

# **HANDLEIDING URENREGISTRATIE IN TOPDESK - EXTERNE CONSULTANT**

25 november 2020

## Documentdetails

Datum: 25 november 2020  
Klantnaam:  
Documenttype: Handleiding  
Classificatie: Openbaar  
Versie: 2.1  
Status: definitief

## Versiebeheer

Gewijzigd door: Dominic Venrooij  
Versie: 2.0  
Distributie: [Distribution]  
Processtap: [Process stage]  
Opmerking(en): [Comment(s)]

### © Copyright Ctac 2020

Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ctac. De enige toegestane uitzondering hierop is verspreiding aan adviseurs van de persoon of partij waarvoor dit document bestemd is en die verantwoordelijk zijn voor het beoordelen van dit document.

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
<b>2. TOPDESK – INLOGGEN.....</b>	<b>5</b>
<b>3. OPPAKKEN, BIJWERKEN EN SLUITEN MELDINGEN .....</b>	<b>7</b>
3.1. Melding opzoeken .....	7
3.1.1 <i>Overzicht tasks.....</i>	7
3.1.2 <i>Zoekfunctie.....</i>	7
3.2. Melding in operatie.....	8
3.3. Akkoord vragen klant – planned hours .....	9
3.4. Melding updaten .....	9
3.4.1 <i>Tekst toevoegen .....</i>	9
3.4.2 <i>Bijlage toevoegen .....</i>	9
3.4.3 <i>Status melding en eigenaar melding .....</i>	10
3.4.4 <i>Klant informeren.....</i>	10
3.5. Ophogen planned hours .....	10
3.6. Escalatie melding.....	10
3.7. Melding sluiten .....	12
<b>4. UREN REGISTRATIE .....</b>	<b>13</b>
4.1. Uren registreren .....	13
4.1.1 <i>Type meldingen.....</i>	13
4.1.2 <i>Normale melding/change .....</i>	13
4.1.3 <i>Standard change .....</i>	15
4.1.4 <i>Overview.....</i>	16
4.1.5 <i>Correctie / boeking herstellen .....</i>	16
4.1.6 <i>Belangrijke klantinformatie.....</i>	16

## **1. INLEIDING**

In deze handleiding wordt uitgelegd hoe uren in Topdesk geboekt moeten worden en hoe de meldingen bijgewerkt moeten worden.

Wekelijks dienen de uren geboekt te worden en compleet te zijn op de laatste werkdag van de betreffende maand.

U ontvangt wekelijks een mail met een overzicht van de geboekte uren over de betreffende week. Controleer altijd of dit overeenkomt met uw eigen administratie. Mocht u nog geen uren geboekt hebben dan ontvangt u een mail met de vraag uw uren alsnog te boeken.

De functionaliteit van Topdesk werkt het beste als u als internetbrowser Google Chrome gebruikt.

Mochten er problemen zijn omtrent de urenregistratie in Topdesk dan kunt u per mail contact opnemen met afdeling Facturatie: [facturatie@ctac.nl](mailto:facturatie@ctac.nl). Als u een zo duidelijk mogelijke probleemomschrijving geeft, eventueel aangevuld met schermprints, dan nemen wij z.s.m. contact met u op.

## 2. TOPDESK – INLOGGEN

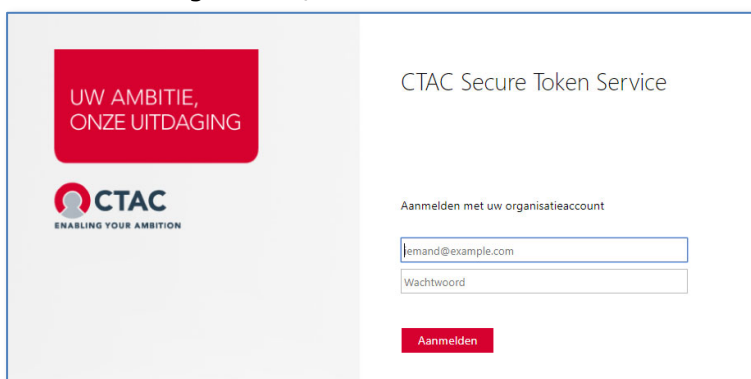
In Topdesk worden de uren geregistreerd op meldingen t.b.v. beheerwerkzaamheden bij CTAC klanten.

Zoals in de inleiding is aangegeven, dienen de uren wekelijks te worden geboekt en compleet te zijn, voor zondagavond voor 24:00 uur en aan het einde van de laatste dag van de maand voor 24:00 uur.

Op basis van de door u geboekte uren zullen wij de uren aan u gaan betalen en niet meer naar aanleiding van de door u gestuurde factuur.

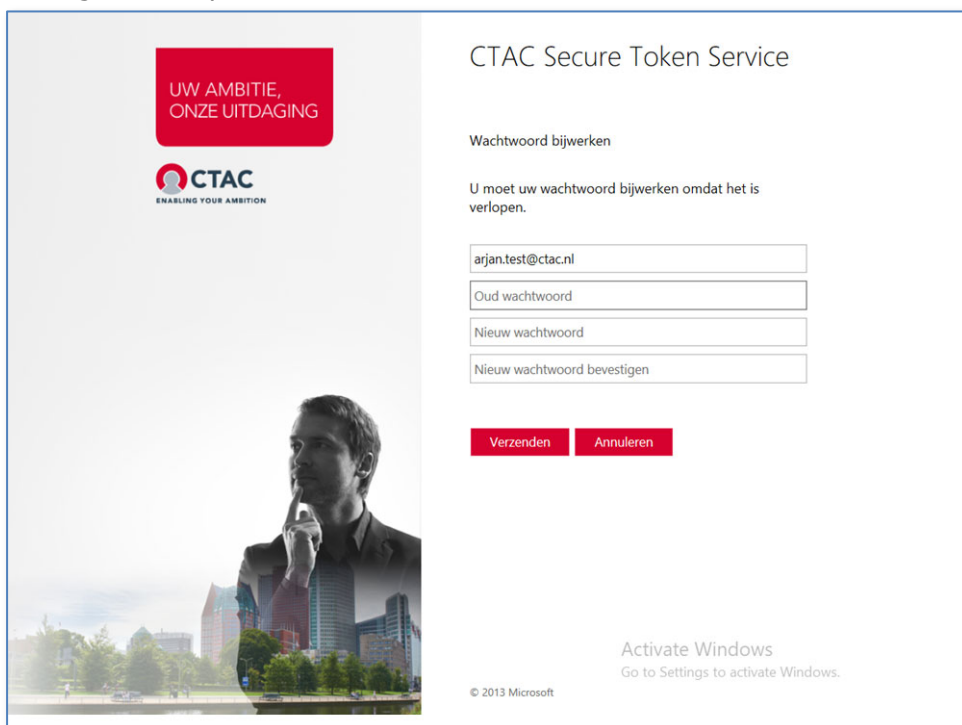
URL: <https://topdesk.ctac.nl/>

Vul uw ontvangen user/emailadres en wachtwoord in en druk op "aanmelden".



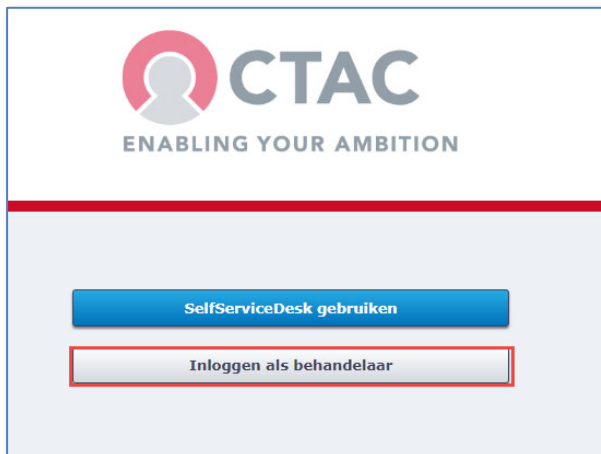
The screenshot shows the login page for CTAC Secure Token Service. On the left, there is a red box with the text "UW AMBITIE, ONZE UITDAGING" and the CTAC logo below it. The main content area is white and contains the text "CTAC Secure Token Service" at the top. Below this, it says "Aanmelden met uw organisatieaccount". There are two input fields: one for the email address (containing "jemand@example.com") and one for the password (containing "Wachtwoord"). At the bottom of the form is a red button labeled "Aanmelden".

Als u voor de eerste keer inlogt of uw wachtwoord is verlopen, dan is uw wachtwoord bijwerken de volgende stap:

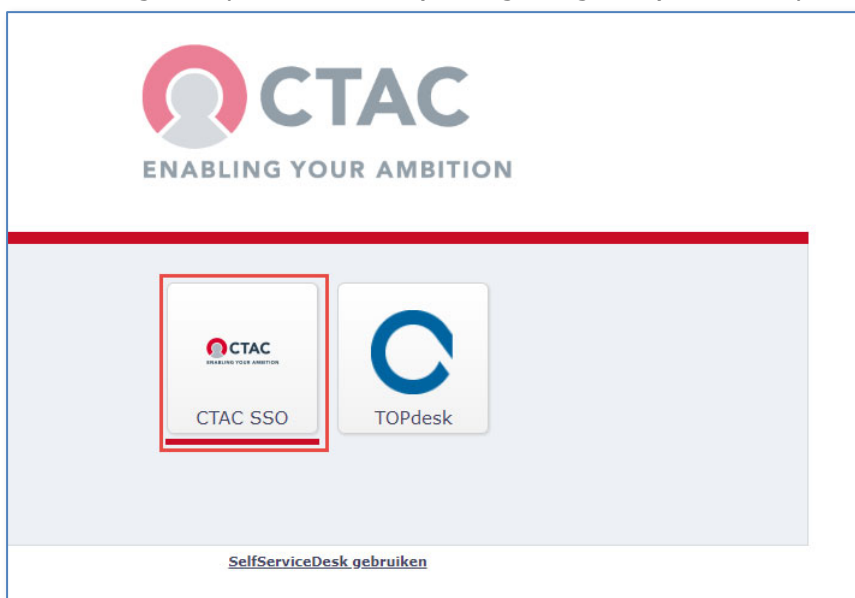


The screenshot shows the password reset page for CTAC Secure Token Service. On the left, there is a red box with the text "UW AMBITIE, ONZE UITDAGING" and the CTAC logo below it. The main content area is white and contains the text "CTAC Secure Token Service" at the top. Below this, it says "Wachtwoord bijwerken" and "U moet uw wachtwoord bijwerken omdat het is verlopen." There are four input fields: one for the email address (containing "arjan.test@ctac.nl"), one for the old password (containing "Oud wachtwoord"), one for the new password (containing "Nieuw wachtwoord"), and one for the new password confirmation (containing "Nieuw wachtwoord bevestigen"). At the bottom of the form are two red buttons: "Verzenden" and "Annuleren". At the bottom right of the page, there is a watermark for "Activate Windows" and "Go to Settings to activate Windows." and a copyright notice "© 2013 Microsoft".

Kies voor "Inloggen als behandelaar":



Klik vervolgens op 'CTAC SSO' (= Single Sign On) om in Topdesk te komen.

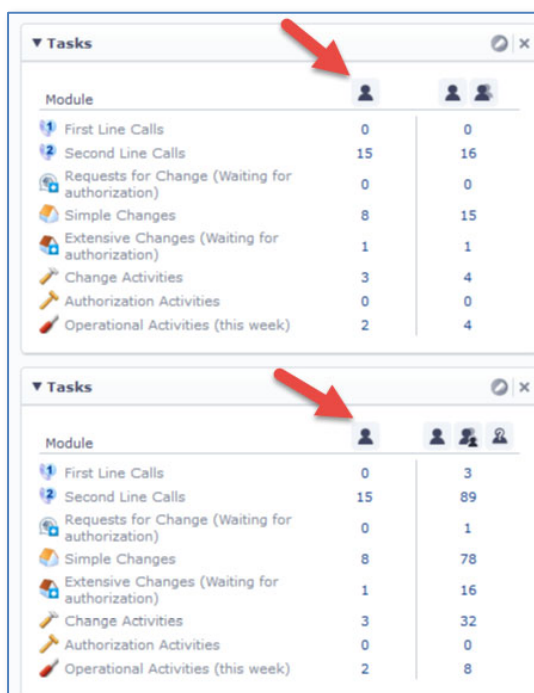


### 3. OPPAKKEN, BIJWERKEN EN SLUITEN MELDINGEN

#### 3.1. Melding opzoeken

##### 3.1.1 Overzicht tasks

Zodra u in Topdesk bent ingelogd, zijn aan de linkerkzijde het aantal openstaande taken/meldingen te zien van uw groep en van uzelf. De eerste kolom (zie rode pijl) zijn de openstaande meldingen op uw naam en de 2<sup>de</sup> kolom eventueel het totaal van de oplosgroep waar u onder valt. Door te klikken op het aantal openstaande meldingen wordt er een overzicht geopend met alle meldingen op uw naam.



Module	My Tasks	Group Tasks
First Line Calls	0	0
Second Line Calls	15	16
Requests for Change (Waiting for authorization)	0	0
Simple Changes	8	15
Extensive Changes (Waiting for authorization)	1	1
Change Activities	3	4
Authorization Activities	0	0
Operational Activities (this week)	2	4

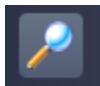
  

Module	My Tasks	Group Tasks
First Line Calls	0	3
Second Line Calls	15	89
Requests for Change (Waiting for authorization)	0	1
Simple Changes	8	78
Extensive Changes (Waiting for authorization)	1	16
Change Activities	3	32
Authorization Activities	0	0
Operational Activities (this week)	2	8

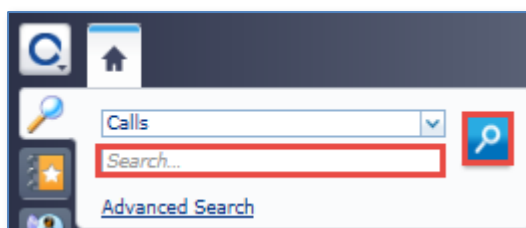
Door op een willekeurige cel van de desbetreffende regel te klikken wordt de melding geopend.

##### 3.1.2 Zoekfunctie

Een andere manier om een melding op te zoeken is door te klikken op het vergrootglas:



Vul het CTAC meldingsnummer in en druk op enter.



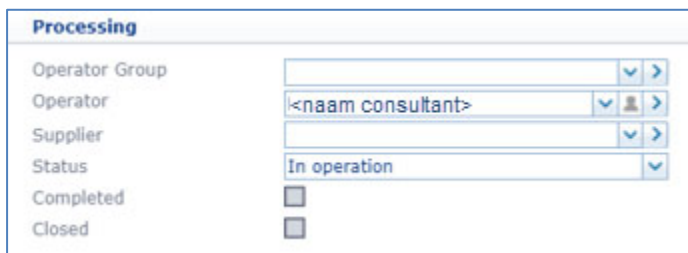
**Note:** Indien de melding niet zichtbaar is, neem dan contact op met CTAC Servicedesk. Zij kunnen nagaan wat hiervan de oorzaak is.

### 3.2. Melding in operatie

Check of de melding een andere status heeft dan "new". Zo niet dan dient de melding in operatie genomen te worden. Dit kan door bij status "In operation" te selecteren en vervolgens te save.

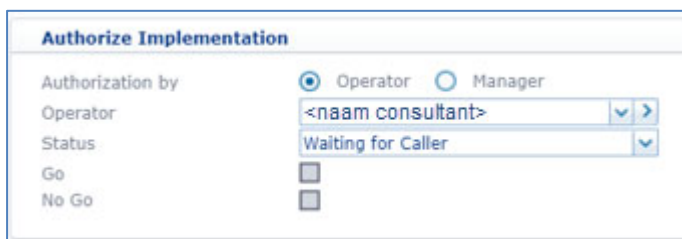
Controleer ook of de melding op uw naam staat en zet indien nodig de melding alsnog op uw naam.

Afhankelijk hoe de melding is geregistreerd kan het er verschillend uitzien. Bij beide dient u het veld "operator" te checken . Hier hoort uw naam te staan. Er zijn er 2 mogelijkheden:



Processing	
Operator Group	<input type="text"/>
Operator	<naam consultant>
Supplier	<input type="text"/>
Status	In operation
Completed	<input type="checkbox"/>
Closed	<input type="checkbox"/>

Bij change het veld operator



Authorize Implementation	
Authorization by	<input checked="" type="radio"/> Operator <input type="radio"/> Manager
Operator	<naam consultant>
Status	Waiting for Caller
Go	<input type="checkbox"/>
No Go	<input type="checkbox"/>

Mocht de melding al zijn gesloten voordat u de uren heeft kunnen registreren, dan kan de Servicedesk tijdelijk de melding voor u heropenen. U kunt de Servicedesk bereiken via [servicedesk@ctac.nl](mailto:servicedesk@ctac.nl).



### 3.3. Akkoord vragen klant – planned hours

De standaard planned hours op meldingen is vastgesteld op 4 uur. Binnen deze 4 uur kunnen de gependeerde uren zonder akkoord geboekt worden op de melding. Mocht vooraf duidelijk zijn dat er meer dan 4 uur besteedt gaat worden of wordt dit duidelijk gedurende het oppakken van de change/melding, dan dient er voor het uitvoeren van de werkzaamheden vooraf akkoord gevraagd te worden aan de klant.

Geef in dit verzoek duidelijk aan wat de geschatte planned hours zouden moeten zijn en geef een korte toelichting waaraan u de tijd verwacht te besteden. Houdt er rekening mee dat er op dezelfde melding meerdere consultants kunnen schrijven. Overleg in dat geval met de andere consultants wat de benodigde planned hours zouden moeten worden.

Als er sprake is van een minor call/change activity en/of iemand anders is eindverantwoordelijk voor de melding, dan graag via degene die de inhuur heeft aangevraagd de planned hours laten ophogen. Dit is vaak een consultant van CTAC of Customer Care Manager.

### 3.4. Melding updaten

#### 3.4.1 Tekst toevoegen

Zodra de klant akkoord heeft gegeven is de volgende stap om het akkoord toe te voegen aan de melding. Sla de mail lokaal op en ga naar tabblad "General" waar de mail met akkoord toegevoegd kan worden aan het veld "action", zie paragraaf 3.4.2.

In het tekstveld onder het kopje "Action" is er ruimte om belangrijke informatie m.b.t. de voortgang van de melding te vermelden. Bijvoorbeeld met hoeveel uur de planned hours zijn opgehoogd. Belangrijk is om zoveel mogelijk relevante informatie daarin toe te voegen, zodat klanten, consultants, Customer Care Managers, Servicedesk etc. ten alle tijden een duidelijk beeld hebben van de voortgang van de melding.

#### 3.4.2 Bijlage toevoegen

Met de paperclip aan de rechterzijde van het tekstvak, kan de bevestiging van de klant als bijlage toegevoegd worden. Indien de klant mondeling akkoord heeft gegeven, vermeld dan naast de naam van de contactpersoon ook dat de klant mondeling akkoord heeft gegeven.



### 3.4.3 Status melding en eigenaar melding

Operator en operator group: de consultant of oplosgroep die de melding oppakt.

De operator van de melding is ook de main message processor van de melding. Als er sub calls zijn gelinkt aan de hoofdmelding dan blijft de operator van de hoofdmelding eindverantwoordelijk voor het verloop van de gehele melding.

CTAC kent diverse statussen voor meldingen in Topdesk:

- *New*: Meldingen die nog niet zijn toegewezen, dan wel zijn opgepakt;
- *In operation*: Meldingen die momenteel worden opgepakt (zie ook 3.2);
- *In operation by service provider*: meldingen die worden opgepakt door een 3<sup>de</sup> partij zoals een onderaannemer (in geval van underpinning contract) of SAP;
- *Waiting for customer*: In het geval dat er gewacht wordt op een reactie van de klant (eventueel m.b.t. extra informatie of testresultaten). Deze status dient nauw gevolgd te worden, want we willen vertraging van het oppakken van de melding zoveel mogelijk voorkomen;
- *Waiting for supplier*: In dit geval wacht de main message processor op reactie van de onderaannemer;
- *Response from customer*: Als de klant via portal of via CTAC Servicedesk een update stuurt over de melding, dan zet CTAC Servicedesk de melding op deze status;
- *Temporary out of operation*: Als er een goede reden is waarom de melding niet opgepakt kan worden voor bepaalde tijd, dan is het toegestaan om de melding deze status te geven. Graag overleggen met CTAC Servicedesk;
- *Live/nazorg*: In principe is de melding opgelost, maar blijft nog even open om zeker te stellen dat de oplossing ook echt werkt. Graag in overleg met klant;
- *Finished for process*: Zodra de melding is opgelost en er is bevestiging van de klant dat het werkt, dan mag deze status gegeven worden. Met deze status start het afsluitproces richting CTAC Servicedesk om uiteindelijk de melding definitief op gesloten te zetten. Zodra de status Finished for process genereert Topdesk automatisch een mail. Het is verplicht om deze mail naar de aanvrager (contactpersoon klant) te sturen (zie ook 3.6)

### 3.4.4 Klant informeren

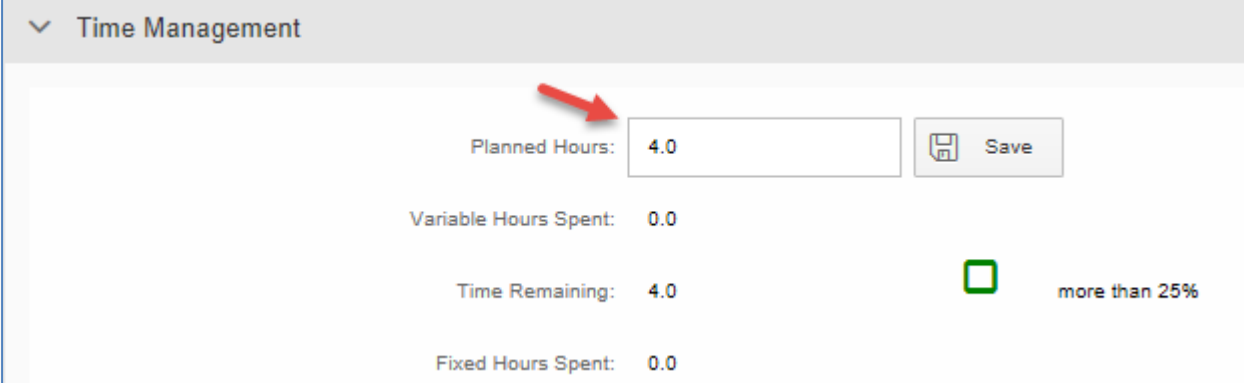
Mocht de status van de melding worden veranderd of extra informatie worden toegevoegd aan de melding, dan ontvangt de klant hiervan geen bericht. De klant zal dus nog apart geïnformeerd moeten worden.

### 3.4.5 Escalatie melding

Mocht u werken aan de melding en de klant geeft aan dat de melding geëscaleerd dient te worden of u heeft zelf het idee dat dit nodig is, dan kan dit via onze CTAC Servicedesk. Zij zullen hiervoor het één en ander in gang zetten.

### 3.5. Ophogen planned hours

Nadat de klant akkoord heeft gegeven, kunnen de planned hours opgehoogd worden. Alleen als de melding op uw naam staat, is het mogelijk om de planned hours op te hogen. De planned hours zijn terug te vinden onder het kopje "Time Management". Wijzig het aantal naar de nieuwe waarde en druk op de "save"-knop om op te slaan.



The screenshot shows a web interface titled "Time Management" with a dropdown arrow. Below the title, there is a form with the following fields and values:

Planned Hours:	4.0	<input type="button" value="Save"/>
Variable Hours Spent:	0.0	
Time Remaining:	4.0	<input type="checkbox"/> more than 25%
Fixed Hours Spent:	0.0	

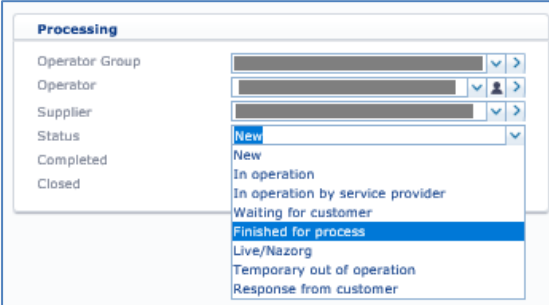
A red arrow points to the "Planned Hours" input field.

Mocht het niet lukken om de planned hours aan te passen, dan kunt u contact opnemen met [facturatie@ctac.nl](mailto:facturatie@ctac.nl).

### 3.6. Melding sluiten

Zodra alle uren geboekt zijn en alle voorwaarden uit de overeenkomst zijn nagekomen en de klant geeft aan dat alle werkzaamheden naar tevredenheid zijn uitgevoerd, dan kan de melding gesloten te worden.

Zorg dat de melding volledig is geüpdatet. Denk hierbij aan communicatie met de klant updaten van de melding en bijzonderheden tijdens het verloop van de melding. Pas vervolgens de status aan naar "finished for process".

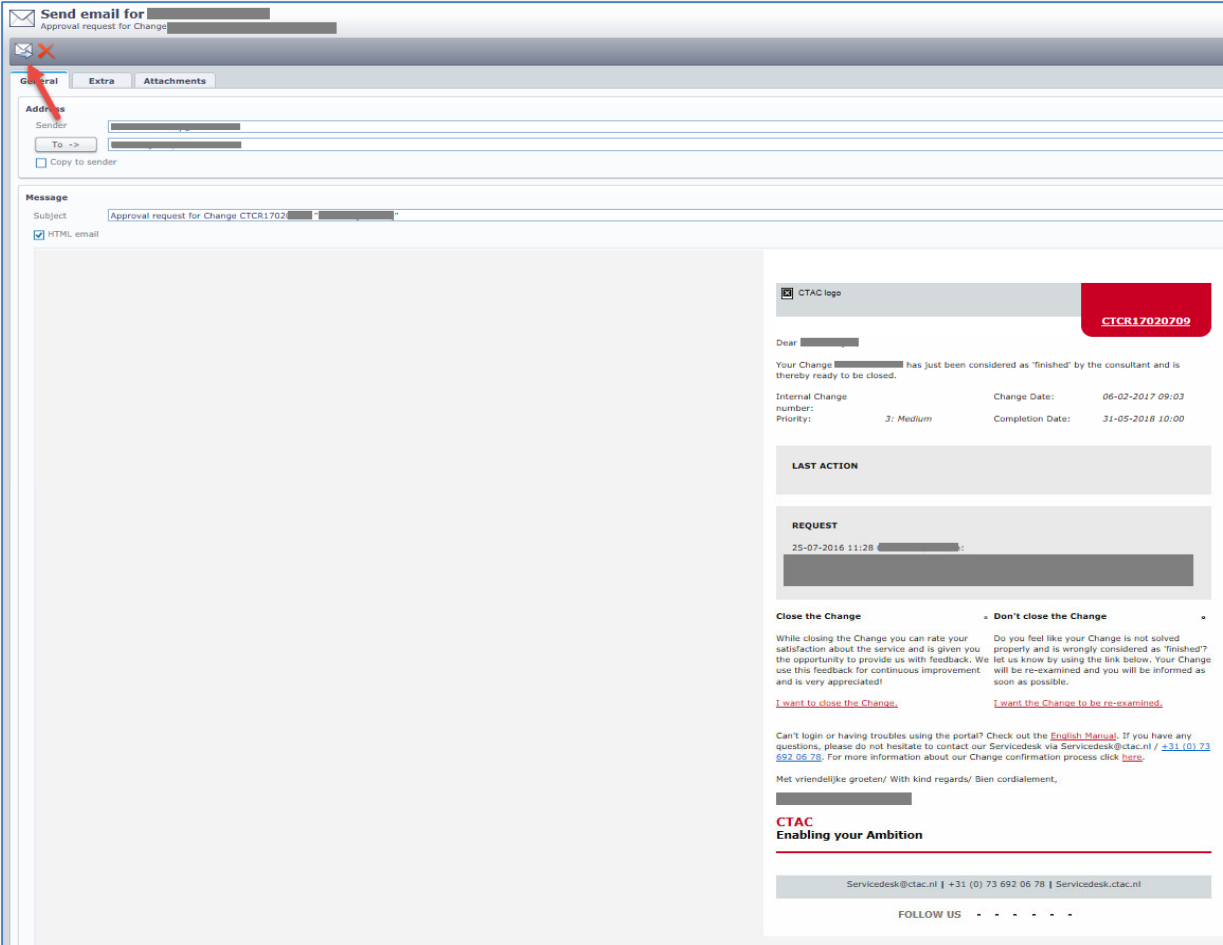


**Processing**

- Operator Group
- Operator
- Supplier
- Status
- Completed
- Closed

New  
In operation  
In operation by service provider  
Waiting for customer  
**Finished for process**  
Live/Nazorg  
Temporary out of operation  
Response from customer

Vervolgens wordt er een automatische mail gegenereerd m.b.t. klanttevredenheid en met de vraag of de melding gesloten mag worden. Druk op verzenden (zie pijl) om de klant een mail te sturen.



**Send email for [redacted]**  
Approval request for Change [redacted]

**General** Extra Attachments

**Addresses**

Sender [redacted]

To -> [redacted]

Copy to sender

**Message**

Subject: Approval request for Change [redacted]

HTML email

CTAC logo

**CTCR17020709**

Dear [redacted]

Your Change [redacted] has just been considered as "finished" by the consultant and is thereby ready to be closed.

Internal Change number: [redacted] Change Date: 06-02-2017 09:03  
Priority: 3: Medium Completion Date: 31-05-2018 10:00

**LAST ACTION**

**REQUEST**

25-07-2016 11:28 [redacted]

**Close the Change**      **Don't close the Change**

While closing the Change you can rate your satisfaction about the service and is given you the opportunity to provide us with feedback. We use this feedback for continuous improvement and is very appreciated!

Do you feel like your Change is not solved properly and is wrongly considered as "finished"? let us know by using the link below. Your Change will be re-examined and you will be informed as soon as possible.

[I want to close the Change.](#)      [I want the Change to be re-examined.](#)

Can't login or having troubles using the portal? Check out the [English Manual](#). If you have any questions, please do not hesitate to contact our Servicedesk via [Servicedesk@ctac.nl](mailto:Servicedesk@ctac.nl) / [+31 \(0\) 73 692 06 78](tel:+310736920678). For more information about our Change confirmation process click [here](#).

Met vriendelijke groeten/ With kind regards/ Bien cordialement,  
[redacted]

**CTAC**  
Enabling your Ambition

Servicedesk@ctac.nl | +31 (0) 73 692 06 78 | Servicedesk.ctac.nl

FOLLOW US

## 4. UREN REGISTRATIE

### 4.1. Uren registreren

#### 4.1.1 Type meldingen

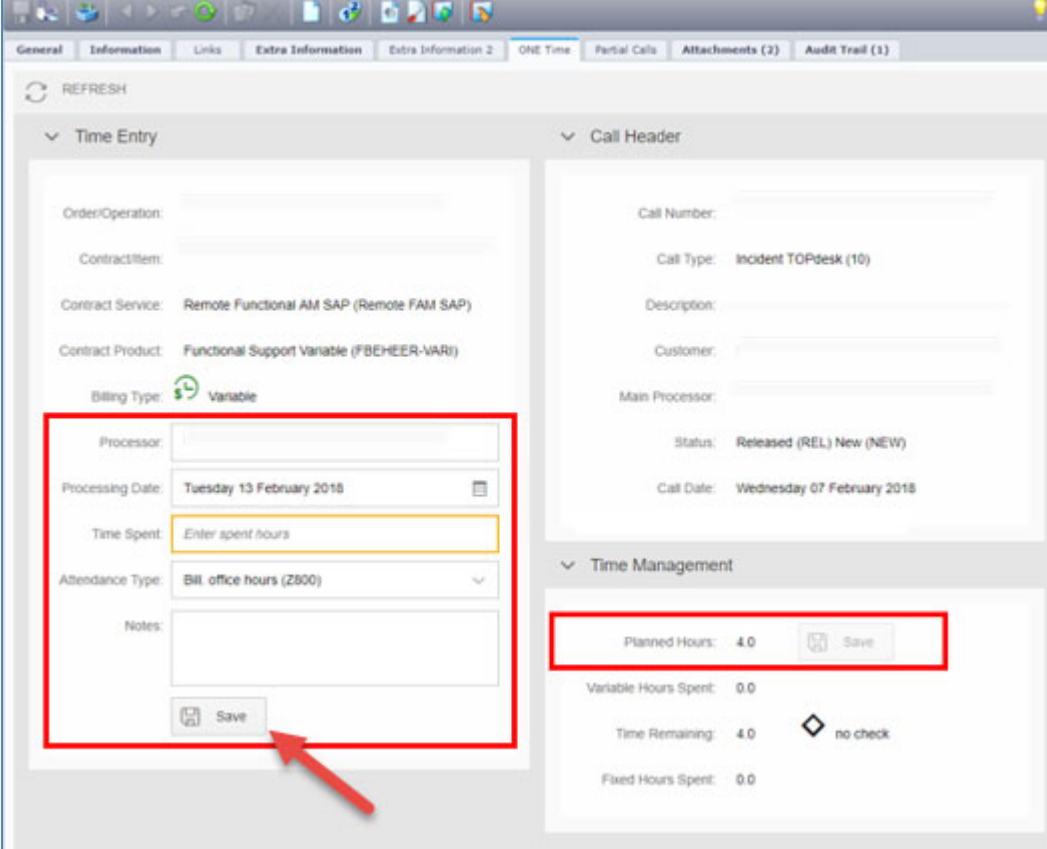
Uren op meldingen worden geregistreerd in Topdesk onder tabblad "ONE Time". Er zijn 2 mogelijke situaties:

1. Normaal, variabele melding/change
2. Standaard change

#### 4.1.2 Normale melding/change

Bij een normale melding/change, moeten de volgende velden gevuld worden:

Veld	Beschrijving	Bijzonderheden
Processor	De persoon die werkzaamheden heeft verricht t.b.v. de melding en waarvoor uren geschreven moeten worden.	Processor staat standaard op uw naam.
Processing Date	De datum waarop de uren zijn gemaakt.	
Time Spent	Gewerkte aantal uren	
Attendance Type	Verschillende type uren. (bijv. productieve uren of stand-by uren).	Standaard staat deze op Z800 – facturabele uren.
Notes	Veld om optionele tekst toe te voegen ter verduidelijking van de gemaakte uren.	
Planned Hours	Maximale aantal uur wat op de melding geschreven mag worden.	Vooraf is standaard 4 uur akkoord bevonden. Hier hoeft de klant geen akkoord voor te geven. Indien er meer dan 4 uur gespendeerd gaan worden op de melding, dan dient de hoofdoperator van de melding akkoord te vragen bij de klant om de planned hours op te hogen. Dit akkoord zal vervolgens aan de melding toegevoegd moeten worden. (zie Tab "General")



General Information Links Extra Information Extra Information 2 ONE Time Partial Calls Attachments (2) Audit Trail (1)

REFRESH

Time Entry

Order/Operation: \_\_\_\_\_

Contract Item: \_\_\_\_\_

Contract Service: Remote Functional AM SAP (Remote FAM SAP)

Contract Product: Functional Support Variable (FBEHEER-VAR1)

Billing Type: Variable

Processor: \_\_\_\_\_

Processing Date: Tuesday 13 February 2018

Time Spent: Enter spent hours

Attendance Type: Bill. office hours (Z800)

Notes: \_\_\_\_\_

Save

Call Header

Call Number: \_\_\_\_\_

Call Type: Incident TOPdesk (10)

Description: \_\_\_\_\_

Customer: \_\_\_\_\_

Main Processor: \_\_\_\_\_

Status: Released (REL) New (NEW)

Call Date: Wednesday 07 February 2018

Time Management

Planned Hours: 4.0 Save

Variable Hours Spent: 0.0

Time Remaining: 4.0 no check

Fixed Hours Spent: 0.0

Druk op Save na het vullen van de benodigde velden.

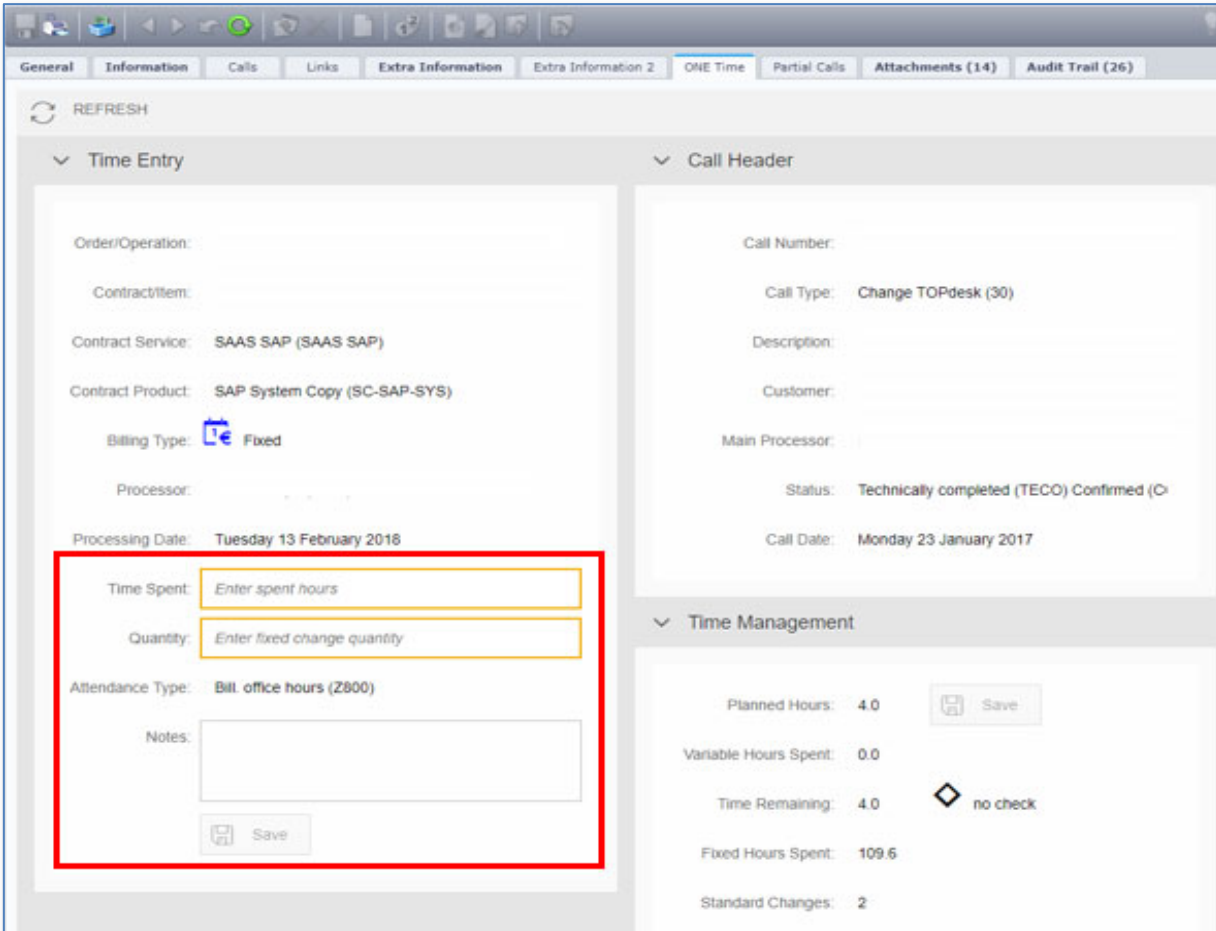
### 4.1.3 Standard change

Deze changes (vaak klant specifiek) zijn veel voorkomend en worden op basis van time & material geregistreerd. De bestede uren worden geboekt op basis van zowel aantal als time & material. Voorbeeld van een standard change is het uitvoeren van een transport (bijv. van QAS naar PRD omgeving).

Om een zo duidelijk mogelijk beeld te houden van de werkelijke benodigde tijd, is het belangrijk om het aantal uitgevoerde standaard changes en de gependeerde tijd op deze meldingen tijdig te boeken.

Voor een standaard change moeten de volgende velden dienen ingevuld te worden:

Veld	Beschrijving	Bijzonderheden
Time Spent	Aantal bestede uren	
Quantity	Aantal standard changes die via de betreffende melding zijn opgepakt (bijvoorbeeld: "2" system copies) .	Vul dit eenmaal in, of als het aantal changes verandert (niet met iedere 'Time Spent' boeking!)
Notes	Details over het uitgevoerde werk. Dit is optioneel en niet verplicht.	



The screenshot shows the Topdesk interface for a 'Time Entry' form. The form is divided into several sections:

- Time Entry:**
  - Order/Operation:
  - Contract/Item:
  - Contract Service: SAAS SAP (SAAS SAP)
  - Contract Product: SAP System Copy (SC-SAP-SYS)
  - Billing Type: Fixed
  - Processor:
  - Processing Date: Tuesday 13 February 2018
  - Time Spent:
  - Quantity:
  - Attendance Type: Bill. office hours (Z800)
  - Notes:
  - Save button
- Call Header:**
  - Call Number:
  - Call Type: Change TOPdesk (30)
  - Description:
  - Customer:
  - Main Processor:
  - Status: Technically completed (TECO) Confirmed (C)
  - Call Date: Monday 23 January 2017
- Time Management:**
  - Planned Hours: 4.0
  - Variable Hours Spent: 0.0
  - Time Remaining: 4.0
  - Fixed Hours Spent: 109.6
  - Standard Changes: 2

Druk op Save na het vullen van de benodigde velden.

#### 4.1.4 Overview

In beide situaties is bij Time Overview een overzicht te vinden met de reeds geboekte uren op de melding.

Time Overview									
Date	Product/W...	Processor	Time Spent	Quantity	Attendanc...	Billing Type	Call Number	Created On	Created By
Thu 02 Mar 2017	SAP System Copy (SC-SAP-SYS)		0.5		Bill. office hours (Z800)	Fixed		Fri 03 Mar 2017	>
Fri 24 Feb 2017	SAP System Copy (SC-SAP-SYS)		4.0		Bill. office hours (Z800)	Fixed		Fri 24 Feb 2017	>
Thu 23 Feb 2017	SAP System Copy (SC-SAP-SYS)		4.0		Bill. office hours (Z800)	Fixed		Wed 01 Mar 2017	>

#### 4.1.5 Correctie / boeking herstellen

Het kan natuurlijk voorkomen dat per ongeluk het verkeerde aantal uren wordt geboekt of een verkeerde datum is gekozen. Dit kan gecorrigeerd worden door een mail te sturen naar [facturatie@ctac.nl](mailto:facturatie@ctac.nl). Vermeld hier duidelijk de betreffende melding(en), de datum, het aantal uur en wat er gecorrigeerd dient te worden.

#### 4.1.6 Belangrijke klantinformatie

Voordat je uren boekt, lees altijd eerst de extra informatie die te vinden is onder tabblad Extra Information. Hier is bijvoorbeeld informatie te vinden over communicatie met de klant, maar ook afspraken m.b.t. naamgeving van transporten.