

Handleiding nieuwe TOPdesk

April 2018



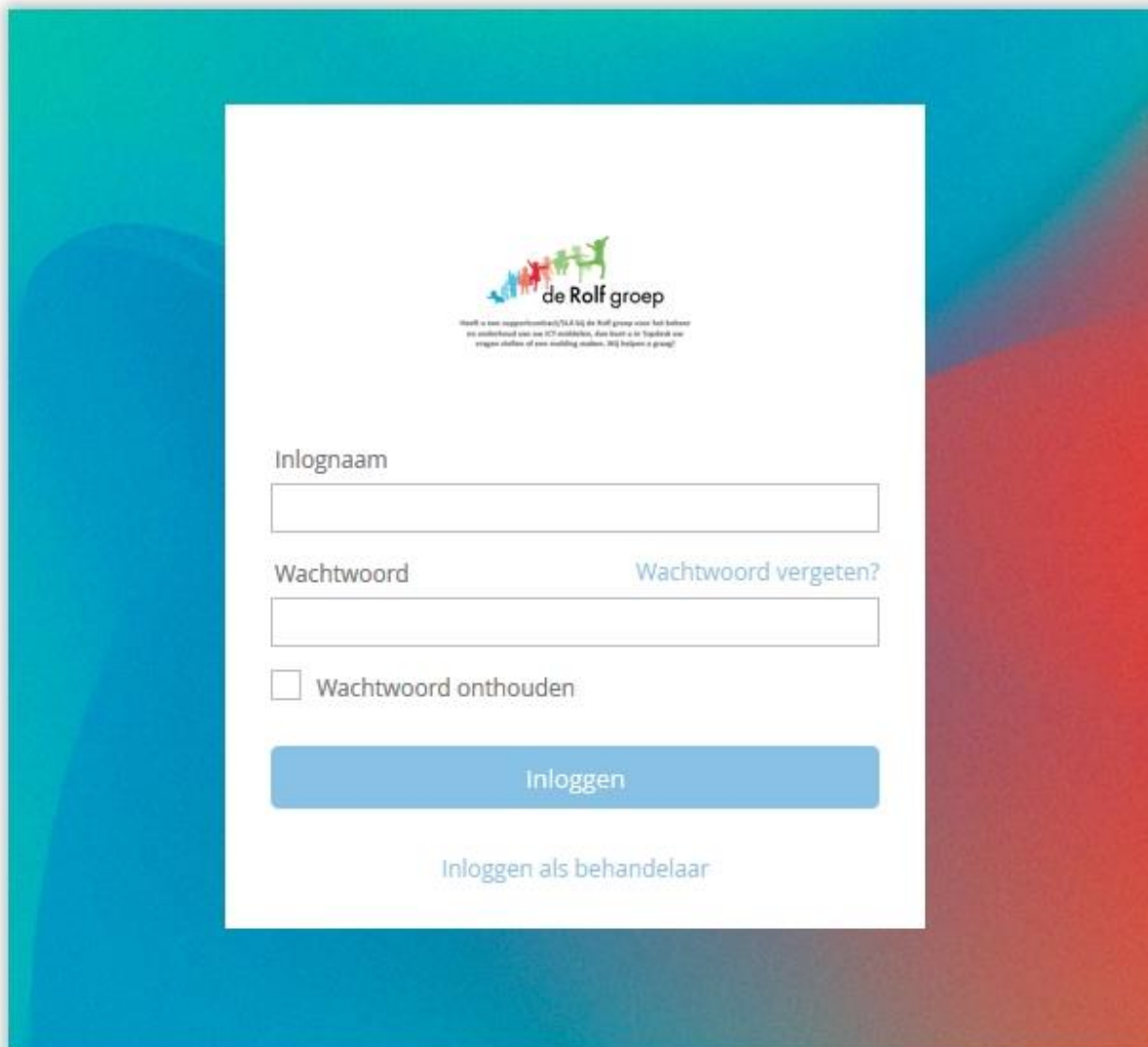
Voor al jouw vragen en meldingen rond ICT-middelen werk je online met TOPdesk. We hebben TOPdesk in een nieuw jasje gestoken! Naast dat het er anders uitziet wordt het voor jou als gebruiker een stuk makkelijker.

Het belangrijkste verschil met de eerdere versie van TOPdesk is de weergave. Alles ziet er anders uit. In plaats van links zijn er nu mooie knoppen. Ook zijn er minder links en koppelingen waardoor het overzichtelijker wordt om in TOPdesk te werken.

We beginnen met de startpagina van TOPdesk.



De naam SelfServiceDesk is komen te vervallen en het heet nu het Selfserviceportal. Om in te loggen kies je voor de knop 'Selfserviceportal gebruiken'. Je komt dan op het inlogvenster terecht.



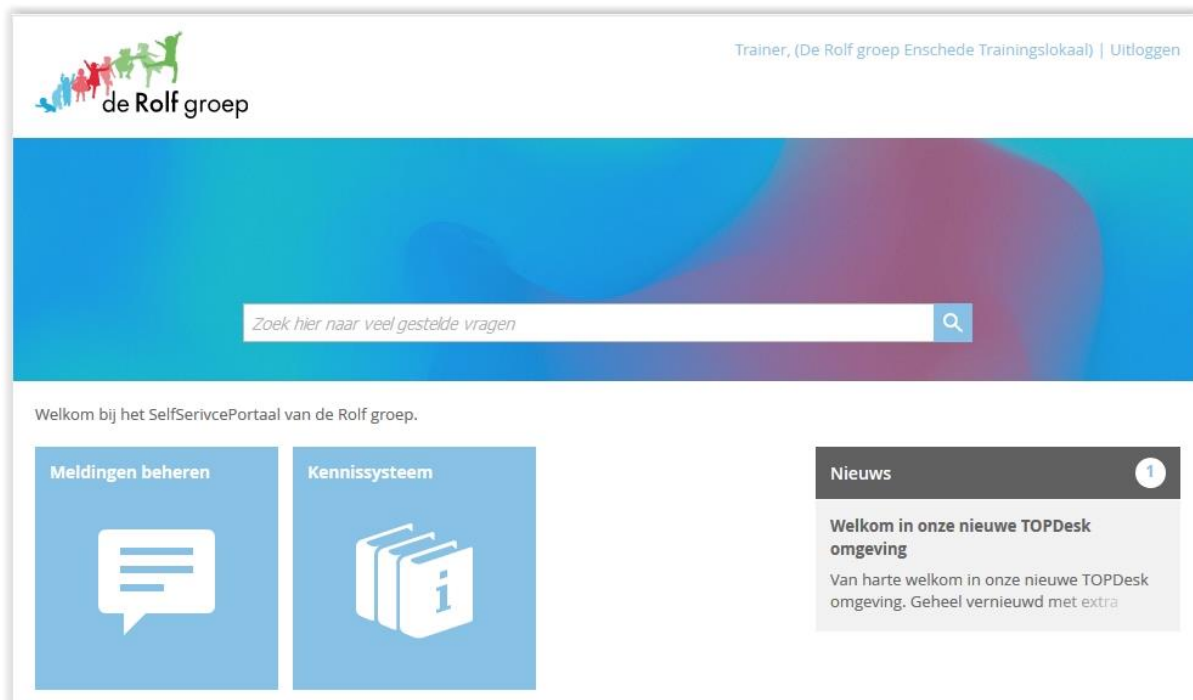
The screenshot shows a login page for 'de Rolf groep'. At the top center is the logo, which consists of a row of colorful human figures in various poses, followed by the text 'de Rolf groep'. Below the logo is a small line of text: 'Heeft u een vraag? (mailto:info@rolfgroep.nl) de Rolf groep is een initiatief van de Nederlandse Vereniging van Logopedisten, die bestaat uit logopeden en andere professionals die samenwerken om de taalontwikkeling van kinderen te ondersteunen. Wij helpen u graag!' Below this is a form with two input fields: 'Inlognaam' and 'Wachtwoord'. To the right of the password field is a link 'Wachtwoord vergeten?'. Below the password field is a checkbox labeled 'Wachtwoord onthouden'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Inloggen'. Below the button is a link 'Inloggen als behandelaar'.

Hier kan je inloggen met de bekende gegevens, je e-mailadres en je eigen wachtwoord.

Weet je het wachtwoord niet meer?

Klik dan op 'Wachtwoord vergeten?' en vul in het scherm dat daarna volgt je e-mailadres in en klik op versturen. Je ontvangt een e-mail met een link die 1 uur geldig is. Via die link kun je je wachtwoord resetten.

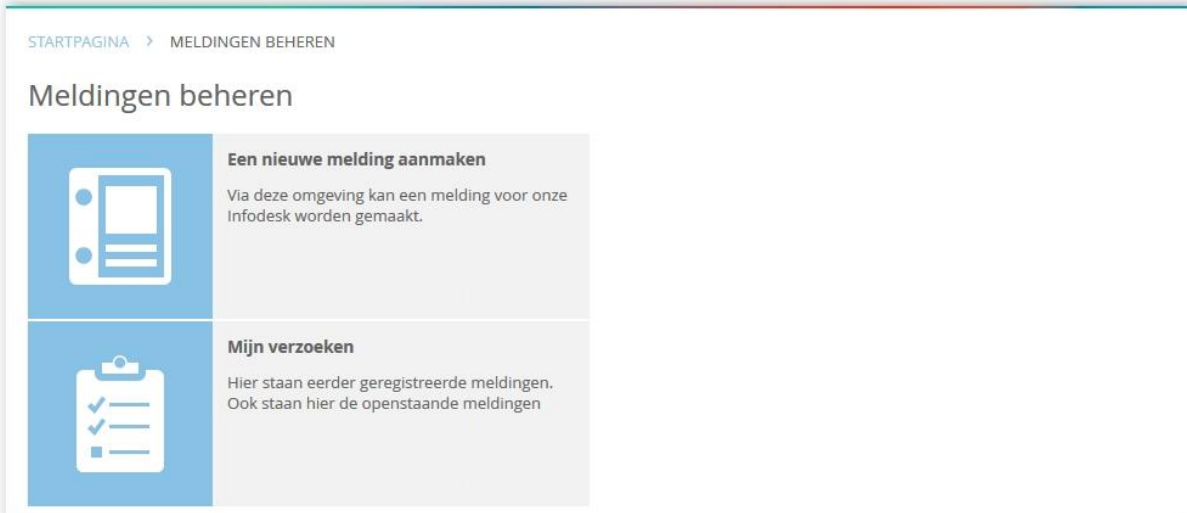
Na het inloggen kom je in de startpagina van het nieuwe portaal terecht.



- Wanneer je als ICT-er een school bedient (eventueel ook 1 met een dependance) dan zie je hier 2 knoppen.
- Werk je als bovenschoolse ICT-er, dan zie je er hier 3. Je hebt dan de extra knop Rapporten. Hier kun je rapporten opvragen over meldingen van alle locaties. Er zullen 2 smaken zijn, openstaande meldingen en gesloten meldingen. Daarnaast maken we per smaak een rapport per schooljaar en 1 voor alle jaren. Op deze manier kun je een mooi bovenschools overzicht krijgen van alle meldingen die spelen.

Meldingen beheren

Wanneer je op 'Meldingen beheren' klikt, dan kun je hier weer 2 subitems kiezen: 'Een nieuwe melding aanmaken' en 'Mijn verzoeken'.



STARTPAGINA > MELDINGEN BEHEREN

Meldingen beheren

Een nieuwe melding aanmaken
Via deze omgeving kan een melding voor onze Infodesk worden gemaakt.

Mijn verzoeken
Hier staan eerder geregistreerde meldingen. Ook staan hier de openstaande meldingen

Vanuit 'Een nieuwe melding aanmaken' kom je in het vertrouwde scherm terecht waar je eerst voor je school kiest, waarna je de vragenlijst over je melding kunt invullen.

Vanuit 'Mijn verzoeken' kom je in een overzicht terecht waarin alle meldingen staan. Dit overzicht kun je filteren.



STARTPAGINA > MELDINGEN BEHEREN > MIJN VERZOEKEN

Mijn verzoeken

Tonen **Eigen** Alle **Open** Gesloten Alle

Storing: - BenQ M1710 03451 In behandeling 31 okt. 2017
Waar gaat de storing over? - Printer(s) Op hoeveel gebruikers heeft deze storing invloed? -...

Achter 'Tonen' staan een aantal items:

Eigen -> hier zie je alle meldingen die jij zelf hebt aangemeld of waarbij onze Infodesk jou geselecteerd heeft als contactpersoon.

Alle -> Hier zie je alle meldingen behorende bij jouw locatie(s). Dus ook meldingen die door collega's zijn gemeld of waarbij onze Infodesk een andere aanmelder heeft gekozen.

Dan zijn er nog 3 status filters, deze zijn te combineren met de andere filters (Eigen en Alle):

Open -> Toont alle openstaande meldingen

Gesloten -> Toont alle gesloten meldingen

Alle -> Toont alle meldingen, openstaand en gesloten.

Nieuw in TOPdesk is dat je zelf de mogelijkheid hebt om een melding af te melden.

Dit betekent dat je ons kan laten weten dat de melding geen verdere behandeling meer nodig heeft, dat de storing is opgelost of de vraag is beantwoord.





Als je een melding wilt afmelden, dan kan je daarbij ook meteen een boodschap achter laten.

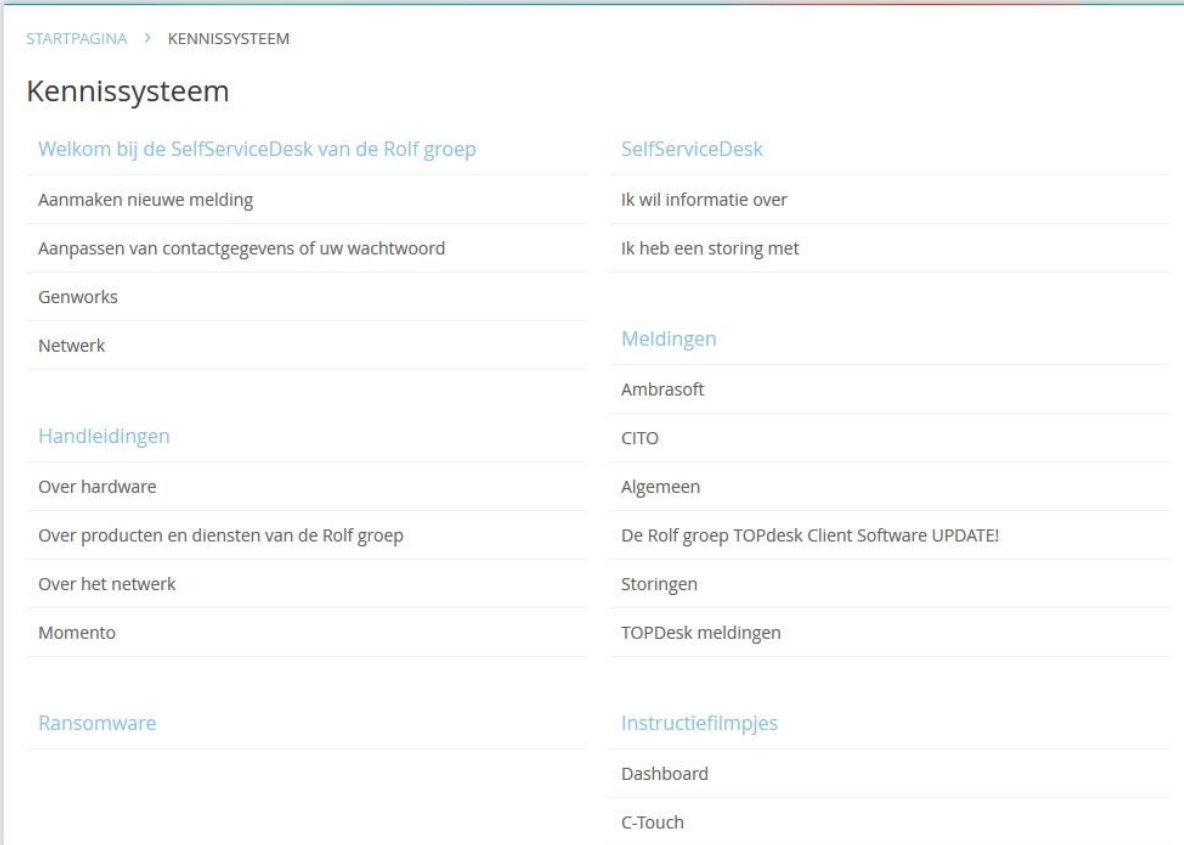
De melding zal dan met een speciale status bij ons aangeboden worden waarna wij eventueel nog administratieve handelingen kunnen uitvoeren, zoals het geval is bij het veranderen van internet aanbieder.

Navigeren binnen TOPdesk.

Op iedere pagina binnen TOPdesk kun je altijd weer terugkeren naar de hoofdpagina. Klik hiervoor op ons logo links bovenaan het scherm of onder de zoekbalk op STARTPAGINA.

Veelgestelde vragen en installatiehandleidingen

Vanuit de startpagina kun je ook naar ons Kennissysteem. Hier hebben wij antwoorden staan op veel gestelde vragen en van de meest gevraagde modellen hebben wij de installatiehandleidingen in het kennissysteem geplaatst.



STARTPAGINA > KENNISSYSTEEM

Kennissysteem

Welkom bij de SelfServiceDesk van de Rolf groep

[SelfServiceDesk](#)

[Aanmaken nieuwe melding](#) [Ik wil informatie over](#)

[Aanpassen van contactgegevens of uw wachtwoord](#) [Ik heb een storing met](#)

[Genworks](#)

[Netwerk](#) [Meldingen](#)

[Handleidingen](#) [Ambrasoft](#)

[Over hardware](#) [CITO](#)

[Over producten en diensten van de Rolf groep](#) [Algemeen](#)

[Over het netwerk](#) [De Rolf groep TOPdesk Client Software UPDATE!](#)

[Momento](#) [Storingen](#)

[Ransomware](#) [TOPDesk meldingen](#)

[Instructiefilmpjes](#)

[Dashboard](#)

[C-Touch](#)

Genworksaanvraag vervalt

Op de startpagina vond je eerder de knop Genworksaanvraag. Omdat steeds meer software in de cloud aangeboden wordt en we zien dat er steeds minder aanvragen binnenkomen voor het plaatsen van software hebben we deze optie uit TOPdesk verwijderd.

Heb je toch software nodig die niet in de cloud beschikbaar is? Dan kun je hiervoor altijd een nieuwe melding aanmaken en aangeven welke software je nodig hebt. De Infodesk zal deze software dan plaatsen en je een bericht sturen zodra dit is gedaan.

Contact

Voor vragen kun je ons bereiken via de telefoon en mail: 088 410 10 20 en infodesk@derolfgroep.nl.