



Praktijkleren

samen sterk onderwijs

TOPdesk

Onderhoud kennisitems

Inhoudsopgave

Inleiding onderhouden kennisitems	2
Kennisitems bekijken	3
Kennisitem zoeken, toevoegen en aanpassen	5
Items archiveren of verwijderen	7
Nieuwsitems toevoegen	7
Opdrachten	8

Inleiding onderhouden kennisitems

Soms komen dezelfde storingen of meldingen meerdere keren voor. Het is dan handig als de oplossing dan al ergens staat. Dat scheelt tijd en je hoeft niet steeds opnieuw hetzelfde in te typen.

Daarom slaat een servicedesk bekende problemen en oplossingen op in een kennisstelsel. In een andere module leer je hoe je dat stelsel gebruikt en hoe je standaardoplossingen toepast.

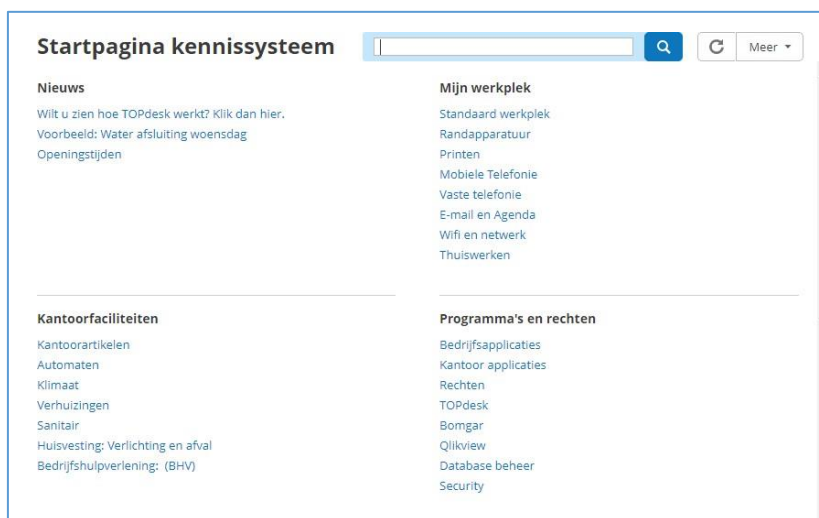
In deze module leer je hoe je zelf dingen kunt aanpassen, toevoegen of verwijderen in dat kennisstelsel. Zo'n stelsel bestaat uit kennisitems. Elk kennisitem gaat over één onderwerp, bijvoorbeeld "printers". In dat item staat dan alle informatie over printers.

In een ICT-bedrijf kan er een speciale kennisbeheerder zijn die alles bijhoudt. Maar vaak doet een heel team dit samen. Dat werkt alleen goed als er duidelijke afspraken zijn over hoe je de informatie opslaat.

Kennisitems bekijken

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Kennisstelsel**.
- Kies in de rubriek **Overzicht** voor **Startpagina kennisstelsel**.



Op deze pagina is rechtsboven een zoekvak waarmee je snel eerder opgeslagen items kunt vinden. Bij elk onderdeel op deze startpagina kan kennis opgeslagen worden. Via de knop **Meer, Wijzigen in de verkenner** kan dit scherm in **verkennersstructuur** worden weergegeven. Deze structuur kan naar behoefte uitgevouwen worden.

- Vouw de structuur uit van Mijn werkplek
- Klik op **Printen**.

Op het tabblad PUBLICEREN is te zien dat deze kennis beschikbaar is in de selfserviceportal.

Op het tabblad DOCUMENTEN kan extra informatie gekoppeld worden aan een kennisitem, zoals een Wordbestand of een hyperlink naar een HTML-pagina. Klik op uploaden.

Kennisitem zoeken, toevoegen en aanpassen

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Gebruikers blijken vaak moeite te hebben met Excel. Behandelaar Paul Middelkoop wil daarom een boomstructuur over formules in Excel opzetten.

- Kies **TOPdeskmenu, Nieuw, Kennissysteem, Kennisitem**.
- De **titel** is **Formules in Excel**.
- Het **ouderartikel** is **Programma's en rechten**.
- Omschrijving is **Handleiding voor het gebruiken van formules in Excel**.
- Sla de kaart op.

The screenshot shows the TOPdesk interface for creating a new knowledge item. The title is 'Formules in Excel'. The parent article is 'Programma's en rechten'. The description is 'Handleiding voor het gebruiken van formules in Excel'. The form includes tabs for 'ALGEMEEN', 'PUBLICEREN', 'FLOWS', 'NIEUWS', 'INFORMATIE', 'KOPPELINGEN', and 'DOCUMENTEN'. The 'ALGEMEEN' tab is active. The form also has a search bar, a 'Opslaan' button, and a 'Meer' dropdown menu.

- Voeg op het tabblad DOCUMENTEN de URL-koppeling toe naar de website <https://support.microsoft.com/nl-nl/office/overzicht-van-formules-in-excel-ecfdc708-9162-49e8-b993-c311f47ca173>

KI 0260 Formules in Excel

Opslaan Vertalen Aanmaken Meer

☒ Artikelen direct hieronder zoeken

ALGEMEEN PUBLICEREN FLOWS NIEUWS INFORMATIE KOPPELINGEN DOCUMENTEN

Uploaden URL koppelen

Naam Aanmaker van de kaart Datum / tijd van aanmaak Grootte Verw

- Ga weer terug naar de startpagina van het kennissysteem.
Het onderwerp **Formules in Excel** is te vinden onder het ouderartikel Programma's en rechten.

Programma's en rechten

Bedrijfsapplicaties
Kantoor applicaties
Rechten
TOPdesk
Bomgar
Qlikview
Database beheer
Security
Formules in Excel

Je wilt dit kennisitem onder de categorie **Programma's en Rechten, Kantoorapplicaties** zetten.

- Ga naar de verkennerweergave van het kennissysteem.
- Klik op het nieuwe kennisitem **Formules in Excel** onder de categorie Programma's en rechten.
- Klik bij de knop **Meer** op de optie **Knippen**.

Verkenner

Startpagina

- Nieuws
- Mijn werkplek
- Kantoorfaciliteiten
- Programma's en rechten
 - Bedrijfsapplicaties
 - Kantoor applicaties
 - Rechten
 - TOPdesk
 - Bomgar
 - Qlikview
 - Database beheer
 - Security
 - Formules in Excel

KI 0259 Formules in Excel

Opslaan Vertalen Aanmaken Meer

ALGEMEEN PUBLICEREN FLOWS NIEUWS INFORMATIE KOPPELINGEN DOCUMENTEN

Formules in Excel

Omschrijving

Handleiding voor het gebruiken van formules in Excel.

Inhoud

Afdrukken
Knippen
Aan mandje toevoegen
Archiveren
Verwijderen

- Klik op categorie Kantoorapplicaties en klik via **Meer** op **Plakken**.



Items archiveren of verwijderen

Je kunt via de knop **Meer** een artikel archiveren of verwijderen. Bij Archiveren is het via Dearchiveren terug te zetten. Bij Verwijderen is het echt weg.



Nieuwsitems toevoegen

Het toevoegen van nieuwsitems is bijna hetzelfde als het toevoegen van kennisitems. Het grootste verschil is dat de periode van tonen van het item ingevuld moet worden.

KI 0260 **Nieuw kennisitem**

ALGEMEEN PUBLICEREN FLOWS **NIEUWS *** INFORMATIE

Nieuwsbericht

☒ Nieuwsbericht

Berichttype

☐ Waarschuwing

☒ Mededeling

☐ Informatie

Beschikbaar in

☐ Selfserviceportal

☐ Behandelaarsgedeelte

☒ Selfserviceportal en behandelaarsgedeelte

Periode

Beschikbaar vanaf *

Beschikbaar tot *

Opdrachten

Hieronder staan opdrachten, waarmee je kunt controleren of je de stof beheerst.

1. Erik van Ginneken gebruikt regelmatig spreadsheets van Excel. Hij heeft nog weinig kennis van Excel en heeft dus ondersteuning nodig op dit gebied.
 - a. Vul het onderdeel Kennisbeheer over de formules in Excel aan met een drietal onderwerpen:
 - Uitleg over *relatieve* en *absolute verwijzingen*
 - Het gebruik van de functie *Als*
 - Het gebruik van de functies *AantalArg*
 - b. Maak een passende boomstructuur aan voor de kennisitems, zodat Erik van Ginneken gemakkelijk de juiste informatie kan vinden.
 - c. Koppel aan elk item een webpagina over dat onderwerp.
 - d. Zorg ervoor dat de kennisitems zichtbaar zijn in de selfserviceportal.
2. Archiveer het kennisitem over het dagmenu.
3. Maak een nieuwsitem waarin staat dat volgende week vrijdag door Erik van Ginneken wordt getrakteerd op gebak bij de vestiging TOPdesk Nederland. Hij trakteert op appeltaart en kersenvlaai omdat hij een prijs heeft gewonnen in de loterij.
 - a. Alleen de medewerkers van TOPdesk Nederland mogen het zien.
 - b. Dit item moet over 8 dagen niet meer zichtbaar zijn.