

# Een beetje terminologie



- Personen in TOPdesk

Gebruikers	Verwerkers
= <u>Personen</u> (onbeperkt)	= <u>Behandelaars</u>
→ Zitten eventueel <u>in Persoonsgroepen</u>	→ Zitten eventueel <u>in Behandelaarsgroepen</u>
→ Zijn eventueel <u>Melders</u> (= SSP-toegang)	→ Zitten soms in meerdere vestigingen
	→ <u>Filters</u> : enkel zien waar je recht op hebt (jouw vestigingen, relevante categorieën)
	→ <u>Taken</u> : geven toegang tot modules

# Waarom een platform als

- **Waarom niet via e-mail + MS Excel of...?**
  - **Voordelen centraal platform:**
    - 1) Zicht op alle werkzaamheden
    - 2) Bundeling van alle informatie + documentatie
    - 3) Rapportering op 1) en 2)!
- Allemaal aan elkaar gekoppeld (dus 1x invoeren)
- Specifieke tools + automatisatie

# Waarom TOPdesk als platform

- ‘Hosted’ oplossing, cloud-gebaseerd
- Uitgebreid en veelzijdig platform
- ‘Continuous development’  
géén maatwerk, maar standaard voorzieningen
- API: open architectuur
- Data-beveiliging (+ GDPR)
- + voor gedeelde omgeving:
  - Scherpe prijzen
  - Kennis delen
  - VERA doet configuratie, beheer en ondersteuning

Beginnen met  : aandachtspunten

**Opgepast:** TOPdesk kan té veel, dus wees kieskeurig

**Daarom:**

- 1) Begin bij de basics
- 2) Weet waarom je iets doet
- 3) Hou vol



→ **startpunt:** wat hou je nu al bij, of waar loop je nu vast

# Waar beginnen?

- 1) Vestiging: bijlocaties, personen, afdelingen...
- 2) Inventarisatie IT-middelen
- 3) Meldingenbeheer (+ SelfServicePortal)
- 4) Rapportering en dashboard
- 5) Kennissysteem



# Vernieuwing: nieuw asset management



## Werkt op basis van sjablonen per 'asset'

- Op maat gesneden: aangepaste velden én overzichten
- Enkel zien wat je gebruikt
- Handigere zoekfunctie

The screenshot shows a user interface for managing an asset. The main title is "GSM0001 GSM (test)". Below the title, there are several sections:

- Algemeen:** Displays the asset name "GSM0001", the device model "Motorola Moto Gs 5+", and a toggle for "Automatisch status bepalen" (Automatically determine status) which is currently turned on. A note below the toggle says "Dit middel is operationeel." (This device is operational).
- Toewijzing:** Includes tabs for "Locatie toewijzen", "Persoon toewijzen", and "Koppeling verwijderen".
- Personen:** Lists the assigned person "Jeroen Devlieghere" with the role "Projectleider - VERA-HQ".
- Veldenset:** A table of fields for the asset:

Asset ID *	GSM0001
Merk	Motorola
Serienr	0123987654
Mobiel nr	458.852.070
PUK code	123
IMEI nr	456
- Documenten:** Shows a list of documents, including "contract\_Proximus.rtf" uploaded by "administrator" on "06-06-2019 17:32" with a size of "47.26 KB".
- Relaties:** Includes tabs for "Middel koppelen", "Dienst koppelen", and "Ontkoppelen". A message states "Er zijn nog geen andere middelen of diensten gekoppeld." (There are currently no other devices or services connected).
- Geschiedenis:** A history log showing events such as "administrator 1 document geüpload" and "administrator persoon is toegewezen" on "06-06-2019 17:31".

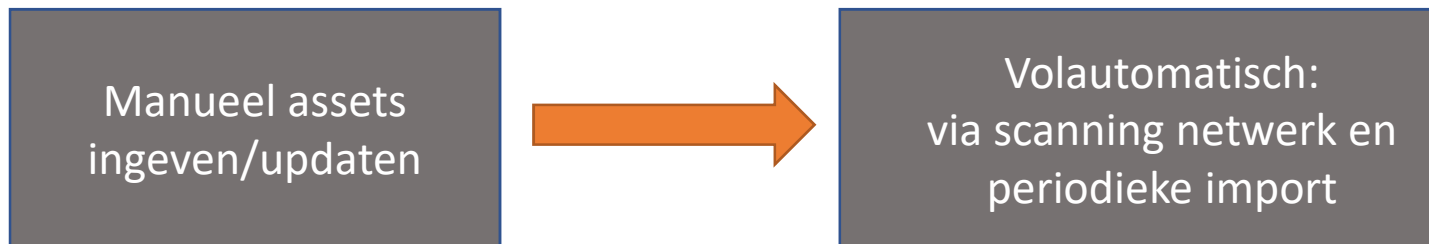
# Uitbreiding op asset management:



Asset imports

Name	Import target template	Created/ adjusten on	Sche
<input type="checkbox"/> Monitor_import2	Monitor	11/05/2018	Not s
<input type="checkbox"/> Monitor_import	Monitor	24/04/2018	07/07
<input type="checkbox"/> Software_import	Software	30/03/2018	Not s
<input type="checkbox"/> Cooker_import	Cookers	14/02/2018	Not s

- Externe toepassing (optioneel)
- Koppeling met TOPdesk voorzien
- Voordeel:



## Verbetering: bestaande modules meer inzetten

**Kennissysteem**

*‘Heeft iemand dit probleem al opgelost?’*

**Operationeel beheer**

*‘Wanneer moet ik de backupvoorziening testen?’*

**Contractbeheer**

*Wanneer moet het contract voor de printers verlengd?’*

**Selfserviceportal**

*‘Voor alles het juiste formulier’*

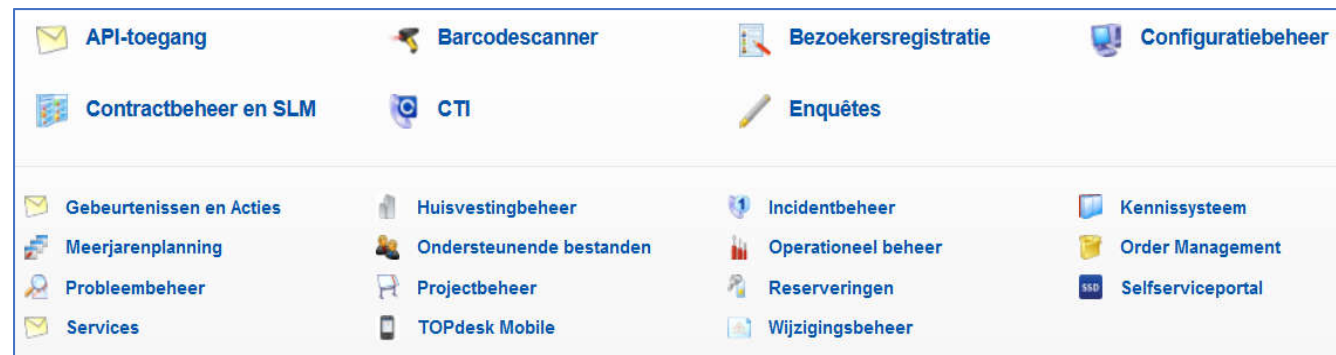


# TOPdesk: waar naartoe in de toekomst?

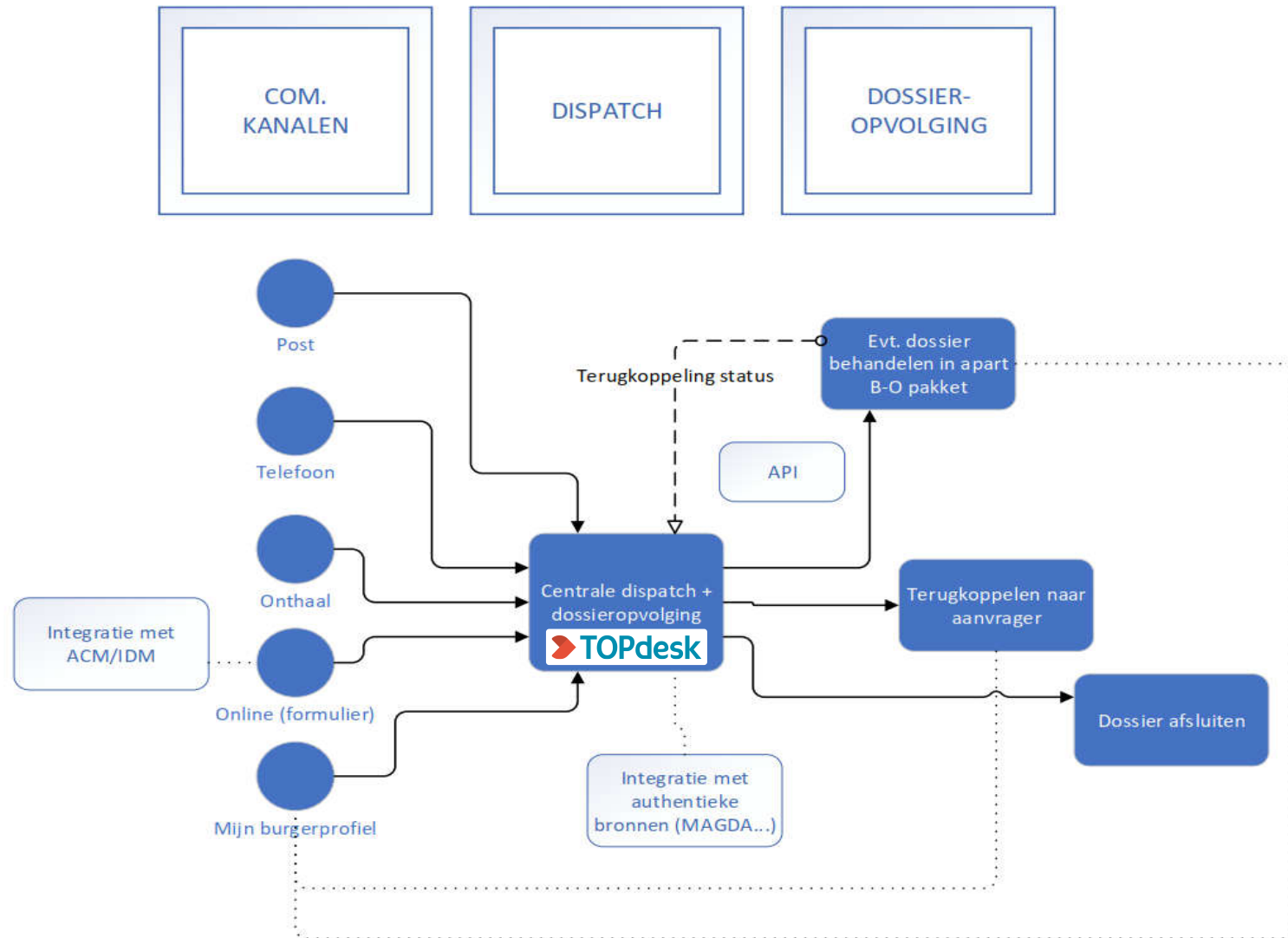
**Burgermeldingen**

Online formulieren >  
werkbonnen,  
dossieropvolging...

**Facility management en  
nog meer**



# TOPdesk voor burgers



# Beschikbaar onder ons account

- 1) Projectbeheer
- 2) Voorraad- en bestelbeheer (te complex)
- 2) AD-integratie
- 3) ...

## Uitbreidingen mogelijk via:

- 1) TOPdesk-API
- 2) App-store: integraties met andere toepassingen



# (nog) niet in ons account

- Enquête-module
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer
- CTI-module (IP-telefonie)
- Bezoekersregistratie
- Huisvestingsbeheer
- Sleutelbeheer
- Reservatiebeheer
- Werkbonnen
- Meerjarenplanning
- Barcode-addon

