

# INHOUDSOPGAVE

BLZ

|           |     |                                                                      |    |
|-----------|-----|----------------------------------------------------------------------|----|
| HOOFDSTUK | 1   | KENNISMAKEN MET EEN FMIS                                             | 13 |
|           | 1.1 | Inleiding                                                            | 13 |
|           | 1.2 | Doelstellingen                                                       | 13 |
|           | 1.3 | Mogelijkheden van een FMIS                                           | 14 |
|           | 1.4 | FMIS-leveranciers en FMIS-modules                                    | 15 |
|           | 1.5 | Voordelen gebruik FMIS                                               | 16 |
|           | 1.6 | Inloggen bij TOPdesk                                                 | 18 |
|           | 1.7 | Begrippen                                                            | 20 |
| HOOFDSTUK | 2   | TOPDSEK ALS FMIS                                                     | 21 |
|           | 2.1 | Inleiding                                                            | 21 |
|           | 2.2 | Doelstellingen                                                       | 21 |
|           | 2.3 | FMIS TOPdesk als één totaaloplossing                                 | 22 |
|           | 2.4 | TOPdesk en ITIL                                                      | 23 |
|           | 2.5 | FMIS TOPdesk: Selfservice- en behandelaarsomgeving                   | 24 |
|           | 2.6 | Rapportages                                                          | 26 |
|           | 2.7 | Begrippen                                                            | 26 |
| HOOFDSTUK | 3   | WERKEN AAN DE SERVICEDESK                                            | 27 |
|           | 3.1 | Inleiding                                                            | 27 |
|           | 3.2 | Doelstellingen                                                       | 28 |
|           | 3.3 | Plaats van de servicedesk                                            | 30 |
|           | 3.4 | Bereikbaarheid van de servicedesk                                    | 30 |
|           | 3.5 | Uitgangspunten bij de inrichting van de servicedesk                  | 31 |
|           | 3.6 | Communiceren met de servicedesk                                      | 32 |
|           | 3.7 | Niveaus van dienstverlening aan de servicedesk                       | 33 |
|           | 3.8 | De selfserviceportal combineren met een productdienstcatalogus (PDC) | 35 |
|           | 3.9 | Begrippen                                                            | 36 |
| HOOFDSTUK | 4   | KENNISMAKEN MET FMIS-TOPDESK                                         | 37 |
|           | 4.1 | Inleiding                                                            | 37 |
|           | 4.2 | Doelstellingen                                                       | 38 |
|           | 4.3 | Registreren en aanmelden voor de simulatieomgeving van TOPdesk       | 38 |
|           | 4.4 | Verwerken van de TOPdesk-opdrachten: Portfolio/logboek maken         | 39 |
|           | 4.5 | Inloggen bij het selfserviceportal van TOPdesk                       | 39 |
|           | 4.6 | Uitleg selfserviceportal TOPdesk                                     | 40 |
|           | 4.7 | Begrippen                                                            | 42 |
| HOOFDSTUK | 5   | MELDINGBEHEER IN SELFSERVICE PORTAL VAN TOPDESK                      | 43 |
|           | 5.1 | Inleiding                                                            | 43 |
|           | 5.2 | Doelstellingen                                                       | 43 |
|           | 5.3 | Wat is een melding?                                                  | 44 |
|           | 5.4 | Meldingenbeheer in TOPdesk                                           | 45 |
|           | 5.5 | Eerstelijnsmeldingen verwerken in TOPdesk                            | 46 |
|           | 5.6 | Begrippen                                                            | 50 |

|           |      |                                                                        |     |
|-----------|------|------------------------------------------------------------------------|-----|
| HOOFDSTUK | 6    | BEHANDELEN VAN MELDINGEN IN BEHANDELAARSPORTAL<br>VAN TOPDESK          | 51  |
|           | 6.1  | Inleiding                                                              | 51  |
|           | 6.2  | Doelstellingen                                                         | 51  |
|           | 6.3  | Uitleg behandelaarsportal                                              | 52  |
|           | 6.4  | Meldingen printen als een pdf-bestand                                  | 55  |
|           | 6.5  | Tweedelijns meldingen                                                  | 57  |
|           | 6.6  | Een melding wijzigen                                                   | 58  |
|           | 6.7  | Een document uploaden                                                  | 59  |
|           | 6.8  | Begrippen                                                              | 62  |
| HOOFDSTUK | 7    | RESERVERINGEN VERWERKEN                                                | 63  |
|           | 7.1  | Inleiding                                                              | 63  |
|           | 7.2  | Doelstellingen                                                         | 63  |
|           | 7.3  | Reserveerbare zaken                                                    | 64  |
|           | 7.4  | Plannen van een reservering in het selfserviceportal                   | 65  |
|           | 7.5  | De reserveerbare ruimte                                                | 65  |
|           | 7.6  | Het reserveerbare middel                                               | 74  |
|           | 7.7  | Reserveerbare dienst                                                   | 75  |
|           | 7.8  | Goed- en afkeuring reserveringen behandelaarsportal                    | 77  |
|           | 7.9  | Begrippen                                                              | 84  |
| HOOFDSTUK | 8    | BEZOEKERS REGISTREREN                                                  | 85  |
|           | 8.1  | Inleiding                                                              | 85  |
|           | 8.2  | Doelstellingen                                                         | 85  |
|           | 8.3  | Bezoekers aanmelden via selfserviceportal en het<br>behandelaarsportal | 86  |
|           | 8.4  | Begrippen                                                              | 90  |
| HOOFDSTUK | 9    | PREVENTIEF ONDERHOUD                                                   | 91  |
|           | 9.1  | Inleiding                                                              | 91  |
|           | 9.2  | Doelstellingen                                                         | 91  |
|           | 9.3  | Operationele taken uitvoeren                                           | 92  |
|           | 9.4  | Statussen in TOPdesk bij de uitvoering                                 | 93  |
|           | 9.5  | Begrippen                                                              | 94  |
| HOOFDSTUK | 10   | WORKFLOWS                                                              | 95  |
|           | 10.1 | Inleiding                                                              | 95  |
|           | 10.2 | Doelstellingen                                                         | 95  |
|           | 10.3 | Wijzigingsbeheer                                                       | 96  |
|           | 10.4 | Begrippen                                                              | 103 |
| HOOFDSTUK | 11   | CONTRACTBEHEER (UITBESTEDEN WERKZAAMHEDEN)                             | 105 |
|           | 11.1 | Inleiding                                                              | 105 |
|           | 11.2 | Doelstellingen                                                         | 105 |
|           | 11.3 | Contractbeheer                                                         | 106 |
|           | 11.4 | SLA's                                                                  | 108 |
|           | 11.5 | Contractbeheer en servicelevelmanagement                               | 108 |
|           | 11.6 | Begrippen                                                              | 113 |

|           |      |                                  |     |
|-----------|------|----------------------------------|-----|
| HOOFDSTUK | 12   | RAPPORTAGES (VERBETEREN)         | 115 |
|           | 12.1 | Inleiding                        | 115 |
|           | 12.2 | Doelstellingen                   | 115 |
|           | 12.3 | Betrouwbare rapportages          | 116 |
|           | 12.4 | Rapporteren vanuit TOPdesk       | 116 |
|           | 12.5 | Selecties                        | 117 |
|           | 12.6 | Rapporten aanmaken               | 119 |
|           | 12.7 | Rapporten groeperen              | 122 |
|           | 12.8 | Key performance indicators (KPI) | 124 |
|           | 12.9 | Begrippen                        | 126 |
| HOOFDSTUK | 13   | BEHEER EN UITGIFTE VAN MIDDELEN  | 127 |
|           | 13.1 | Inleiding                        | 127 |
|           | 13.2 | Doelstellingen                   | 127 |
|           | 13.3 | Beheer                           | 128 |
|           | 13.4 | De middelen                      | 129 |
|           | 13.5 | Aanschaf van middelen            | 130 |
|           | 13.6 | Registreren en archiveren        | 133 |
|           | 13.7 | Middelenbeheer in TOPdesk        | 133 |
|           | 13.8 | Begrippen                        | 138 |