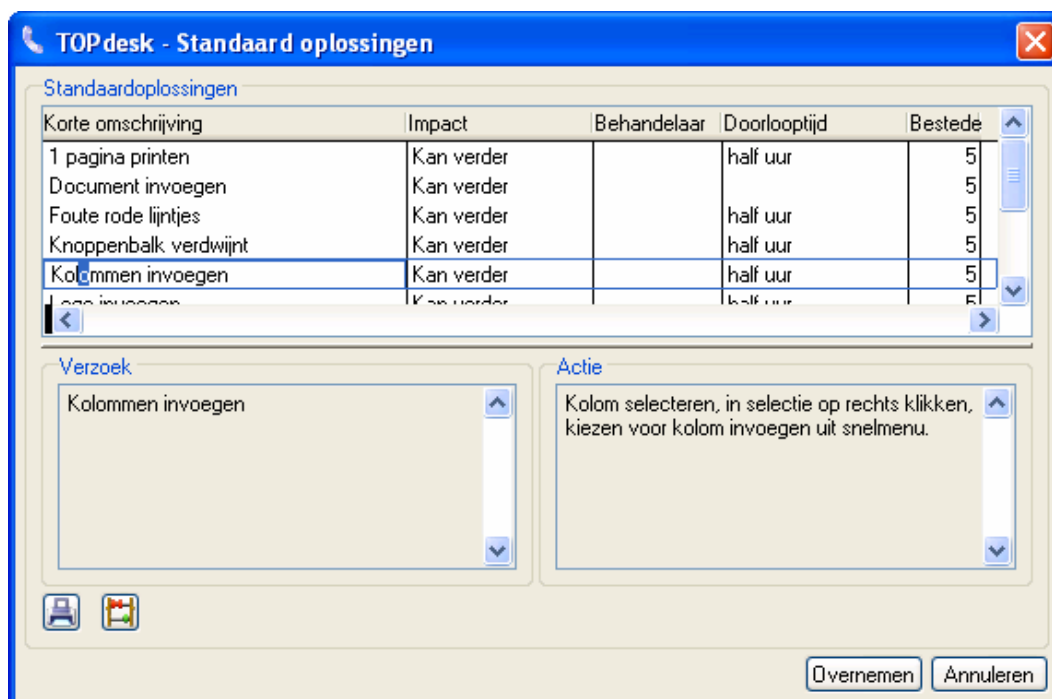
De telefoon gaat. Aan de telefoon is *Herman Vennema*. Hij is bezig met het maken van een tabel in Word. Hij is tot ontdekking gekomen dat hij nog een extra kolom nodig heeft in deze tabel, maar heeft geen idee hoe hij dit voor elkaar krijgt.



- Open met de sneltoets  de kaart van de 1e lijnsmelding.
- Klik op het vergrootglas achter het veld *Naam* en roep de gegevens van Herman op.
- Vul de *aard van de melding* in. Het configuratie item is hierbij niet van belang.
- Selecteer in het veld *Domein*: Gebruikerssoftware en bij *Specificatie*: Word 2003
- Let op de 3 knoppen rechts in het vak *Detectie* vanuit een ooghoek in de gaten houdt,. Wat gebeurt er met de drie knoppen rechts in het vak *Detectie*.

Als het lampje oplicht betekent dit dat TOPdesk de beschikking heeft over een aantal standaardoplossingen voor deze problemen.

- Klik op de knop met het lampje. Er verschijnt nu een lijst met een aantal standaardoplossingen voor Word 2003.
- Kies de standaardoplossing die van toepassing is op de vraag van Herman en klik op de knop. 



TOPdesk vult nu direct de vraag in en de standaardoplossing in het dialoogvenster 1^e lijnsmelding. Lieneke beantwoordt de vraag van Herman en zij besluit deze 1^e lijnsmelding direct af te melden.



- Klik in het kader *Afhandeling* op het vakje *Afmelden* om de klacht af te melden.
- Sla deze melding op.

Nieuwe standaardoplossing

Van elk pakket kan de helpdesk een aantal standaardoplossingen onderbrengen in TOPdesk. Dit kunnen standaardoplossingen zijn voor hardwareproblemen, software- of eventueel voor netwerkproblemen.

Leen Bottema van Consultancy heeft een mailtje gestuurd met daarin twee vragen over de Verkenner

Vraag 1

Elke keer als ik de Verkenner opstart, krijg ik hem maar half in beeld. Als ik bij Freek op het scherm kijk, verschijnt de verkenner gemaximaliseerd. Hoe kan ik dit aanpassen.

Vraag 2

Als ik de verkenner start, krijg ik de inhoud van de C-schijf te zien. Elke keer moet ik nu een aantal keer klikken voor ik mijn Home-directory in beeld heb.

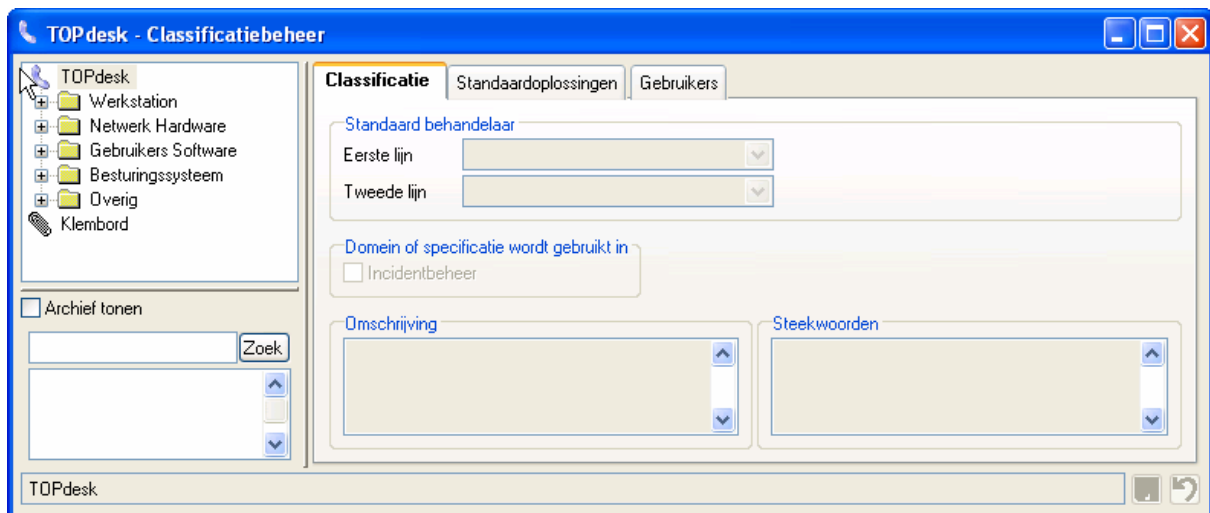
Is hier een oplossing voor?

Lieneke heeft deze vragen vaker gehad. Ze beantwoordt de mail van Leen en besluit hier een **Standaardoplossing** van te maken in Topdesk.



Opdracht 47


- Klik in de menubalk op *Instellingen* > *Classificatiebeheer*. Het volgende scherm verschijnt.



- Klik daarna op het plusteken voor *Besturingssysteem* en selecteer *Windows XP Pro*.
- Klik nu op het Tabblad *Standaardoplossingen*.
Je ziet dat er al het een en ander in staat.

Van elke standaardoplossing moeten de volgende gegevens worden ingevuld:

- *Korte omschrijving*, *Impact*, *Doorlooptijd 1* (als het een eerstelijnsmelding is), *Doorlooptijd 2* (alleen als het probleem een tweedelijnsmelding zal worden), *Behandelaar lijn 1* (dat is altijd: huidige helpdeskmedewerker), *Behandelaar lijn 2*, *Bestede tijd* (de tijd die ongeveer nodig is om de oplossing aan te dragen (het telefonisch afhandelen van eerstelijnsmeldingen kost al snel 5 minuten), *Verzoek* (de vraag van de gebruiker), *Actie* (het antwoord, wat de gebruiker (of de ICT-medewerker) moet doen)

- Klik op de knop  (*Nieuw*)
Vul in bij de *Korte omschrijving*: Verkenner gemaximaliseerd op het scherm
Bij *Impact*: Kan Verder
Bij *Bestede tijd*: 5
- Bedenk zelf de beschrijving bij *Verzoek* en *Actie*
- Vergeet niet om deze nieuwe standaardoplossing op te slaan !!
Sluit het scherm *Classificatiebeheer*



Opdracht 48

- Bedenk zelf de oplossing op vraag 2 uit de mail van Leen Bottema.
- Maak hiervan een nieuwe *Standaardoplossing*.
- Vergeet niet om de standaardoplossing op te slaan !! en sluit dit onderdeel af.

De twee nieuwe *Standaardoplossingen* zijn toegevoegd.
Lieneke moet alle vragen en verzoeken in Topdesk registreren, ook deze twee vragen van Leen.
Ze registreert de vragen als 1^e lijnsincidenten, en meldt ze direct af.
Bij het invullen van de *Omschrijving* maakt Lieneke nu dankbaar gebruik van de
Standaardoplossingen.



Opdracht 49

- Maak een nieuwe 1^e lijnsincident aan voor *vraag 1* van Leen Bottema.
Selecteer bij *Domein*: Besturingssysteem en bij *Specificatie*: Win XP pro.
- Klik op het brandende lampje. 
- Selecteer de goede oplossing en klik op 
- Meld dit 1^e lijnsincident af
- Sla deze kaart op en sluit de kaart.

Opdracht 50

- Maak een nieuwe 1^e lijnsincident aan voor *vraag 2* van Leen Bottema.

Peter Vrolijk belt Lieneke op de Helpdesk. Hij mist de tijd op het scherm.
Hoe krijg ik deze terug?



Opdracht 51

- Verwerk deze 1^e lijnsmelding en maak gebruik van de standaardoplossingen.
- Meldt direct daarna het eerstelijns incident af.

Hoofdstuk 10 Gemengde opdrachten



- Start TOPdesk en log in als Mohammed.

Oefening 1

- Er zijn twee nieuwe printers aangeschaft. Hieronder staan de gegevens
1 HP Laserjet 1320 N serienummer 4847594P13482 (kosten € 450,=). Deze vervangt de printer op de Loonadministratie (kamer 020).
De oude printer van loonadministratie wordt verhuisd naar de afdeling Automatisering.
1 HP Laserjet 1320 N serienummer 130894S00451. De printer wordt geplaatst bij Nico Adema (K002)
Op alle printers zit één jaar garantie en ze zijn allen aangeschaft bij de firma Computerboer.
- Verwerk alle wijzigingen in TOPdesk.

Oefening 2

- Er komt een telefonische klacht binnen van Wout Zenden dat printer (PRN05) van de afdeling Consultancy defect is. Vermoedelijk zit het papier er in vast. Dit is erg lastig omdat er rapporten afgedrukt moeten worden. Kan iemand op zo kort mogelijke termijn even langs komen.
- Verwerk deze melding in TOPdesk en escaleer de melding direct. Wijs Lieneke aan als behandelaar.

Oefening 3

- In de serverruimte is een aantal weken terug een nieuw UPS geplaatst. Nick Laarman merkt op dat deze nooit in TOPdesk opgenomen is .
- Hij vraagt Mohammed om ook deze apparatuur in TOPdesk op te nemen.
- Gegevens: APC SmartUPS 1100VA serienummer 482721 Leverancier: Computerboer Er zit één jaar garantie op het apparaat.

Oefening 4

- Lieneke komt terug van de afdeling Consultancy en meldt dat de printer (PRN05) weer werkt.
- Er zat inderdaad papier in vast. Of je even dit incident wilt afmelden in TOPdesk.

Oefening 5

- Er worden twee laptops afgeleverd. De ene laptop is voor José Weitsma en de andere is voor Wim Clarke.
- Zet hun oude systemen op voorraad.
- De laptops zijn van het merk Toshiba Satellite PRO A60 met een 2,8 GHz Intel Pentium 4 processor en 256 MB intern geheugen. Er zit een 60 Gb harddisk in.
Serienummers: 4AK00189484911 en 4AK00189447266
Leverancier: Computerboer Er zit drie jaar garantie op de laptops.

Oefening 6

- Mohammed ontvangt van Maarten de Lier een e-mail met de melding dat de printer van Consultancy (PRN05) weer vast zit. Hij vraagt of Automatisering ook een definitieve oplossing heeft.
- Escaleer wederom deze melding en wijs weer Lieneke aan als behandelaar.

Oefening 7

- Anton Kersten belt: zijn monitor vertoont een erg groen beeld. Kan er even iemand langs komen. Hij heeft al een andere oplossing gevonden voor het werk dat hij op deze computer wilde doen, dus veel haast is er niet bij.
- Neem dit eerstelijns incident op en escaleer het direct. Wijs Lieneke als behandelaar aan.

Oefening 8

- Lydia Werkhoven heeft een mailtje gestuurd over haar nieuwe USB stick. Ze heeft nieuwe 128 MB USB stick in gebruik genomen. Ze weet alleen nog niet hoe ze toegang kan krijgen tot dit medium.
- Verwerk dit als een 1^e lijnsmelding. Los het probleem direct op.

Oefening 9

- Tina Irving is aan de telefoon. Hoe kan ze in Word het bedrijfslogo invoegen?
- Maak van deze vraag ook weer een eerstelijns incident kaart aan.
- Geef de oplossing en meld het incident direct af.

Oefening 10

- Alweer Lieneke aan de telefoon. De monitor van Anton Kersten (zie oefening 7) moet in reparatie. Kan dit onder garantie? Ze stelt voor de oude monitor van José Weitsma tijdelijk te plaatsen bij Anton.
- Verwerk deze gegevens in TOPdesk.

Oefening 11

- Er komt een stagiaire te werken bij de Loonadministratie. Haar naam is Paulien Govers. Harm Brinksma begeleidt Paulien tijdens de stage. Het e-mail adres van Paulien wordt pgovers@wschippers.nl. Ze krijgt hetzelfde telefoonnummer als Harm Brinksma.
- Nick vraagt je om de oude computer van Wim Clarke voor haar te plaatsen. Controleer ook even hoe het zit met de licenties. Paulien gaat zowel Exact account, Word en Excel gebruiken.
- Verwerk deze wijzigingen in TOPdesk.

Oefening 12

- Het kantoor gaat een nieuwe virusscanner in gebruik nemen. Het is de virusscanner van McAfee. Het accountantskantoor krijgt een bedrijfslicentie en mag het op zoveel computers plaatsen als ze wil. De leverancier is weer Computerboer.
- Neem deze gegevens op in TOPdesk.
- Maak een nieuwe gebruikersgroep aan voor deze software en maak iedereen hier lid van.

Bijlage 1 De Behandelaars kaart



Als stagiair ben je werkzaam op de afdeling Automatisering. Van jou wordt verwacht dat je na je inwerkperiode volledig meewerkt op de afdeling. Dit houdt in dat jij ook met Topdesk moet kunnen werken.

Je moet nieuwe hardware en software installeren, maar ook incidenten kunnen behandelen en afhandelen. Hiervoor moet je als **Behandelaar** zijn aangemaakt in Topdesk, evenals Nick, Lieneke en Mohammed.

Nu nog log je in als Lieneke, Mohammed of eventueel Nick. Hieronder is aangegeven hoe je een eigen inlog-account maakt.

- Zorg dat je ingelogd bent als Nick
- Kies voor *Bestand* → *Ondersteunende bestanden* → *Behandelaars*

Je ziet nu de kaart van één van je collega's.

The screenshot shows the user profile for Lieneke Sjouken in the Topdesk system. The profile is divided into several sections:



- Algemeen:** Achternaam (Sjouken), Voornamen (Lieneke), Voorletters (L.), Tussenvoegsels, Titel, Geslacht (Vrouw).
- Bereikbaar:** Afdeling (Automatisering), Telefoon (038-1539072), Mobiel, Fax, E-mail (lsjouken@wschippers.nl).
- Vestiging:** Vestiging (Willy Schippers Accountants & Adviseurs), Locatie (K020), Plaats (Zwolle).
- Financieel:** Budgethouder (afdeling Automatisering), Functie, Personeelsnr., Tarief (45.00 euro per uur).
- Login namen:** Netwerk (LSjouken), Mainframe, TOPdesk (LIENEKE).
- TOPdesk:** A list of permissions with checkboxes: Installateur, 1e lijn incident behandelaar, 2e lijn incident behandelaar, Voorraadbeheerder, Verhuurder, Externe partij.
- Diversen:** A text area for additional notes.

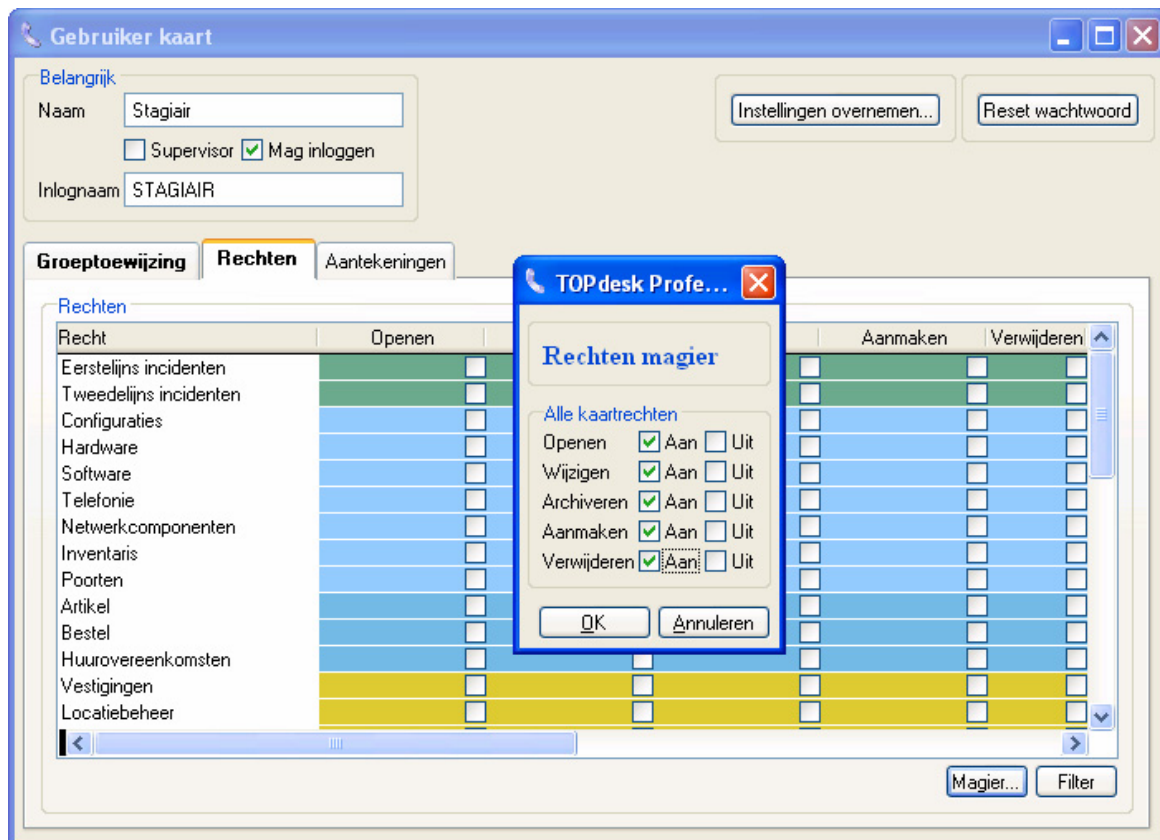
Klik op de knop *Nieuw* en voer de gegevens van jezelf als stagiair in.

- Vul de “verplichte” velden in en vul bij tarief 15 Euro per uur in.
- Vink de eerste 4 keuzes af bij het blok *Topdesk*.
 - Je mag als installateur software installeren;
 - Je mag 1^e en 2^e lijns-incidenten behandelen;
 - Je mag de voorraad beheren.
- Sla de Behandelaarskaart op (*niet* afsluiten).

Inlognaam toevoegen

In het programma Topdesk kan jouw naam nu worden ingevuld als *behandelaar*. Je moet nu nog onder je eigen naam kunnen *inloggen*.

- Ga met de cursor in het veld *TOPdesk* staan, klik op de rechtermuisknop en kies *Open Kaart*. Je ziet nu de Gebruikerkaart.
-
- Klik op de knop  (*Nieuw*) en vul je *naam* in en je *inlognaam* (alleen voornaam).
- Klik op de diskette om de kaart op te slaan.
LET OP: er wordt nu gevraagd om een wachtwoord in te toetsen, kies hiervoor: **BIT**
- Je krijgt dezelfde rechten als Lieneke.
Klik op: *Instellingen overnemen* en kies Lieneke Sjouken
- Selecteer Lieneke Sjouken en klik op 
- Sluit dit scherm (als het kopiëren klaar is)
- Selecteer het tabblad *Rechten*,
klik (rechts onderin) op *Magier* en vink alle kaartrechten aan.



- Sla de *Gebruikerkaart* op en sluit de kaart.
- Druk op *F5* (verversen) en selecteer je voornaam bij de loginnaam voor Topdesk.
- Sla tot slot de *Behandelaarkaart* op en sluit Topdesk af.
- Start Topdesk opnieuw op en log in onder je eigen naam.
- Sluit daarna Topdesk weer af.

Bijlage 2 Aanpassen Overzichten / Rapporten

Rapporten


Tijdens de cursus moeten regelmatig overzichten worden afgedrukt. Onder het hoofdmenu *Rapporten* zijn diverse mogelijkheden om het een en ander afgedrukt te krijgen. Deze rapporten zijn door de leverancier, OGD Software, standaard aangemaakt.

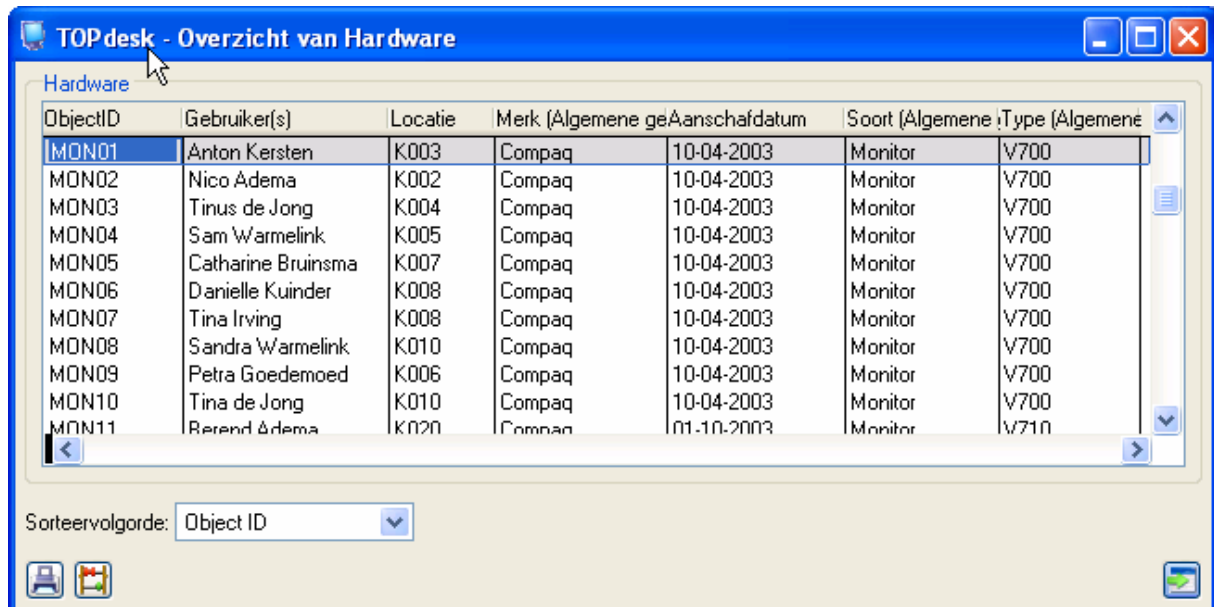
Kaartrapportage

De menukeuze *Rapportage* → *Kaartrapportage* wordt gekozen als je een *werkbief* wilt afdrukken. Er zijn diverse mogelijkheden, afhankelijk van de geopende kaart. Ook kun je hier kiezen om een afdruk te maken van één kaart of voor alle aanwezige kaarten.

Topdesk is zo ingesteld dat eerst een voorbeeld op het scherm te zien is, van daaruit kan de printer worden geactiveerd.


Snuffelaar


Een methode die veel sneller en gemakkelijker werkt is het gebruik van de snuffelaar  (*overzicht tonen*).




ObjectID	Gebruiker(s)	Locatie	Merk (Algemene geAanschafdatum	Soort (Algemene ;Type (Algemene		
MON01	Anton Kersten	K003	Compaq	10-04-2003	Monitor	V700
MON02	Nico Adema	K002	Compaq	10-04-2003	Monitor	V700
MON03	Tinus de Jong	K004	Compaq	10-04-2003	Monitor	V700
MON04	Sam Warmelink	K005	Compaq	10-04-2003	Monitor	V700
MON05	Catharine Bruinsma	K007	Compaq	10-04-2003	Monitor	V700
MON06	Danielle Kuinder	K008	Compaq	10-04-2003	Monitor	V700
MON07	Tina Irving	K008	Compaq	10-04-2003	Monitor	V700
MON08	Sandra Warmelink	K010	Compaq	10-04-2003	Monitor	V700
MON09	Petra Goedemoed	K006	Compaq	10-04-2003	Monitor	V700
MON10	Tina de Jong	K010	Compaq	10-04-2003	Monitor	V700
MON11	Berend Adema	K020	Compaq	01-10-2003	Monitor	V710

De getoonde velden zijn eveneens door OGD software van te voren ingesteld.

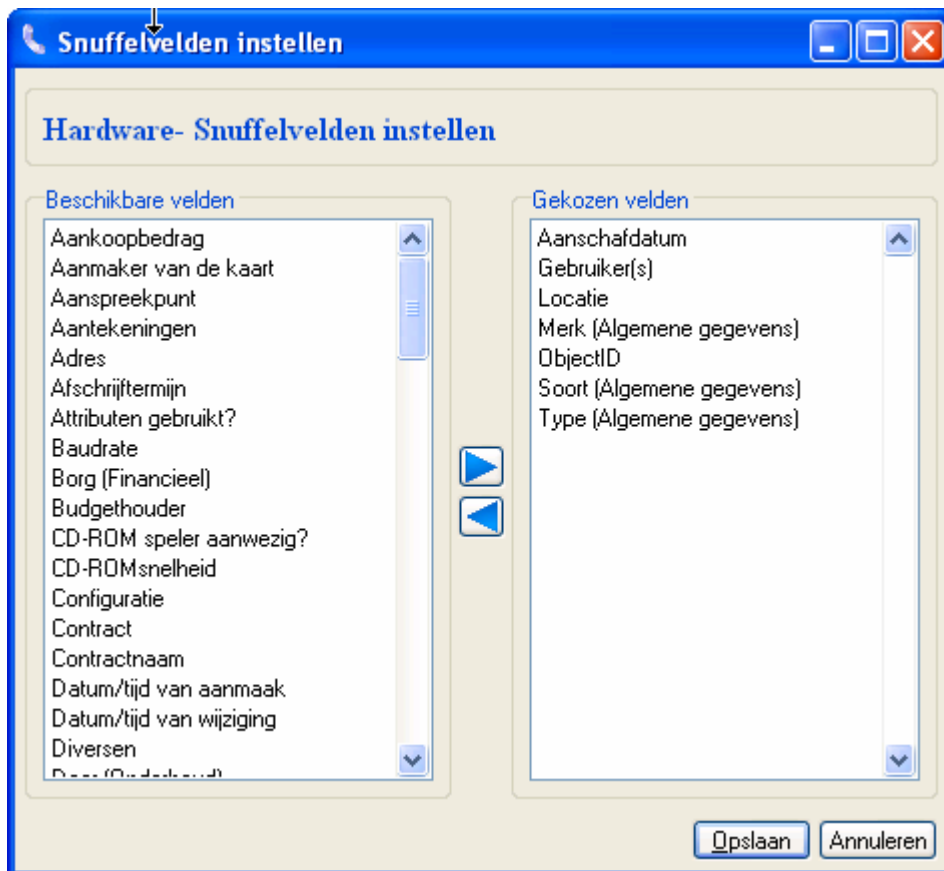
Vanuit dit overzicht kun je gemakkelijk printen 



Met de knop  kun je snel het aantal record tellen

Met de knop  open je direct naar de geselecteerde hardwarekaart.

Tot slot is nog te vermelden dan de *sorteervolgorde* eenvoudig is aan te passen, dit is handig om het nieuwe *Config ID* of *Object ID* te bepalen.

Soms wil je andere velden op het overzicht zien. Dit is te regelen via de menukeuze: *Kaart* → *Velden voor de snuffelaar*.



Door te *hevelen*   kun je andere velden in het overzicht plaatsen of verwijderen.

Door te kiezen voor  leg je het nieuwe overzicht vast.