



Versie 3.0 (Windows 2019 versie)

## *Uw Desktop in 7 stappen )*

Deze handleiding is bedoeld als introductie en hulp bij het eerste gebruik van de diensten van CoDesk.

Voor diverse (en andere) onderdelen zijn voor beheerders aparte en meer uitgebreide handleidingen te downloaden in het SelfService portaal.

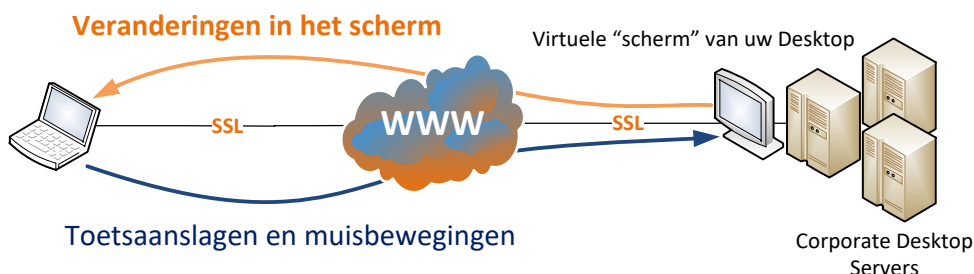
### **Inhoudsopgave**

<b>1</b>	<b>Hoe werkt uw Desktop ?</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Uw Desktop opstarten</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Inloggen via iPad, Mac of Android</b>	<b>3</b>
3.1	App downloaden.....	3
3.2	Nieuwe connectie instellen.....	3
3.3	Informatie voor Mac-gebruikers.....	5
<b>4</b>	<b>Zaken die u moet weten voor het inloggen</b>	<b>5</b>
4.1	Voor beheerders: controle over de eigen omgeving.....	5
4.2	RDP instellingen.....	6
4.2.1	Connection Bar tonen of weglaten.....	6
4.2.1	Meerdere monitoren gebruiken.....	7
4.2.1	Klembord / Lokale Drives koppelen / Lokale Printers gebruiken.....	7
4.3	Desktop instellingen.....	8
4.3.1	De icoontjes in de systemtray.....	8
4.3.2	Taakbeheer met Geheugenoptimalisatie.....	8
4.3.3	Meerdere keren dezelfde applicatie openen kan gelimiteerd worden.....	9
4.3.4	Printers.....	9
4.3.5	Instellingen van uw Desktop en applicaties bewaren.....	9
4.3.6	Andere applicaties toevoegen aan de lijst beschikbare applicaties.....	9
4.4	Ivanti Workspace Control instellingen.....	9
4.4.1	Workspace-instellingen.....	10
4.5	Printerinstellingen.....	11
4.6	Drives (a.k.a. shares of schijven).....	12
4.6.1	Standaard home-drive (H:).....	12
4.6.2	Extra drives voor specifieke personen / groepen.....	12
4.6.3	Beperkingen.....	13
4.6.4	Quota op drives.....	13
4.6.1	Lokale drives.....	13
<b>5</b>	<b>Beveiliging</b>	<b>14</b>
5.1	Desktop locking.....	14
5.2	Het wachtwoord aanpassen.....	14
5.2.1	Extra beveiliging: 2FA, MFA of OTP.....	14
5.3	Whitelisting.....	14
<b>6</b>	<b>E-mail</b>	<b>15</b>
6.1	Mail lezen via webmail.....	15
6.2	Mail en agenda op de smartphone.....	15
6.2.1	De belangrijkste settings.....	16
6.3	Signatures in de mail.....	16
6.3.1	Optie 1 - Vaste signatures.....	16
6.3.2	Optie 2 - Vrije signatures.....	17
6.3.3	Signatures in Webmail.....	17
<b>7</b>	<b>Self Service Password Reset (SSPR)</b>	<b>17</b>
<b>8</b>	<b>ServiceDesk</b>	<b>17</b>
8.1	Waar kan de ServiceDesk mee helpen.....	17
8.2	Waar biedt de ServiceDesk geen ondersteuning bij ?.....	17
8.3	Bereikbaarheid en openingstijden.....	18
<b>9</b>	<b>Overige vragen / opmerkingen</b>	<b>18</b>

## 1 Hoe werkt uw Desktop ?

Een 'remote desktop' is een (Windows) bureaublad die niet echt op de computer aanwezig is, maar op een server staat in een datacenter elders. 'Remote' slaat in dit verband op het feit dat de Desktop eigenlijk elders draait.

Tijdens het werken met de Desktop worden alleen muisbewegingen en toetsenaanslagen naar onze centrale servers gestuurd. Daar worden ze uitgevoerd in uw eigen Windows sessie (Desktop) op een van onze servers.



Alle veranderingen van uw Desktop worden daarna naar uw computer gestuurd en dat ziet u op het scherm. De computer die u gebruikt is dus alleen een doorgeefluik en presenteert het scherm aan u.

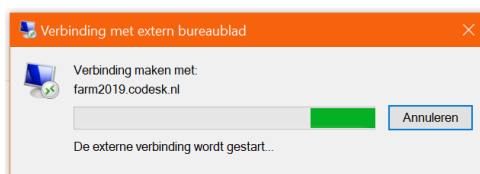
Voordeel van een remote desktop is dat alle instellingen, applicaties en data veilig op 1 plek staan. Deze verzamelplaats is ontworpen om via Internet of een eigen verbinding benaderd te worden. Alles wat er verder nodig is, is een computer met een klein stukje software (een 'RDP client') om de verbinding op te zetten. De eisen aan de computer zijn beperkt want er hoeft niet veel meer te gebeuren dan het tonen van beeldschermveranderingen. Alle rekenkracht zit immers in het datacenter.

## 2 Uw Desktop opstarten

Uw desktop start u via het RDP bestand dat aan uw organisatie is uitgereikt door CoDesk.



Het bestand kunt u opslaan op de plek die u het beste uitkomt, bijvoorbeeld op het bureaublad of in de map "Mijn Documenten". Door het bestandje te activeren (dubbeklikken) wordt de beveiligde verbinding gestart.



*Nota bene: U kunt desgewenst ook zelf een RDP-bestand maken door gebruik te maken van de settings zoals beschreven in hoofdstuk 3. Elke standaard geïnstalleerde Windows computer heeft deze faciliteit.*

### 3 Inloggen via iPad, Mac of Android

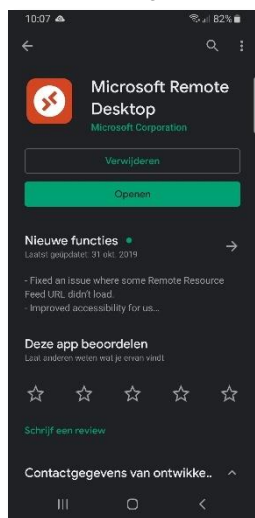
Voor het inloggen op de Desktop via een iPad, Mac of Android computer is een gratis 'app' nodig. Deze vindt u in de Appstore op uw computer / tablet.

*De getoonde connecties zijn voor de Windows Server 2019 omgeving en kunnen niet voor andere omgevingen gebruikt worden !*

**BTW:** voor iPhone (iOS) en OSX zijn de stappen en settings feitelijk hetzelfde. Alleen look & feel van de app is anders.

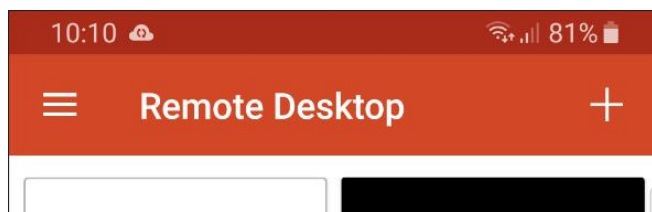
#### 3.1 App downloaden

Download uit de Appstore de Microsoft Remote Desktop Client (deze is gratis, producten waar geldt voor gevraagd wordt dus negeren).

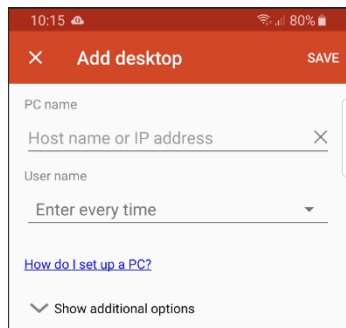


De installatie is op zowel iOS als Android hetzelfde, al zijn er kleine verschillen in de 'user interface' van de applicatie.

#### 3.2 Nieuwe connectie instellen

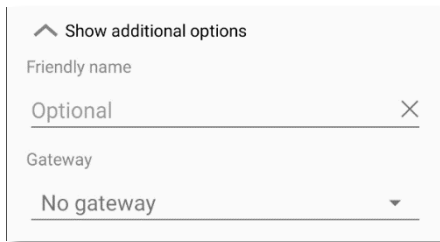


Klik in de App op het **+** teken



Vul de naam van de 'PC' in. Dat moet zijn: **farm2019.codesk.nl**

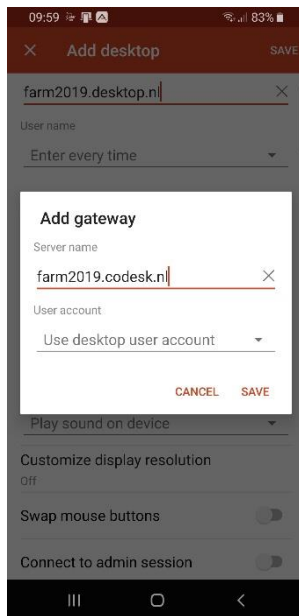
Klik op **Show additional options**



Geef de connectie een naam bij **Friendly Name** (bv. **CoDesk**)

Gebruik de dropdown optie bij **No Gateway** om wél een Gateway in te stellen.

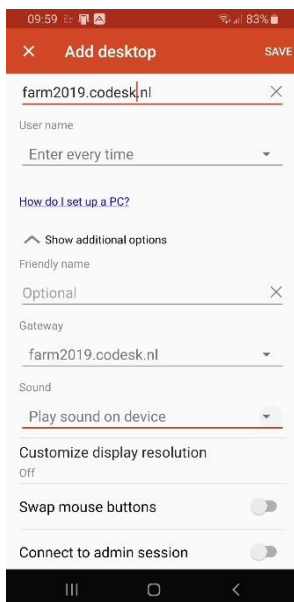
Een nieuw scherm verschijnt:



Vul daar als servername **farm2019.codesk.nl** in.

De naam van de PC (Desktop) en de gateway zijn dus gelijk aan elkaar!

Via de standaard optie 'use desktop user account' hoeft u niet apart in te loggen op de Gateway.



Het eindresultaat is dan zoals hier getoond.

Vul desgewenst uw inlognaam in bij **User Name**.

*Vul liever niet het password in! Het mag wel maar dit is voor eigen risico.*

TIP: op Android toestellen kunt u een 'widget' op uw scherm plaatsen naar een specifieke verbinding zoals die naar CoDesk.

### 3.3 Informatie voor Mac-gebruikers

Voor mensen die Apple computer / Mac gebruiken is er een uitgebreide handleiding online te vinden voor de Remote Desktop client:

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/remote/remote-desktop-services/clients/remote-desktop-mac>

Dit is met name van belang voor het instellen van:

- lokale printers
- mapping van lokale mappen (i.p.v. drives)
- keyboard settings

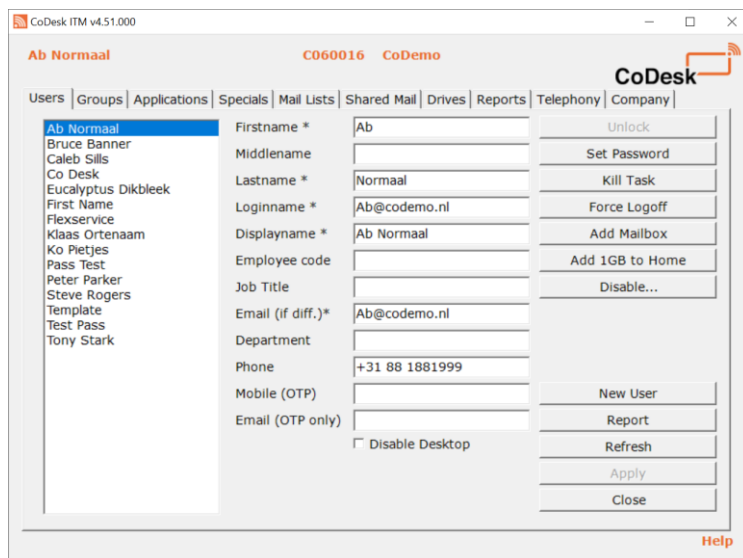
## 4 Zaken die u moet weten voor het inloggen

CoDesk levert haar diensten op basis van 'best practices', Microsoft standaarden en andere standaarden ten aanzien van informatiebeveiliging. Om daar aan te voldoen en toch de maximale mogelijkheden beschikbaar te stellen zijn er een aantal instellingen in onze diensten die u vooraf moet weten.

### 4.1 Voor beheerders: controle over de eigen omgeving

Elke klant heeft minimaal 1 'beheerder'. Dat is doorgaans het eerste account dat is aangemaakt voor een klant. Naar wens kunnen er meer of andere beheerders worden gekozen. CoDesk raadt aan in ieder geval 2 beheerders aan te stellen zodat er altijd iemand is die bijvoorbeeld een wachtwoord kan resetten.

Beheerders zien binnen hun Desktop op het bureaublad en in het startmenu de optie 'ITM' (in de groep *Management Consoles*):



De Beheer-module is een zeer eenvoudige tool waarmee beheerders voor hun collega's onder meer:

- applicaties kunnen toewijzen (en weer intrekken)
- nieuwe gebruikers (Desktops) kunnen aanmaken (en weer verwijderen)
- mailboxen activeren en vergroten
- wachtwoorden kunnen resetten
- hangende applicaties afschieten
- gebruikers uitloggen

Alle acties in deze omgeving worden gelogd en ook direct verwerkt in de facturatie (waar dat van toepassing is).

Uitleg over ITM is geheel te vinden via <https://itmhelp.codesdk.nl>

## 4.2 RDP instellingen

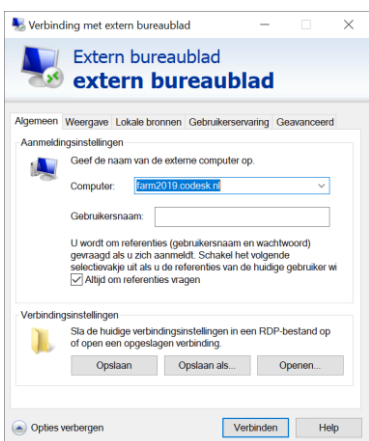
### 4.2.1 Connection Bar tonen of weglaten

De connection bar (of Verbindingsbalk in het Nederlands) is de blauwe balk waarmee er geschakeld kan worden met het lokale bureaublad.

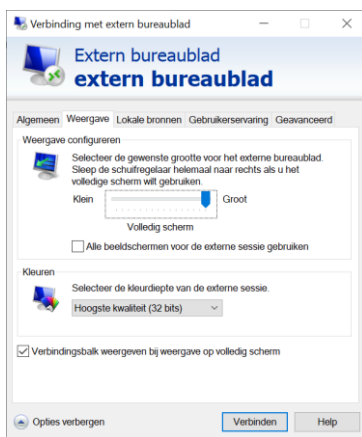


De instelling om deze balk te tonen zit verborgen in het .RDP bestand dat u gebruikt om in te loggen. Door met de rechter muisknop te klikken op het .RDP bestand verschijnt er een menu met een aantal opties waaronder **Bewerken** (of Edit).

*N.B. dit werkt niet op een eventuele shortcut van het RDP-bestand in het Startmenu! U moet dan naar de plaats gaan waar het RDP-bestand echt opgeslagen is. Zie onderstaande voorbeelden*



Ga naar het tweede tabblad **Weergave** (of **Display**)



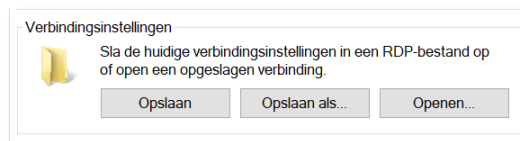
Onderaan dit tabblad kunt u een 'checkbox' aan of uit zetten:



Zet het vinkje aan bij **Verbindingsbalk weergeven** (of **Display the connection bar**)

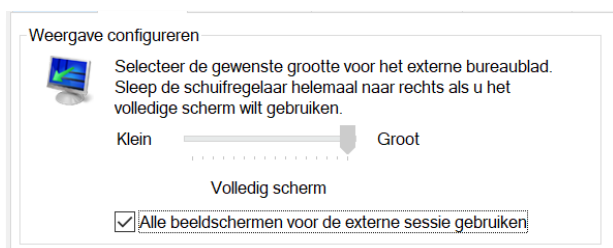
Ga terug naar het eerste tabblad en druk op **Opslaan** (of **Save**)

De instelling is nu opgeslagen en bij de volgende sessie is de instelling actief.



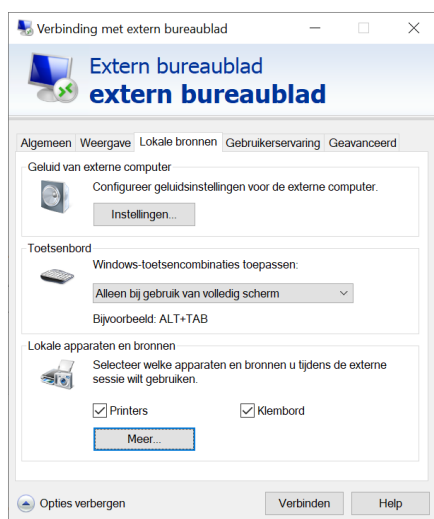
#### 4.2.1 Meerdere monitoren gebruiken

In hetzelfde scherm als bij de Connection Bar kunt u ook aangeven dat u meerdere monitoren wilt gebruiken (indien aanwezig bij het starten van de sessie)



**Vergeet ook hier niet uw instellingen op te slaan!**

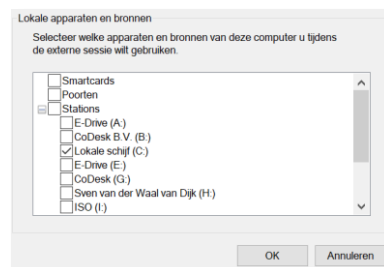
#### 4.2.1 Klembord / Lokale Drives koppelen / Lokale Printers gebruiken



Indien u data wilt uitwisselen tussen uw Desktop en uw lokale Windows computer heeft u het derde tabblad '**Lokale Bronnen**' nodig.

U kunt hier aangeven wat wilt meenemen naar uw sessie:

- Geluid
- Toetscombinaties
- Printers
- Klembord
- Drives (via de knop **Meer**)



**Vergeet ook hier niet uw instellingen op te slaan!**

*Nota bene: Naast lokale harde schijven kunnen ook lokale faciliteiten zoals DVD-spelers, USB-sticks getoond<sup>1</sup>. Deze drives zijn dus een koppeling tussen uw PC en uw Desktop (in het datacenter).*

*Via deze koppeling kunnen er gegevens uitgewisseld worden.*

*Bedenk wel dat alle data over internet verstuurd wordt tegen lagere snelheden dan binnen een lokaal netwerk van toepassing zijn. Een grote printopdracht die naar uw lokale printer gestuurd wordt kan er dus iets langer over doen dan u gewend bent.*

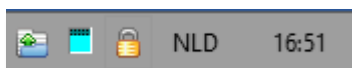
*Daarbij komt dat de bandbreedte voor uploaden door veel Internetaanbieders veel beperkter (vaak bepaald door de techniek zoals bij ADSL) wordt aangeboden dan de downloadsnelheid, alhoewel dat tegenwoordig steeds minder een probleem is.*

<sup>1</sup> Het koppelen van lokale bronnen kan ook voor uw organisatie uitgezet zijn. In dat geval worden instellingen in uw RDP-instellingen genegeerd.

## 4.3 Desktop instellingen

Binnen de Desktop zitten een aantal instellingen verborgen die u moet weten.

### 4.3.1 De icoontjes in de systemtray



Rechts onderin het scherm bevindt zich de 'systemtray' met daarin informatie zoals de tijd en icoontjes om de sessie te beheren:



Taalinstelling



Takenlijst: via rechtsklikken op het icoon kunt u snel tussen applicaties schakelen (kan ook met ALT+TAB)



Screenlock activeren: klikken en even wachten tot loginscherm verschijnt



Geheugen optimalisatie: hoeveel werkgeheugen wordt er gebruikt en welke applicaties gebruiken dat geheugen.

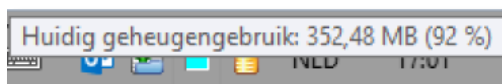
### 4.3.2 Taakbeheer met Geheugenoptimalisatie

Net als bij een normale computer zijn er grenzen aan de hoeveelheid werkgeheugen, maar op een server met een grote hoeveelheid werkgeheugen is dat iets anders ingericht.

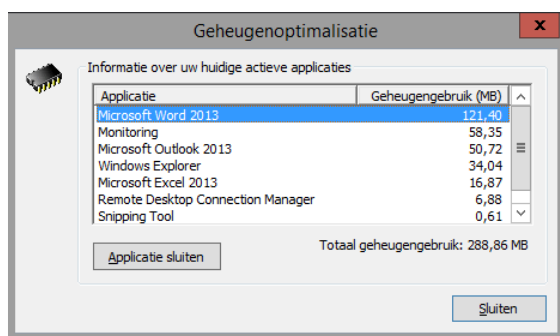
Per Desktop is er een hoeveelheid werkgeheugen gereserveerd om te zorgen dat niemand elkaar in de weg kan zitten. Zo'n zelfde bescherming is er overigens ook voor de processor.



Als u met uw muis boven dit icoontje gaat hangen ziet u wat er aan geheugen in gebruik is.



Als dat geheugen de grens bereikt, ontvangt u daar een melding van. Door het icoontje dubbel te klikken krijgt u via het onderstaande venster is te zien welke applicaties het meeste geheugen gebruiken. Daar kunt u kiezen welke toepassing u (tijdelijk) sluit.



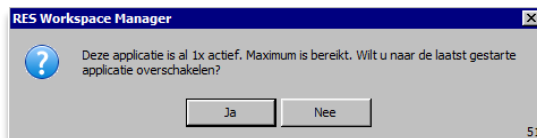
Deze optie maakt het ook mogelijk om eigen applicaties af te sluiten wanneer ze niet meer reageren. Dit wordt ook wel 'hangen' genoemd. De applicatie kan zo zonder tussenkomst van de ServiceDesk sluiten.



Standaard is er **1024 MB** per gebruiker als geheugen gereserveerd. Dit kan (tegen meerprijs) worden opgehoogd in blokken van **256 MB**. Dit kan ingesteld worden via ITM.

#### 4.3.3 Meerdere keren dezelfde applicatie openen kan gelimiteerd worden

Een aantal applicaties is binnen de Desktop vanwege overmatig geheugengebruik beperkt in het aantal keren dat de applicatie geopend kan worden.



*U kunt een verzoek om een applicatie vaker te kunnen starten via de beheerder aan de ServiceDesk doorgeven.*

#### 4.3.4 Printers

Lokale printers kunnen zoals beschreven automatisch gekoppeld worden binnen de Desktop. De printer is dan beschikbaar voor printen vanuit de Desktop.

Voor uitleg over het selecteren van de default printer: zie [4.5 Printerinstellingen](#).

De printers dienen wel geschikt te zijn voor minimaal Windows 10 of Windows Server 2016. De fabrikant van de printers moet de besturingssoftware (de 'driver') hiervoor geschreven hebben. Voor alle printers tot 3 jaar oud is dit doorgaans geen probleem.

In een aantal gevallen is er later alsnog een driver voor oudere versies van Windows door de leverancier gemaakt maar zit de driver niet standaard in de Windows-installatie. In dat geval is deze (na een kort onderzoek) te plaatsen door CoDesk.

*U kunt dit verzoek via de beheerder aan de ServiceDesk doorgeven.*

#### 4.3.5 Instellingen van uw Desktop en applicaties bewaren

Om er zeker van te zijn dat de Desktop snel beschikbaar is, worden alleen de hoogst nodige instellingen bewaard. Immers, alles wat opgeslagen wordt, moet de volgende keer ook weer opgehaald worden bij het starten van de Desktop.

*Voorbeeld: we slaan niet de meest recente gebruikte documenten op binnen de Windows-omgeving omdat deze informatie ook al wordt opgeslagen in de meeste Office-applicaties. Deze settings worden dan geladen als u het betreffende programma start en gaat zo niet ten koste van de inlogtijd van de Desktop.*

Indien we dit voor elke instelling van elke applicatie doen, kan de inlogtijd (de tijd tussen het opgeven van het wachtwoord en het moment dat u daadwerkelijk aan de slag kunt) flink oplopen. Indien de instellingen van belang zijn voor uw organisatie, kunnen we deze alsnog opslaan.

*U kunt dit verzoek via de beheerder aan de ServiceDesk doorgeven.*

#### 4.3.6 Andere applicaties toevoegen aan de lijst beschikbare applicaties

In principe kan elke moderne applicatie die geschikt is voor Windows 7 en hoger draaien binnen de Desktop van CoDesk. Als u voor de licenties van de gewenste applicatie zorgt en met de leverancier of applicatiebeheerder afsprekt dat zij het technisch en functioneel beheer van applicatie binnen de CoDesk moeten gaan uitvoeren, dan regelt CoDesk de rest.

CoDesk levert in dat geval een omgeving waar de leverancier en/of applicatiebeheerder de applicatie kan installeren en beheren. De kosten voor deze omgeving zijn doorgaans (naast de licenties die rechtstreeks bij de leveranciers aangeschaft worden) slechts de kosten voor de gebruikte bronnen (schijfruimte, werkgeheugen, processorgebruik) en de kosten voor de inrichting en eventuele hulp aan de leverancier / beheerder.

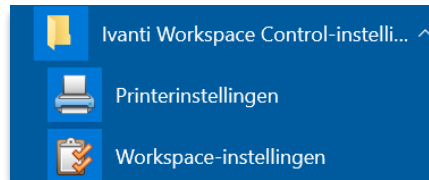
*U kunt dit verzoek via de beheerder aan de ServiceDesk doorgeven.*

### 4.4 Ivanti Workspace Control instellingen

Ter info: **Ivanti** is naam van de software waarmee de Desktop (de Workspace in Ivanti-termen) voor u samengesteld en beveiligd wordt.

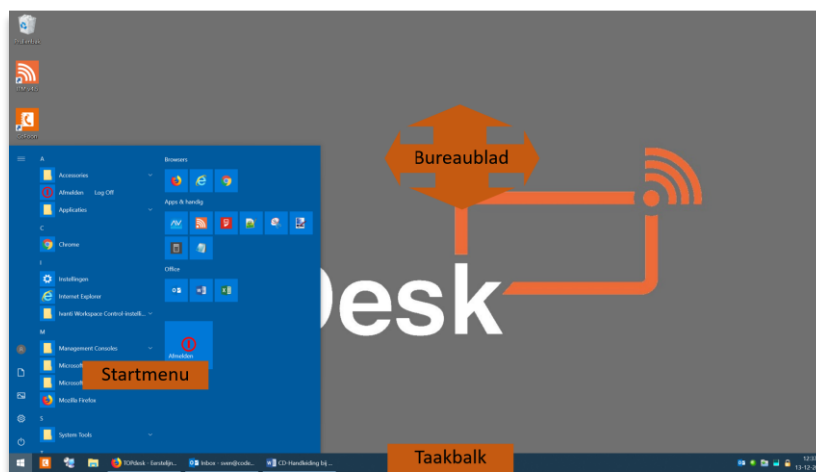
Het vervangt op een aantal vlakken de standaard onderdelen van Windows zoals het Control Panel / Configuratiescherm.

Via Start > Ivanti Workspace Control-instellingen kunt u uw Desktop en printer instellingen veranderen.

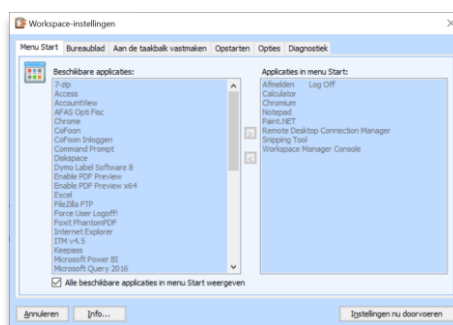


#### 4.4.1 Workspace-instellingen

Als u klikt op Workspace-instellingen dan opent er een klein applicatiescherm met verschillende tabs. De eerste 4 tabs werken hetzelfde. Door items heen en weer te schuiven kan er op diverse plekken in de Desktop bepaald worden wat er wel of niet getoond moet worden. Het gaat dan met name om wat u in het **startmenu**, de **taakbalk** en op het **bureaublad** ziet.



Via Workspace instellingen kan er via het eerste tab bepaald worden wat er in uw **startmenu** getoond moet worden:

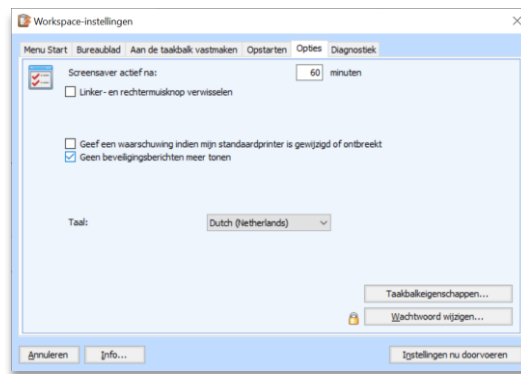


De tweede tab is bedoeld om vaste snelkoppelingen op het **bureaublad** te plaatsen of juist weg te halen.

De derde tab is bedoeld om vaste snelkoppelingen op de **taakbalk** te plaatsen of juist weg te halen. Dit wordt ook wel de Quick Launch Bar genoemd.

De vierde tab is bedoeld om **applicaties al dan niet automatisch op te starten** bij het inloggen. Dit is handig als u bijvoorbeeld altijd Outlook opent bij het inloggen.

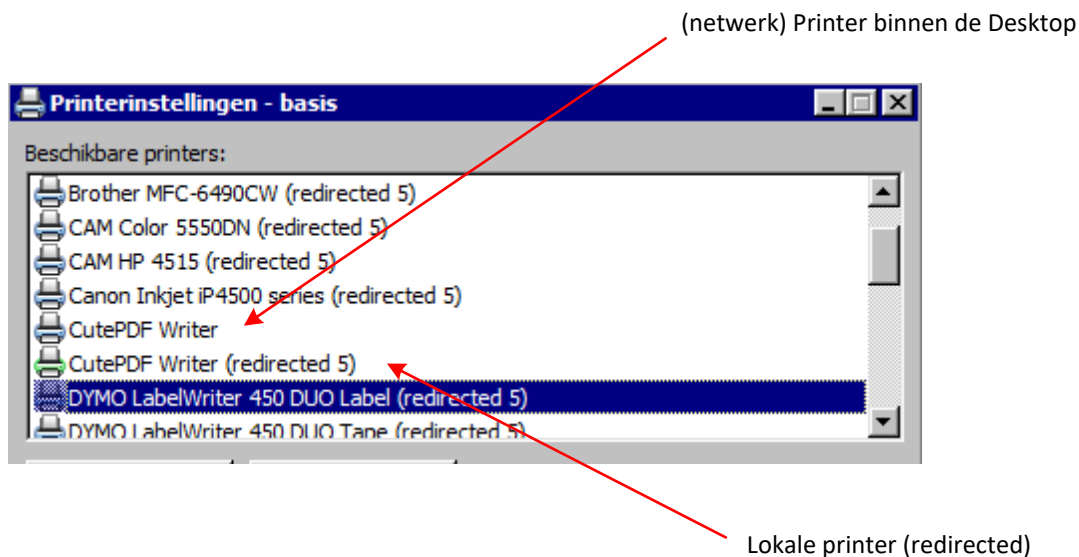
De vijfde tab is bedoeld om **look & feel** van de Desktop in te stellen. Denk aan instellingen van de taakbalk, inschakelen van de screensaver en het omdraaien van de muisknoppen.



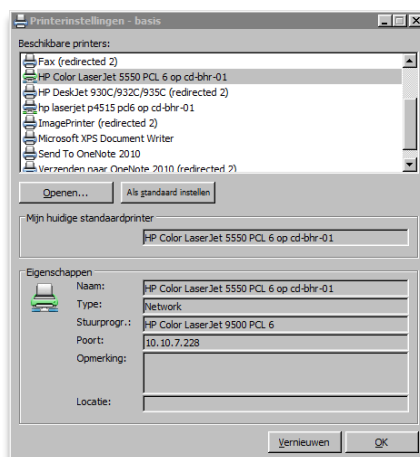
#### 4.5 Printerinstellingen

Via de optie Printerinstellingen in het onderdeel Ivanti Workspace Control Instellingen kan uw standaard printer ingesteld worden.

Als er lokale printers zijn (die op de Windows PC gebruikt worden), dan worden deze meegenomen in de Desktop onder de toevoeging 'redirected'.



De andere printers zijn toegewezen binnen de Desktop. Dit zijn de eventueel aanwezige netwerkprinters en de op de server geïnstalleerde printers.



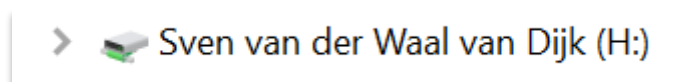
Natuurlijk kunt u er altijd voor kiezen om bij een printopdracht een andere printer te selecteren.

## 4.6 Drives (a.k.a. shares of schijven)

### 4.6.1 Standaard home-drive (H:)

Elke Desktop kent standaard een home-drive met vaste **H:**

De **H:\** is de 'home drive' en is alleen zichtbaar voor de ingelogde gebruiker. Deze drive krijgt de naam van de ingelogde gebruiker.



*Deze drive dient voor de opslag van persoonlijke documenten en wordt ook gebruikt om standaard mappen van Windows van een gebruiker te herbergen. Daarnaast worden er instellingen per gebruiker bewaard.*

### 4.6.2 Extra drives voor specifieke personen / groepen

Veel bedrijven gebruiken aparte folders / shares voor afdelingen als Directie, HRM, Financiën etc. Deze verdelingen worden door CoDesk vertaald in aparte drives met een aparte letter en met een aparte naam.

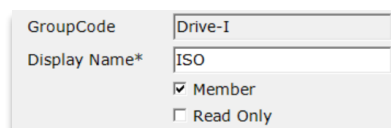
*U kunt dus bijvoorbeeld D:\ voor Directie instellen.*

Rechten worden op drive-niveau verdeeld in Lezen (R) of Lezen + Schrijven (RW). Personen die geen lid zijn van één van deze twee groepen zien deze drive niet!

*In het voorbeeld van D:\ (directie) kunt u dus alle directieleden lees en schrijfrechten geven op de inhoud van de drive en de secretaresse alleen leesrechten.*

*Binnen het bedrijf zien alleen de directieleden en de secretaresse de drive D:\ verschijnen. De rest ziet alleen de standaard drive H: en de drives waar ze wél rechten op hebben.*

Aanmaken en beheren van drives zit verwerkt in ITM en werkt ontzettend simpel. Met 1 of 2 vinkjes regelt u wie waar en met welke rechten bij mag:



### 4.6.3 Beperkingen

De volgende zaken moeten in acht genomen worden:

- Standaard beschikbare drives zijn F, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y en Z
- H is altijd gereserveerd voor Home-drives en niet vrij te gebruiken.
- Niet genoeg letters? CoDesk gaat met u in overleg om een passende oplossing te vinden.
- Er worden geen rechten gezet op onderliggende folders binnen een drive.  
*Dit is om klanten tegen zichzelf in bescherming te nemen. Het voorkomt lastige rapporteerbare constructies en garandeert correct beheer. Heeft u toch een andere indeling nodig, dan helpt CoDesk u om een passende oplossing te vinden.*

### 4.6.4 Quota op drives

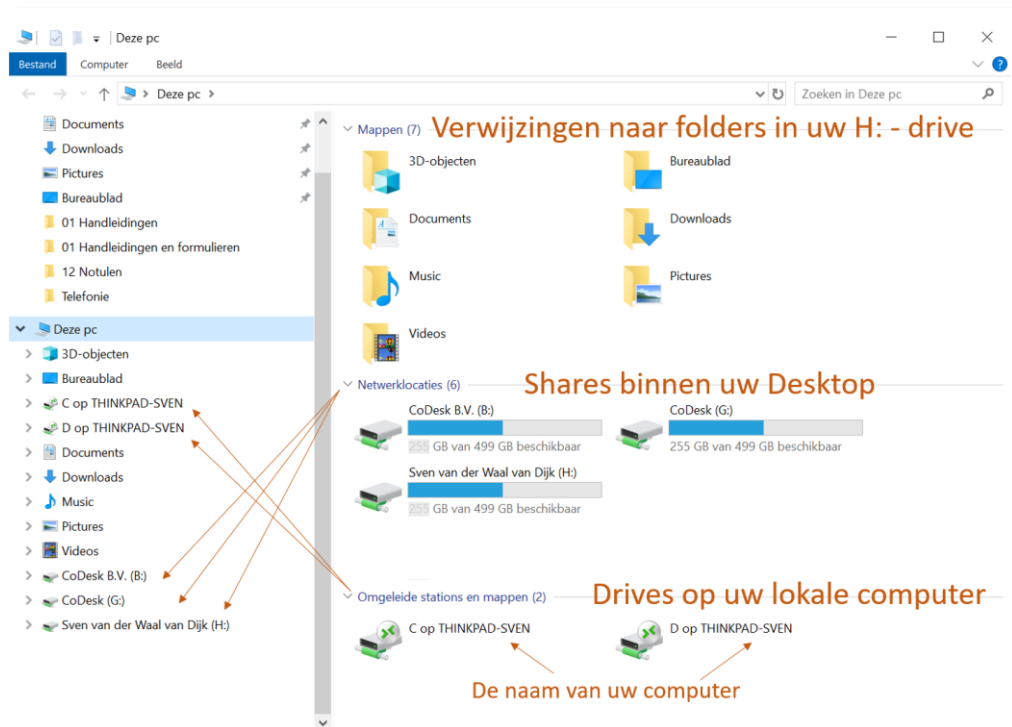
Alle drives worden standaard 1 GB groot gemaakt. Elke drive is via ITM in stappen uit te breiden naar elke gewenste grootte.

*Ervaring leert dat klanten zonder bewuste grens te makkelijk en teveel data opslaan wat later problemen geeft bij de (verplichte) datahygiëne zoals de AVG die voorschrijft.*

*Door overal te zorgen dat klanten bewust zijn en blijven van wat ze af nemen, helpen we onze klanten hun omgeving lean-and-mean en klaar voor eigen certificering te houden*

### 4.6.1 Lokale drives

Zoals aangegeven in **4.2.1 Klembord / Lokale Drives koppelen / Lokale Printers gebruiken** kunt u ook lokale drives koppelen aan uw Desktop. Binnen de Verkenner van Windows in uw Desktop ziet dat er zo uit:



## 5 Beveiliging

CoDesk levert haar diensten op basis van 'best practices', Microsoft standaarden en andere standaarden ten aanzien van informatiebeveiliging. Om daar aan te voldoen en toch de maximale mogelijkheden beschikbaar te stellen zijn er een aantal instellingen in onze diensten die u in ieder geval vooraf moet weten.

### 5.1 Desktop locking

Belangrijk bij de bescherming van gegevens en daarmee ook een eis in veel certificeringseisen voor ISO 27001 of NEN 7510 is de verplichte vraag om een password als er een aantal minuten geen gebruik is gemaakt van toetsenbord / muis. Dit wordt **desktop locking** genoemd.

Uw sessie (uw Desktop) wordt losgekoppeld van de computer indien er 1 uur niets in is gebeurd. Dit is veiliger dan deze open te laten staan en bespaart op de bandbreedte van de internetverbinding. Indien u zich binnen 3 uur daarna weer aanmeldt, krijgt u de sessie inclusief de openstaande documenten terug zoals deze was achtergelaten. Na deze 3 uur (in totaal dus 4 uur) wordt uw sessie afgemeld en verliest u **NIET** opgeslagen informatie!

### 5.2 Het wachtwoord aanpassen

Hackers zijn tegenwoordig in staat om snel wachtwoorden te 'raden'. Dat gebeurt door gebruikelijke combinaties in te voeren, 'woordenboeken'<sup>2</sup> te gebruiken of letterreeksen af te vuren. Dat gaat in een razend tempo.<sup>3</sup>

Om ervoor te zorgen dat er geen makkelijk te raden woorden of combinaties worden gekozen, zijn er regels aan de 'complexiteit' van het wachtwoord gekoppeld.

Om uw wachtwoord aan te passen moet er rekening gehouden worden met minimaal deze regels. Het kan zijn dat er voor uw organisatie nog aanvullende eisen zijn toegepast.

Het wachtwoord moet minimaal:

- 7 karakters hebben
- Complex zijn, d.w.z. tekens uit 3 van de onderstaande 4 soorten hebben
  - Hoofdletters (A tot Z)
  - Kleine letters (a tot z)
  - Getallen (0 tot 9)
  - Speciale tekens (zoals !, \$, #, %)

Verder mag het wachtwoord **geen deel van meer dan 2 letters van uw account- of werkelijke naam** bevatten of **binnen 24 uur** veranderd zijn.

Wachtwoorden zijn 42 dagen geldig en er worden 20 oude wachtwoorden onthouden.

*Het is mogelijk om een interval van 60, 90 of 180 te kiezen. Dit wordt per klant ingesteld en hier moet expliciet voor getekend worden door de opdrachtgever.*

#### 5.2.1 Extra beveiliging: 2FA, MFA of OTP

Een wachtwoord is tegenwoordig eigenlijk niet meer voldoende. U kunt indien u dat wenst direct gebruik maken extra beveiliging. Dit wordt MFA (Multi Factor Authentication), 2FA (Two Factor Authentication) of OTP (One Time Password) genoemd.

Bij inloggen krijgt u dan een extra 'challenge' in de vorm van eenmalige code die u naast u inlognaam en wachtwoord moet invullen.

De Desktop en ITM zijn hier standaard al op ingericht. Met een verzoek aan de servicedesk activeren we deze extra beveiliging voor uw organisatie.

### 5.3 Whitelisting

CoDesk maakt gebruik van whitelisting. Dat wil zeggen dat alleen applicaties gebruikt kunnen worden die expliciet zijn toegestaan.

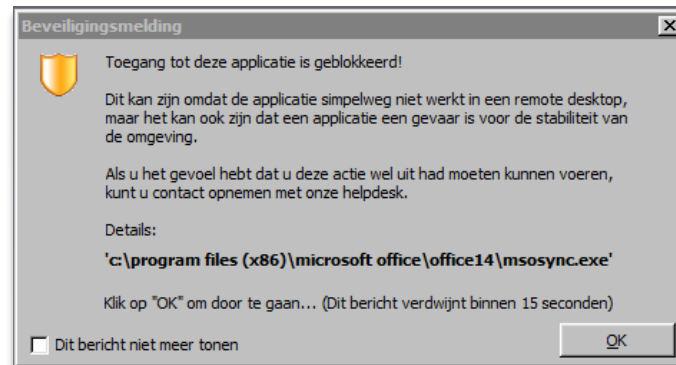
---

<sup>2</sup> Denk aan lijsten met voornamen, achternamen, diernamen, sterrenbeelden, postcodes en kentekens.

<sup>3</sup> <http://nl.wikipedia.org/wiki/Wachtwoord>

Het toestaan voor gebruik van de Desktop en/of applicaties en instellingen wordt afhankelijk van de situatie ook ingesteld op het niveau van o.a. tijdstip, locatie, folders, specifieke gebruikers en netwerkpoorten.

Elke nieuwe applicatie kent daarom een eerste periode waarbij er nog zaken geblokkeerd worden met een melding als de onderstaande:



De melding wordt opgenomen in de logs voor de ServiceDesk. Deze logging wordt actief bekeken, maar meldt een blokkade altijd even bij de ServiceDesk. Na aanpassing door de ServiceDesk komt de melding niet meer terug.

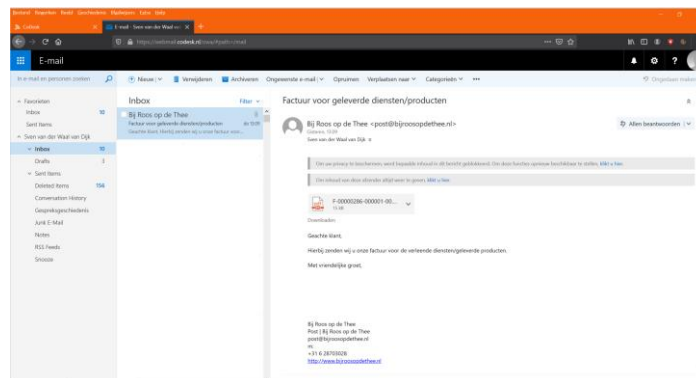
## 6 E-mail

Dit hoofdstuk heeft betrekking op klanten die (Exchange) e-mail diensten afnemen van CoDesk.

### 6.1 Mail lezen via webmail

Indien de mail ook is ondergebracht bij CoDesk hoeft er niet op de remote desktop ingelogd te worden om de mail te kunnen lezen. Er kan dan (onder andere) gebruik gemaakt worden van webmail.

Inloggen gaat via <https://webmail.codesk.nl> of via de links op de website van CoDesk. De inloggegevens zijn gelijk aan de gegevens die ingevuld moeten worden bij het openen van de Desktop.



Nota bene: de webmail versie ziet er iets anders uit en heeft iets minder functionaliteit van Outlook zoals in de Desktop. Dit merkt u bijvoorbeeld bij geavanceerde agenda opties.

### 6.2 Mail en agenda op de smartphone

Een ander voordeel van het onderbrengen van de mail bij CoDesk (CD) is dat de mail en agenda direct eenvoudig afgehandeld kan worden op de smartphone, tablet of iPad.

Voor deze dienst moet u naast een moderne smartphone ook beschikken over een data abonnement (Internet op uw telefoon).

Onderstaande telefoons werken met onze mailservers:

- Android telefoons
- iPhones
- Telefoons die expliciet vermelden dat ze Exchange synchronisatie ondersteunen

*Onlangs deze indicatie kan het voorkomen dat een specifiek model telefoon niet werkt. Dit kan aan de firmware van het toestel, de provider of aan de installatie van andere applicaties op het toestel liggen.*

### 6.2.1 De belangrijkste settings

Voor het instellen zijn de belangrijkste settings in het kort:

E-mailadres:	het e-mailadres waarmee binnen de CD-omgeving gemaild wordt
Gebruikersnaam:	het e-mailadres (= netwerklogin)
Wachtwoord:	standaard netwerkwachtwoord
Server:	webmail.codesk.nl
Domein:	leeglaten / niks invullen
SSL gebruiken:	Ja

## 6.3 Signatures in de mail

Mailboxen worden standaard voorzien van een algemene handtekening voor:

- Een nieuwe e-mail bericht
- Een reply bericht

De lay-out is terug te vinden in de bijlage.

De gegevens worden direct uit de in de Active Directory opgeslagen informatie gehaald en zijn dus dynamisch: de handtekening past zich aan als de gegevens van een gebruiker aangepast / aangevuld worden.

Deze gegevens zijn bijvoorbeeld:

- Voornaam, tussenvoegsels + achternaam
- Functie
- WWW - domein
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Faxnummer
- Adres

**N.B.** Lege informatievelden in de Active Directory worden als spatie getoond in de handtekening.

### 6.3.1 Optie 1 - Vaste signatures

Voor het bewaken van huisstijl / corporate identity kunnen klanten er voor kiezen dat de signatures niet veranderd kunnen worden. De medewerker kan ze alleen weghalen of per mailbericht aanpassen.

De bijbehorende knoppen voor het beheer van deze signatures zijn dan ook verborgen.

Het instellen en beheren van de handtekeningen door CoDesk wordt doorgaans op uurbasis uitgevoerd. Hier kunnen andere afspraken voor gemaakt worden / gelden.



### 6.3.2 Optie 2 - Vrije signatures

Klanten kunnen er voor kiezen de signatures vrij te laten. Elke medewerker kan de default aanpassen en 1 of meer handtekeningen zelf instellen. Er is dan geen controle meer over een vaste look & feel van de e-mailberichten van de medewerkers.

De bijbehorende knoppen voor het beheer van de signatures zijn beschikbaar (en zichtbaar).

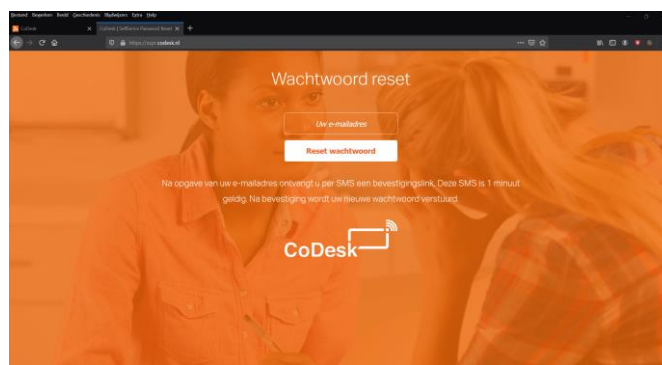
### 6.3.3 Signatures in Webmail

Helaas is het nog niet mogelijk de keuze voor optie 1 of 2 in de Outlook Webmail omgeving door te voeren. Er zijn géén standaard signatures binnen webmail en elke (automatische) signature moet door een medewerker zelf ingesteld worden.

Op verzoek kan hier wel een oplossing voor geboden worden met extra tooling. Maar dit is dan (helaas) meerwerk.

## 7 Self Service Password Reset (SSPR)

Accounts bij CoDesk zijn standaard voorzien van een mogelijkheid om zonder tussenkomst van een servicedesk of een collega met ITM het wachtwoord te resetten. Dit werkt zodra in ITM het (unieke) mobiele nummer voor dit account is ingevuld.



SSPR werkt heel simpel: via de pagina <https://sspr.codesk.nl/> krijgt u na 2 controles via uw smartphone een nieuw wachtwoord door.

## 8 ServiceDesk

### 8.1 Waar kan de ServiceDesk mee helpen

De ServiceDesk is er primair voor het behandelen van vragen omtrent toegang en gebruik van onze diensten en staat open voor **meldingen van de beheerder van uw omgeving**. Dat is de persoon die binnen uw organisatie de toegang tot accounts en applicaties beheert. *Per klant kunnen hier echter andere afspraken gelden.*

De ServiceDesk ondersteunt klanten op het gebied van performance en beschikbaarheid van de diensten. Er wordt dan gekeken of diensten op technisch vlak volgens specificatie werken.

De ontvangen meldingen worden verdeeld in 4 varianten:

- Vraag: meldingen die doorgaans beginnen met hoe, wat, waar en wanneer
- Wijziging: het aanpassen, toevoegen of verwijderen van faciliteiten
- Opmerking: alles wat geen vraag, wijziging of storing betreft
- Storing: de faciliteit doet niet wat u er van gewend bent

### 8.2 Waar biedt de ServiceDesk geen ondersteuning bij ?

Deze onderwerpen worden in beginsel **niet** behandeld:

- Vragen over de inhoudelijke functionaliteit van software zoals Office, Outlook en de eigen applicaties

- Vragen die eenvoudig te beantwoorden zijn door gebruik van handleidingen of help-bestanden in applicaties
- Problemen met Internetverbindingen, bekabeling en netwerken
- Lokale, niet door CoDesk geleverde systemen
- Installatie / configuratie van eigen hardware / software zoals computers, printers en smartphones

In onderling overleg *met de opdrachtgever* kan besloten worden hierbij wel ondersteuning te bieden op basis van nacalculatie per half uur of inzet van derden.

### 8.3 Bereikbaarheid en openingstijden

Telefonisch: **088 - 1881991**  
Per mail: **service@codesk.nl**

Openingstijden zijn -tenzij anders aangegeven- op kantoordagen tussen 08:30 en 17:00 uur en is bereikbaar voor de **bekende contactpersonen** van onze klanten.

Ondersteuning per e-mail is altijd gratis en 24 uur per dag mogelijk. *Telefonische* support gebeurt tegen uurtarief tenzij het een storing betreft aan apparatuur of installaties van CoDesk. De telefoon blijft zo beschikbaar voor echte noodgevallen. Waar nodig past de ServiceDesk de nodige flexibiliteit toe op basis van de context van een melding.

Als u contractueel recht heeft op 24\*7 dienstverlening dan kan bij storingen via een noodnummer de melding doorgegeven worden. Als er geen of niet direct sprake was van een storing die de dienstverlening van CoDesk onbruikbaar maakte, zijn hier op basis van nacalculatie kosten aan verbonden.

Het noodnummer wordt versterkt aan klanten nadat ze voor deze regeling hebben getekend.

## 9 Overige vragen / opmerkingen

Mochten er -ondanks deze handleiding- nog vragen zijn die niet direct een verzoek om ondersteuning zijn, dan vernemen we die graag via het adres [service@codesk.nl](mailto:service@codesk.nl)