

Self Service Portal van TOPdesk (NL) v.0.1



Online werkplek



ICT uitwijk



Systeembeheer



Hostingdiensten

Geschreven door: Ellis Rietberg  
Datum: 19 juni 2018  
Classificatie: 2 – Intended for stakeholders only

## Versiehistorie

---

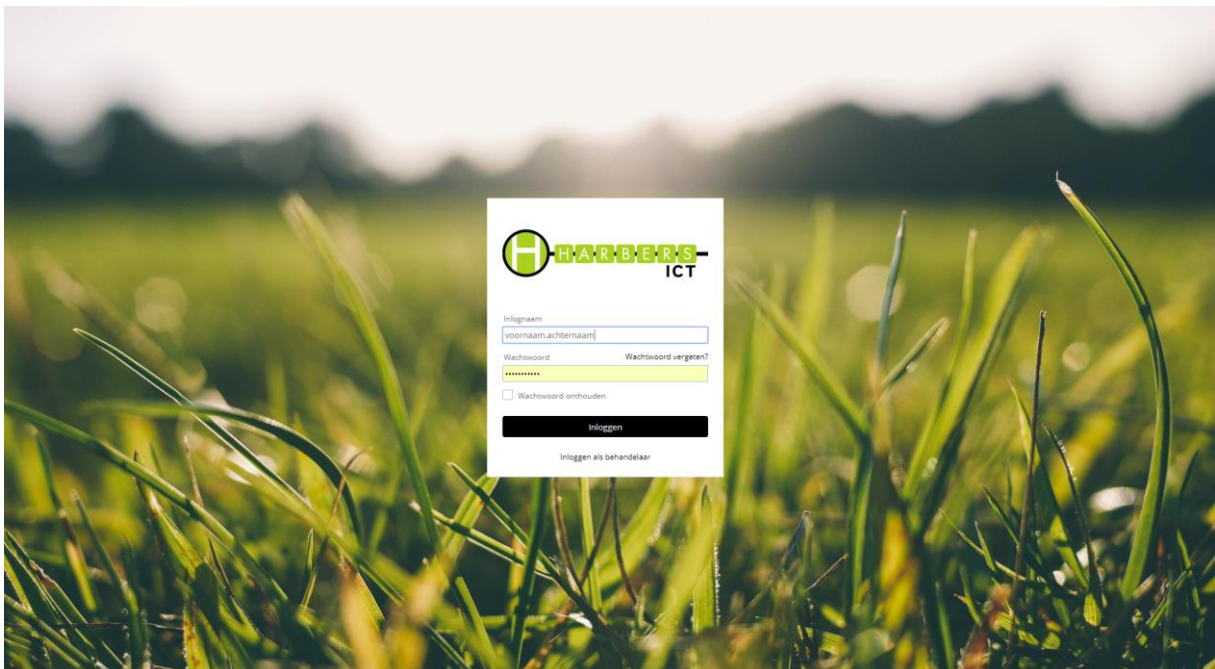
| Versienr | Datum      | Naam        | Wijzigingen    |
|----------|------------|-------------|----------------|
| 0.1      | 13-06-2018 | E. Rietberg | Initiële opzet |
|          |            |             |                |
|          |            |             |                |
|          |            |             |                |
|          |            |             |                |

# Inhoud

---

|  |   |
|--|---|
| Versiehistorie .....   | 2 |
| Inhoud .....   | 3 |
| Inloggen op het Self Service Portal.....                       | 4 |
| Het Self Service Portal .....                                  | 5 |
| Overzicht Self Service Portal voor gebruikers .....            | 5 |
| Snelle communicatie over uw melding .....                      | 6 |
| Overzicht voor gemachtigden binnen de organisatie .....        | 7 |
| Inzien van eigen of alle meldingen binnen de organisatie ..... | 7 |
| Het aanvragen van een nieuwe gebruiker .....                   | 8 |

## Inloggen op het Self Service Portal



### Selfserviceportal gebruiken

Het inlogvenster voor de Self Service Portal is de bereiken via: <https://support.harbersict.nl>  
Kies vervolgens voor: Selfserviceportal gebruiken.

Inloggen is mogelijk voor Citrix en Exchange gebruikers met dezelfde inloggegevens die toegang verlenen tot uw account. Bijvoorbeeld: voornaam.achternaam, v.achternaam.

#### **Geen Citrix of Exchange account**

Wanneer een medewerker geen Citrix of Exchange account heeft kan een TOPdesk Self Service Portal account aangevraagd worden door gemachtigden. Deze aanvraag kan ingediend worden bij onze service desk.

# Het Self Service Portal

## Overzicht Self Service Portal voor gebruikers

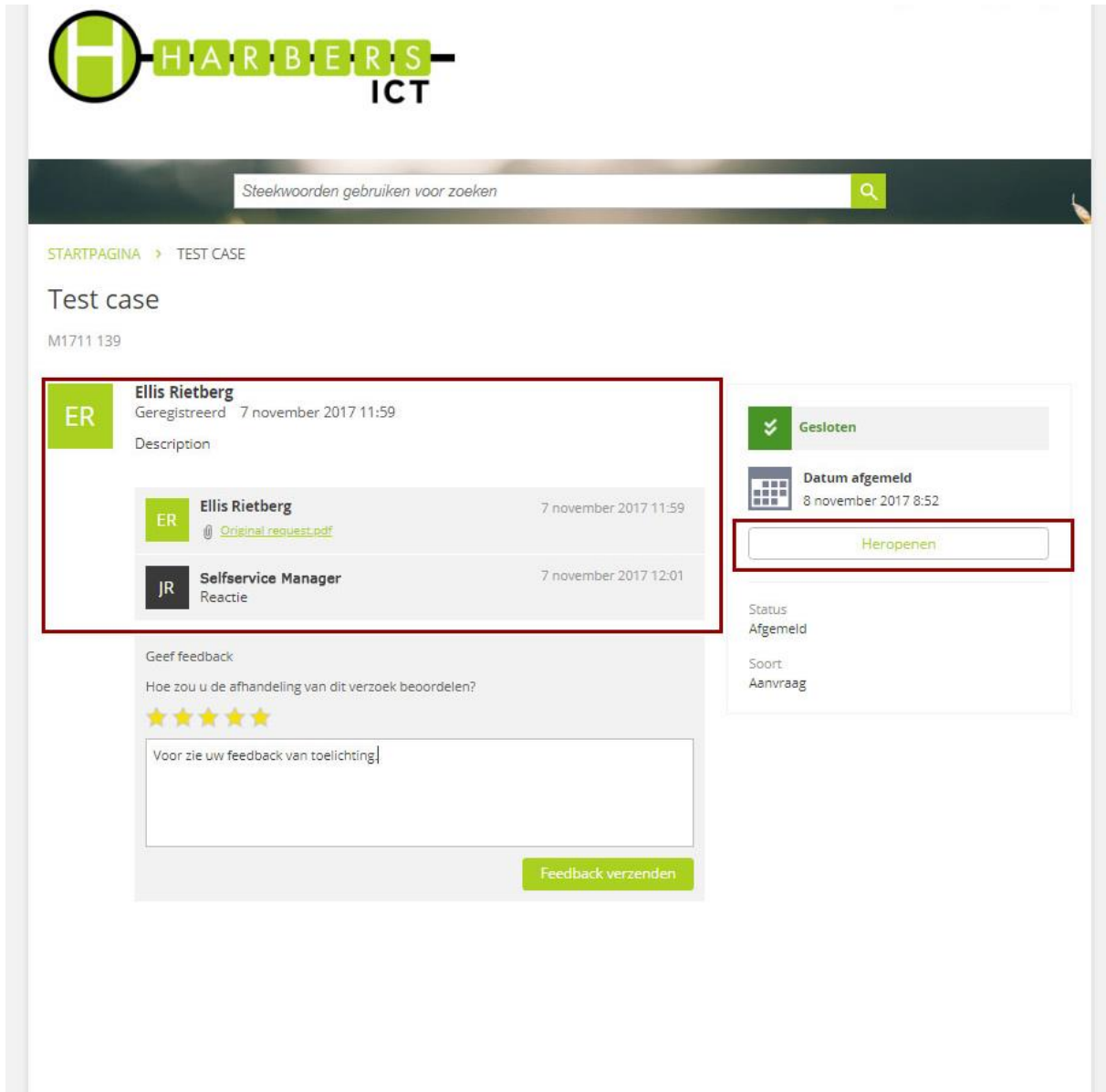
De getoonde functies binnen het portal variëren per gebruiker, dit is gebaseerd op de diensten die de organisatie afneemt. Vanuit het startscherm worden verschillende opties aangeboden: Het weergeven van alle verzoeken, aanmaken van een nieuwe servicedesk melding of indienen van een verkoop aanvraag.

Er worden relevante handleidingen aangeboden, deze bieden ondersteuning en instructies.



## Snelle communicatie over uw melding

Het is mogelijk om direct onder de melding een reactie te plaatsen, deze melding kan ondersteund worden met een bijlagen of afbeelding. Via deze wijze kan er gemakkelijk gecommuniceerd worden met onze service desk. Ook is er de optie om gesloten meldingen te heropenen.



The screenshot displays the Harbers ICT self-service portal interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text "Steekwoorden gebruiken voor zoeken" and a magnifying glass icon. Below the search bar, the breadcrumb "STARTPAGINA > TEST CASE" is visible. The main heading is "Test case" with the ID "M1711 139".

The central content area shows a message from "Ellis Rietberg" (ER) registered on 7 november 2017 11:59. The message description is "Description". Below this, there are two response entries:

- A response from "Ellis Rietberg" (ER) on 7 november 2017 11:59, which includes a link to "Original request.pdf".
- A response from "Selfservice Manager" (JR) on 7 november 2017 12:01, with the subject "Reactie".

To the right of the message history, there is a status section indicating the case is "Gesloten" (Closed) with a green checkmark icon. Below this, it shows the "Datum afgemeld" (Closed date) as 8 november 2017 8:52. A "Heropenen" (Reopen) button is highlighted with a red box.

At the bottom of the message history, there is a "Geef feedback" (Give feedback) section. It asks "Hoe zou u de afhandeling van dit verzoek beoordelen?" (How would you rate the handling of this request?) and shows five yellow stars. Below the stars is a text input field with the placeholder "Voor zie uw feedback van toelichting" (For see your feedback of explanation) and a "Feedback verzenden" (Send feedback) button.

On the right side of the page, there is a sidebar with the following information:

- Status: Afgemeld (Closed)
- Soort: Aanvraag (Request)

## Overzicht voor gemachtigden binnen de organisatie







### Inzien van eigen of alle meldingen binnen de organisatie

Voor gemachtigden binnen de organisatie is het mogelijk om eigen verzoeken in te zien maar ook die van alle medewerkers binnen de organisatie. Door filteren is het mogelijk om alle, gesloten of openstaande meldingen in een duidelijk overzicht weer te geven. De meldingen zijn voorzien van titel, naam van de aanmelder, melding omschrijving en huidige status.

STARTPAGINA > MIJN VERZOEKEN

### Mijn verzoeken

|       |       |      |      |          |      |
|-------|-------|------|------|----------|------|
| Tonen | Eigen | Alle | Open | Gesloten | Alle |
|-------|-------|------|------|----------|------|


|   |  |  |              |
|---|--|--|--------------|
|    | <b>Melding van manager</b><br>Selfservice Manager - Selfservice<br>M1804 264<br>Omschrijving - Test case                                   |  In behandeling   | 16 apr. 2018 |
|    | <b>Gesloten ssp melding</b><br>Selfservice Gebruiker - Selfservice<br>M1804 263<br>Omschrijving - Nieuwe melding die zometeen afgerond is. |  Gereed           | 16 apr. 2018 |
|  | <b>Test case</b><br>Selfservice Gebruiker - Selfservice<br>M1804 262<br>Omschrijving - Hierbij een vraag voor de servicedesk.              |  In behandeling | 16 apr. 2018 |



## Het aanvragen van een nieuwe gebruiker

Vanuit het startscherm heeft een gemachtigden de optie om een nieuwe gebruiker aan te vragen. Bij deze aanvraag kan direct het type gebruiker en de rechten worden vermeld. Vermeld daarbij ook de uiterlijke opleverdatum.

Ellis Rietberg (Harbers ICT) | Uitloggen



[STARTPAGINA](#) > [ONLINE WERKPLEK \(CITRIX\)](#) > [AANVRAGEN GEBRUIKER](#)

### Aanvragen gebruiker

**Aanmelder**

|                |                          |
|----------------|--------------------------|
| Naam           | Ellis Rietberg           |
| Klant          | Harbers ICT              |
| Telefoonnummer | 0544 200 001             |
| E-mail         | E.Rietberg@harbersict.nl |

Ik verklaar dat ik gemachtigd ben gebruikers aan te vragen voor mijn organisatie. \*

**Gegevens van de nieuwe gebruiker**

Dit formulier wordt gebruikt om een nieuwe user aan te vragen op de online diensten van Harbers ICT. Vul hieronder de gevraagde gegevens in.

Voornaam \*

Achternaam \*

(n.b.: De username wordt altijd voornaam.achternaam)

Type user \*

Gewenst(e) mailadres(sen)

**Permissies van de nieuwe gebruiker**

Toegang geven aan andere mailboxen

Uiterlijke datum van oplevering

Heeft u nog opmerkingen over deze aanvraag?