



Praktijkleren

samen sterk onderwijs

TOPdesk

Selfserviceportal inrichten

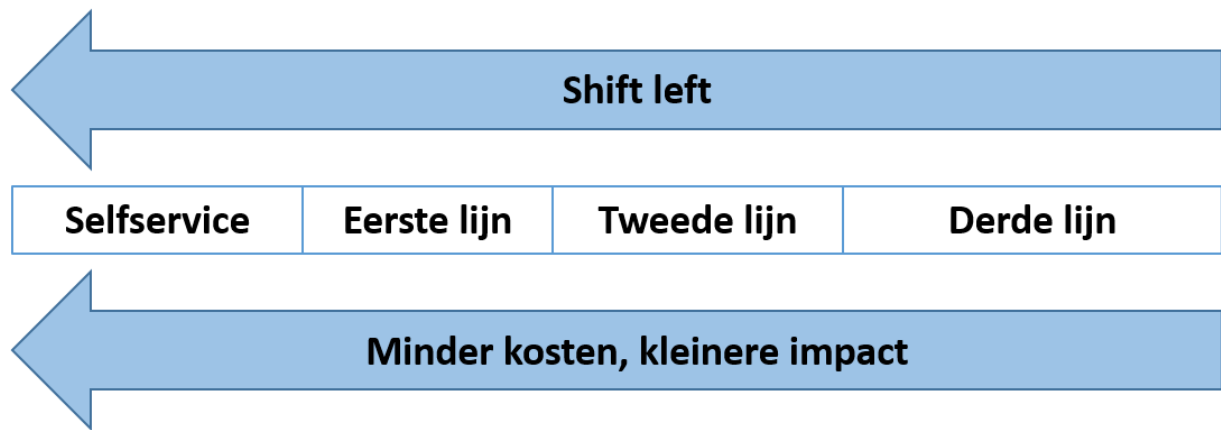
Inhoudsopgave

Inleiding selfserviceportal gebruiken	2
Inrichten van de selfserviceportal	3
Afbeelding tegel wijzigen	6
Subpagina's inrichten	9
Opdrachten	14

Inleiding selfserviceportal gebruiken

Een goede selfserviceportal maakt het mogelijk dat gebruikers de servicedesk minder vaak of helemaal niet meer nodig hebben, of dat de servicedesk de benodigde gegevens direct aangeleverd krijgt.

Het is een belangrijk onderdeel om shift-left mogelijk te maken.



Inrichten van de selfserviceportal

De inrichting van de selfserviceportal kun je aanpassen via de Selfserviceportal-designer.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Er moet voor iedereen een tegel toegevoegd worden om bezoekers aan te melden.

- Kies **TOPdesk menu, Modules, Selfserviceportal**.
- Klik in de rubriek **Overzicht** op **Selfserviceportal-designer**.
- Vul bij Alt-tekst voor het Logo het volgende in: **Logo TOPdesk**

Logo



Maximaal getoonde grootte: 500x150 pixels

Alt-tekst *

Alt-tekst

De alt-tekst is een alternatieve tekst voor een logo of afbeelding. Deze tekst helpt gebruikers met verminderd zicht door de pagina te navigeren. Voer een alt-tekst (max. 125 tekens) in voor het hierboven geselecteerde logo. U kunt de inhoud en functie van de afbeelding omschrijven. Bijvoorbeeld: uw bedrijfsnaam, Selfserviceportal, etc.

- Scrol door naar onderen zodat **Tegel toevoegen** in beeld komt en klik daarop.

Tegel toevoegen

Selecteer het soort tegel dat u wilt toevoegen

Diensten

Dienst

Flow

Structuur

Snelkoppeling

Subpagina

Overzicht

Mijn bezoekers

Mijn objecten

Mijn reserveringen

Rapport

Selectie-overzicht

Telefoonboek

Tekst

Reserveringenbeheer

Nieuwe reservering dienst

Nieuwe reservering middel

Nieuwe reservering ruimte

Bezoekersregistratie

Nieuwe bezoeker


Kennissysteem

Kennisitem

Kennissysteem

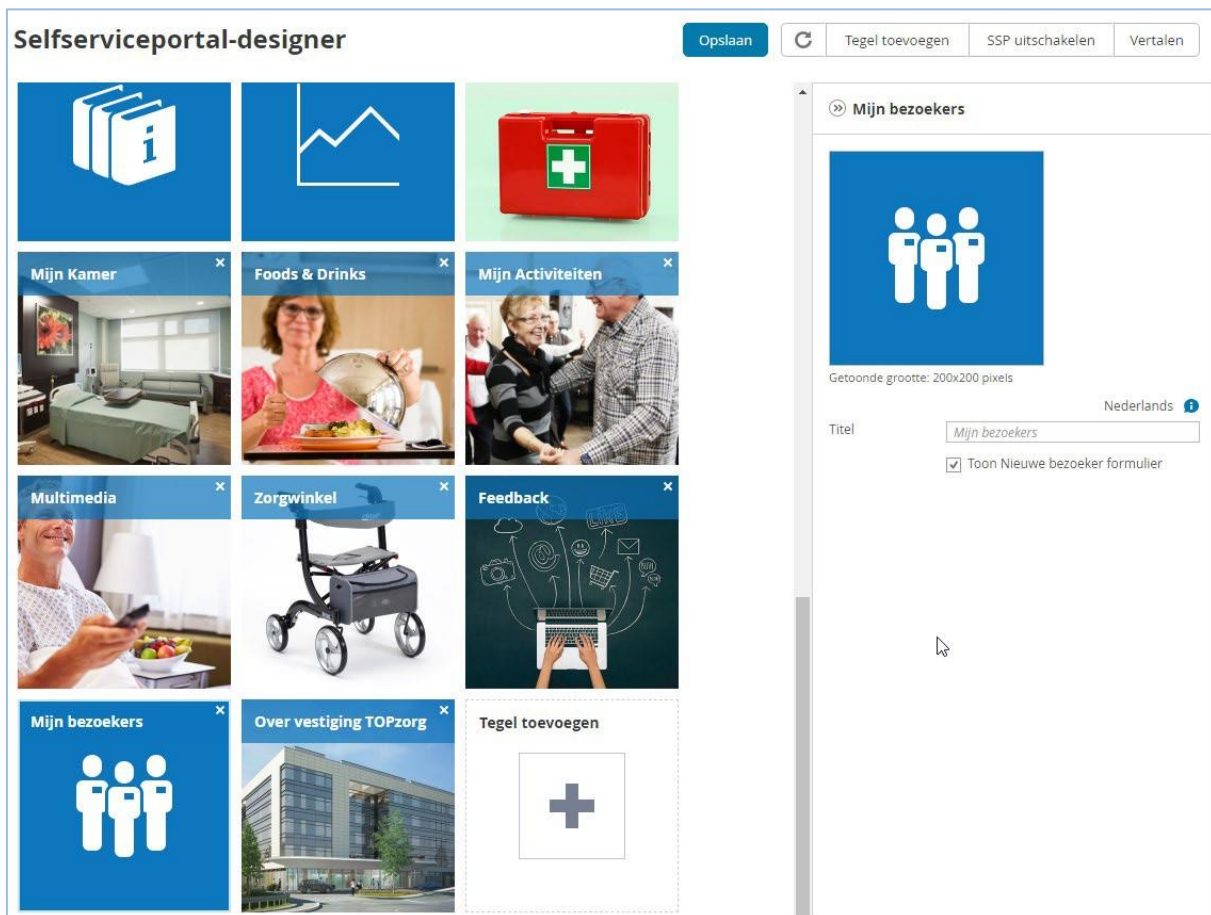
Annuleren

- Kies bij **Overzicht** voor **Mijn bezoekers**.
In het rechterdeel van het venster komt de tegel in beeld.
- Laat de Welkomsttekst Mijn bezoekers ongewijzigd.
- Laat de mogelijkheid **Toon nieuwe bezoeker formulier** aanstaan.
- Sla de tegel op.
- Sleep de tegel één plek naar links.


Praktijkleren
 samen sterk onderwijs

TOPdesk - Selfserviceportal inrichten

5/14



- Sla de wijzigingen op.
- Meld aan als Erik van Ginneken.
- Klik op de tegel **Mijn bezoekers**.



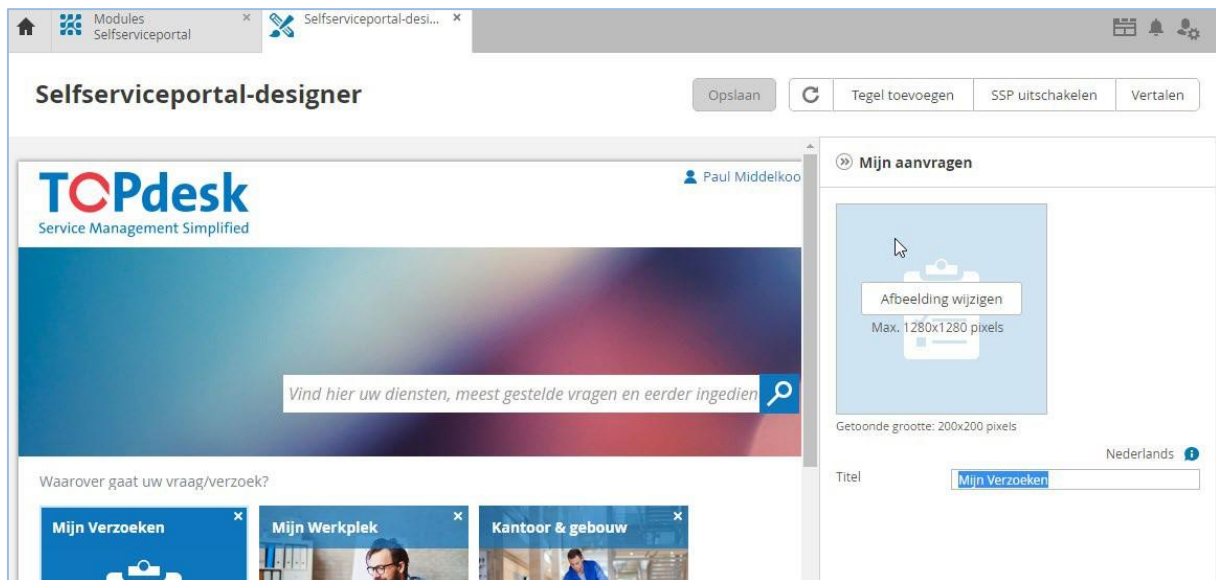
Afbeelding tegel wijzigen

Je kunt iconen of foto's gebruiken op de tegels.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

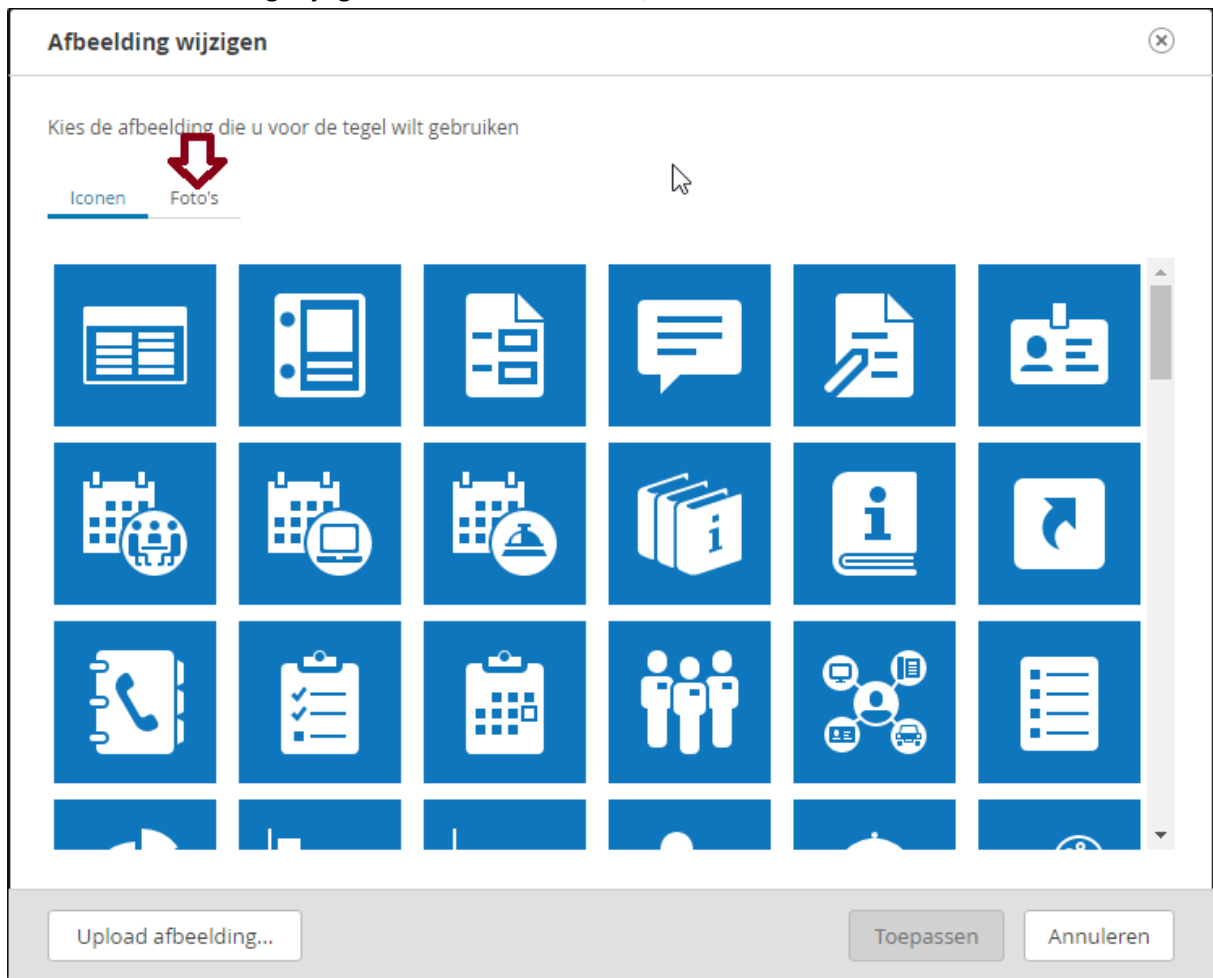
Je wilt een foto gebruiken in plaats van het icoon bij de tegel **Mijn verzoeken**.

- Meld aan als behandelaar Paul Middelkoop.
- Open de **Selfserviceportal-designer**
- Klik op de tegel **Mijn Verzoeken**.
- Klik nog een keer op de tegel in het rechterdeel van het venster en vervolgens op Afbeelding wijzigen.



Merk op dat de titel (Mijn verzoeken) niet gelijk is aan de naam van de tegel (Mijn aanvragen).

Het venster Afbeelding wijzigen heeft twee tabbladen, **Iconen** en **Foto's**.



- Ga naar het tabblad **Foto's** en kies een foto.
- Klik op **Toepassen**.
- Sla de wijzingen van de Selfserviceportal op.

» Mijn aanvragen



Getoonde grootte: 200x200 pixels

Nederlands ⓘ

Titel

Mijn Verzoeken

Subpagina's inrichten

Sommige tegels hebben subpagina's met vervolgvragen.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Je wilt een extra subpagina toevoegen bij de tegel **Maak direct een melding**.

- Open de **Selfserviceportal-designer**.
- Klik op deze tegel.
Merk op dat deze tegel alleen beschikbaar is voor de vestiging TOPdesk Nederland.

Selfserviceportal-designer

Opslaan

Tegel toevoegen

SSP uitschakelen

Vertalen

Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediend

Waarover gaat uw vraag/verzoek?

Mijn Verzoeken

Mijn Werkplek

Kantoor & gebouw


Programma's & Rechten

Maak direct een melding

Vergaderingen & Bijeenkomsten

Subpagina

Subpagina openen



Getoonde grootte: 200x200 pixels

Nederlands

Welkomsttekst

Maak direct een melding

Beschikbaarheid

Deze tegel is beschikbaar voor:

☐ Iedereen

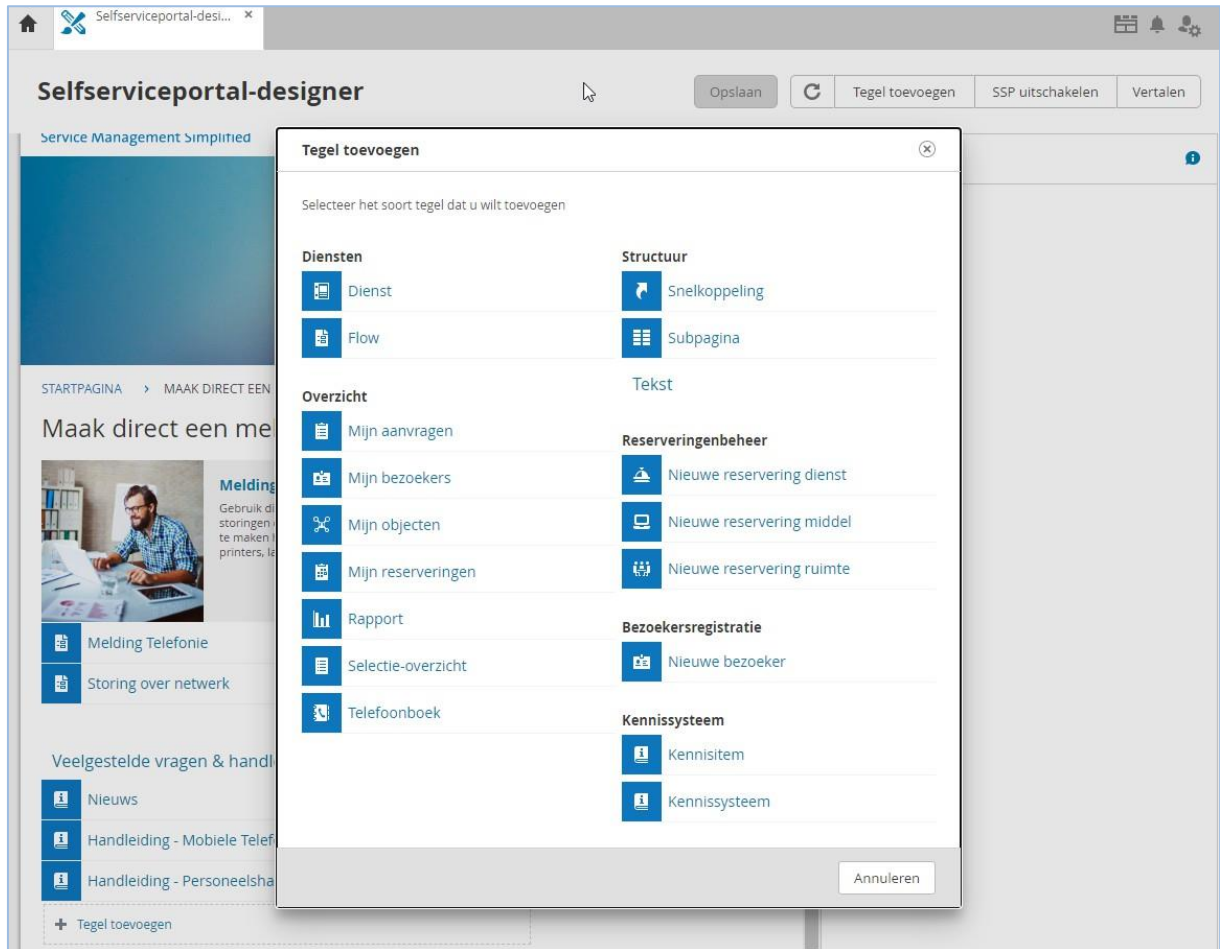
☒ Specifiek

Vestiging

TOPdesk Nederland

- Klik op **Subpagina openen**.


- Scrol naar beneden en klik op **Tegel toevoegen**.



- Kies voor **Subpagina**.
- Open deze Subpagina met de knop Subpagina openen. Deze is nog leeg.
- Geef de subpagina de Welkomsttekst Telefoonlijst.

>>
Subpagina

Subpagina openen



Getoonde grootte: 155x155 pixels

Welkomsttekst

Telefoonlijst

Nederlands

Beschikbaarheid

Deze tegel is beschikbaar voor:

☒ Iedereen
☐ Specifiek

Er verschijnen tips voor de inrichting van de subpagina's.

Selfserviceportal-designer

Opslaan
Tegel toevoegen
SSP uitschakelen
Vertalen


TOPdesk
Service Management Simplified

Paul Middelkoop
Subpagina

STARTPAGINA
MAAK DIRECT EEN MELDING


Subpagina

+ Tegel toevoegen



TIPS

Benadruk wat belangrijk is met tegels



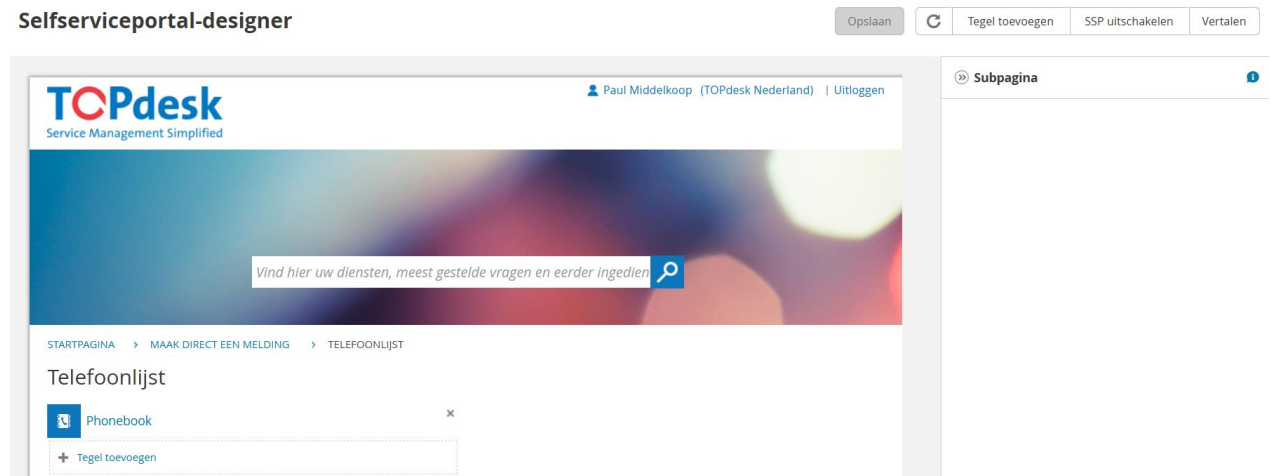
Op subpagina's kunt u tegels vergroten door te klikken op het pijl-icoon in de rechterbovenhoek van een tegel. U kunt hiermee een specifieke tegel benadrukken. Door de extra ruimte naast de vergrote tegel kunt u uw SSP-gebruikers ook voorzien van een omschrijving.

☐ Deze tips niet meer weergeven

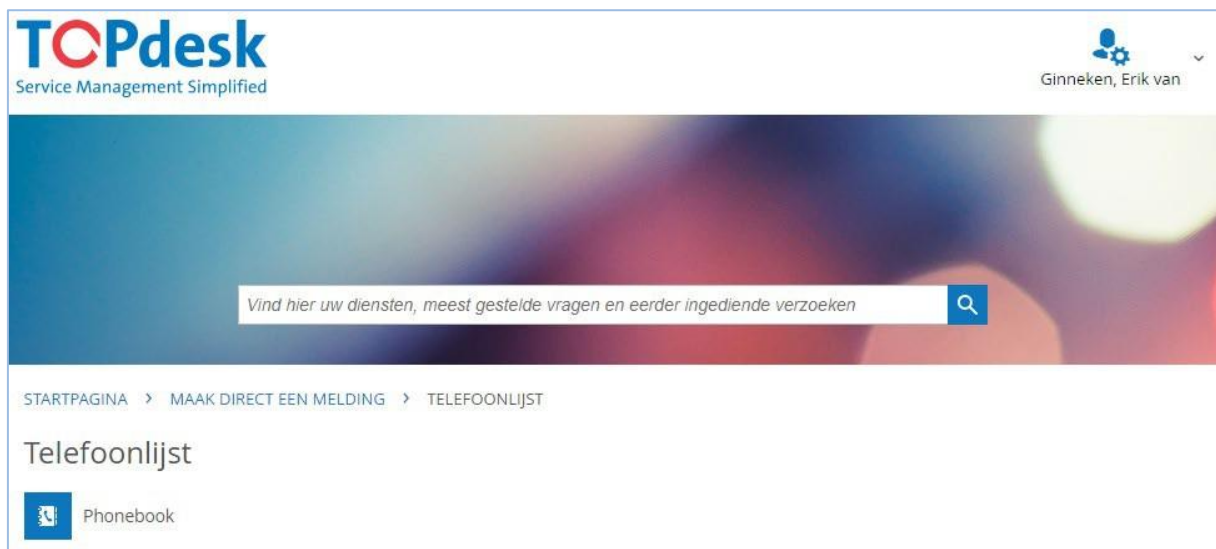
ik begrijp het

- Voeg de tegel **Telefoonboek** toe.
- Geef de Tegel de Welkomstekst Phonebook.
- Pas eventueel teksten aan en vergroot of verklein de tegel.

Selfserviceportal-designer



- Sla de wijzigingen op.
- Meld aan als Erik van Ginneken en open de tegel met het telefoonboek.



Opdrachten

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

1. Voeg in de selfserviceportal een nieuwe tegel toe op de startpagina.
 - a. Kies de soort Subpagina.
 - b. De Welkomstekst van de subpagina is *Rapportage*.
 - c. Geef de tegel een foto als afbeelding.
 - d. Maak de tegel alleen beschikbaar voor TOPdesk Nederland.
 - e. Voeg twee rapporten naar keuze toe.
 - f. Geef de ene een grote tegel en de andere een kleine.
 - g. Controleer in de Selfserviceportal of de tegels juist zijn toegevoegd.