



Praktijkleren

samen sterk onderwijs

TOPdesk

Gebruik van standaardteksten, standaardoplossingen
en kennisitems

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Standaardteksten	3
Standaardoplossingen	5
Kennisitems	9
Het kennissysteem via de selfserviceportal	12
Opdrachten	17

Inleiding

Er zijn diverse manieren om de afhandeling van meldingen te versnellen.

Op een servicedesk worden vaak dezelfde standaardteksten gebruikt, bijvoorbeeld 'Aanmelder een e-mail gestuurd met de voortgang'. Het scheelt tijd als je deze teksten snel kunt invoeren.

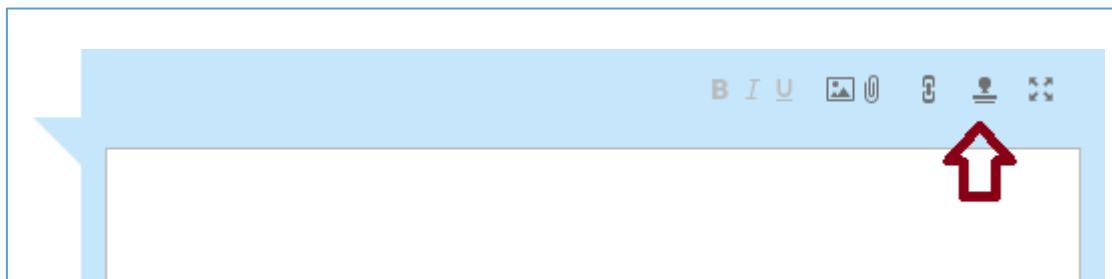
Op de servicedesk zijn er vaak meldingen of acties die een standaard- of vaste oplossing hebben. TOPdesk biedt de mogelijkheid om deze standaardoplossingen vast te leggen en zodoende de meldingen snel af te handelen.

Het kennissysteem van TOPdesk levert informatie over het invullen en behandelen van onder andere meldingen en verzoeken.

Gebruikers kunnen ook zelf in het kennissysteem zoeken naar antwoorden op hun vragen of oplossingen voor storingen.

Standaardteksten

Vaak wordt op een servicedesk dezelfde tekst gebruikt. In TOPdesk kun je de vaak gebruikte teksten snel invoeren in het actieveld van een melding. Iedere behandelaar kan negen eigen standaardteksten gebruiken. Dat kun je doen met de knop in de vorm van een stempel **Voeg standaardtekst toe** (rechtsboven in het veld), die hieronder wordt weergegeven.



Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Maak een nieuwe eerstelijnsmelding.
- Klik op de stempelknop **Voeg Standaardtekst toe**.

Je krijgt een venster met een aantal standaardzinnen. Deze standaardzinnen kun je zelf naar wens aanpassen en/of nieuwe standaardzinnen toevoegen (maximaal negen).

Voeg standaardtekst toe

1. De medewerker heeft gebeld met de vraag over:

2. Aanmelder gebeld maar hij was niet bereikbaar of op zijn plek

3. Aanmelder een e-mail gestuurd met de voortgang.

Als je op een van de zinnen klikt, dan wordt deze opgenomen in het actieveld.

- Klik op de bovenste.
Je ziet nu het onderstaande. Deze tekst kun je aanvullen met de overige gegevens van de vraag.

B *I* U







De medewerker heeft gebeld met de vraag over:

- Klik opnieuw op de stempelknop **Voeg gegevens toe**.
- Klik vervolgens op het potloodsymbool naast een leeg vak.
- Voeg je eigen tekst toe.

6.

- Sla deze tekst op en voeg deze standaardtekst toe aan de melding.

Standaardoplossingen

Op de servicedesk zijn er vaak meldingen of acties die een standaard- of vaste oplossing hebben. TOPdesk biedt de mogelijkheid om deze standaardoplossingen vast te leggen en zodoende de meldingen snel af te handelen. De servicedeskmedewerker hoeft dan de bekende informatie dus niet meer in te typen. Als er een standaardoplossing is voor de subcategorie van een melding of voor een trefwoord in het verzoek, dan gaat er een lampje branden. Een standaardoplossing bevat niet alleen een omschrijving, maar ook de te ondernemen acties. Een standaardoplossing is gekoppeld aan de categorie en/of de subcategorie van een melding.

▼

Details

Korte omschrijving

Printer werkt niet

Soort binnenkomst

Telefonisch

Soort melding

Storing



Categorie

Netwerk hardware

Subcategorie

Printer

Extern nummer





Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen


- Maak een nieuwe eerstelijnsmelding.
- Kies als categorie **Netwerk hardware** en als subcategorie **Printer**.
Het grijze lampje wordt dan blauw.
- Klik vervolgens op het lampje.
Er verschijnt een overzicht met standaardoplossingen.

Standaardoplossing kiezen

FILTER: Actieve kaarten



Meer ▼



▲ Korte omschrijving	Categorie	Subcategorie	Impact	Beste...
Checklist printer storingen	Netwerk hardware	Printer	Individu	0u 05i
Error 9090	Netwerk hardware	Printer	Individu	0u 05i
Feedlampje	Netwerk hardware	Printer	Individu	0u 15i
Strepen	Netwerk hardware	Printer	Individu	0u 20i

Verzoek

Actie

OK

Annuleren

- Kies de **Checklist printer storingen**.
Merk op dat er in diverse vakken aan de rechterkant van het scherm automatisch tekst is ingevuld. De vragen in de checklist kun je gebruiken om de melding af te handelen.

- **Soort melding** is veranderd in **Quick Incident**.
- **Doorlooptijd** is ingesteld op 15 minuten
- De status is veranderd in **Afgehandeld**.
- De melding is **afgemeld** met een voorstel voor **bestede tijd** van 15 minuten.
Een standaardoplossing is dus meer dan alleen tekst in de actievelen.

Printer werkt niet

Opslaan ★ ↺ Escaleren Aanmaken Meer

FORMATIE KOPPELINGEN WORCADE KLANTTEVREDENHEID PROCES KENNISITEMS VERGELIJKBARE MELDINGEN BIJLAGEN GESCHIEDENIS

Volgens Standaardoplossing
Algemene printerstoring

☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

Volgens Standaardoplossing
Checklist :

1. Vraag om welk object het gaat.
2. Kijk of al eerder soortgelijke storingen zijn gemeld op het object.
3. Vraag naar bijzonderheden.
4. Wordt er gewerkt met meerdere printers.
5. Wordt ervanuit meer stations ingelooed.

Een nieuwe standaardoplossing maken

Je kunt ook nieuwe standaardoplossingen maken. Er is geen beperking in het aantal standaardoplossingen. Het is wel mogelijk in TOPdesk om een beperking in te stellen in *rechten* om standaardoplossingen te maken of te wijzigen.

Nieuwe standaardoplossing

Opslaan ↺ Aanmaken ▼ Meer ▼

ALGEMEEN * BIJLAGEN

Details

Korte omschrijving *

Soort binnenkomst ▼

Soort melding ▼

Categorie * ▼

Subcategorie ▼ ⋮

Oorspronkelijk probleem ⋮

Planning

Impact ▼

Urgentie ▼

Prioriteit ▼

Doorlooptijd lijn 1 ▼

Doorlooptijd lijn 2 ▼

Afhandeling

Behandelaar lijn 1 ☐ Ingelogde behandelaar ☒ Andere behandelaar ⋮

Behandelaar lijn 2 ☐ Ingelogde behandelaar ☒ Andere behandelaar ⋮

Eerstelijns Leverancier ▼

Tweedelijns Leverancier ▼

Status ▼

Gereed / Afgemeld Huidige status

Bestede tijd ⓘ

Onkosten

Link a knowledge item

Knowledge items can now be used in standard solutions. This lets you combine the benefits of both features: sharing solutions in the Self-Service Portal and auto-completing information in calls. As an added bonus, the standard solutions will get the same rich text look as knowledge items.

[Link knowledge item](#)

Aanvraag

Actie

☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Klik op het **TOPdeskmenu, Modules, Meldingenbeheer**.
- Kies in de rubriek **Overzicht** voor **Standaardoplossingen**.
Er verschijnt een scherm met een aantal standaardoplossingen.
- Bekijk bijvoorbeeld de standaardoplossing **Temperatuur laag bij Koffieapparaten**.

Modules Meldingenbeheer x Standaardoplossingen x

Standaardoplossingen

Nieuwe eerstelijns melding Nieuwe tweedelijns melding Nieuwe standaardoplossing ↺ Meer ▼ ⚙

FILTER: Actieve kaarten

<input type="checkbox"/> Korte omschrijving	Behandelaar lijn 1	Behandelaar lijn 2	Impact	Urgentie	Prioriteit	Bestede tijd	Doorlooptijd lijn 1	Doorlooptijd lijn 2	Soort melding	Oplossing
<input type="checkbox"/> Aanvraag bureaustoel		Facilitair Beheer	Individu			0u 30m	30 minuten	4 uur		
<input type="checkbox"/> Checklist printer storingen		Systeembeheer	Individu			0u 05m	15 minuten	1 uur		
<input type="checkbox"/> Deur van de lift klemt	Facilitair Beheer	Cock, Willem de	Vestiging			0u 40m	4 uur	2 weken	Quick incident	
<input type="checkbox"/> Droesbak lekt		Douwe Egberts	Afdeling / Team			0u 05m	15 minuten	30 minuten		
<input type="checkbox"/> Eerste 0000			Individu			0u 05m	15 minuten	1 uur	Quick incident	

- Klik in het overzicht van bestaande standaardoplossingen op de knop **Nieuwe standaardoplossing** om een nieuwe standaardoplossing in te voeren.
Merk op dat het mogelijk is om een kennisitem te koppelen aan een standaardoplossing.
- Experimenteer met het invullen van de diverse velden, maar sla de wijzigingen niet op.

Kennisitems

In het kennissysteem van TOPdesk staat onder andere informatie over veel voorkomende meldingen. Een behandelaar kan dit kennissysteem gebruiken om snel een mogelijke oplossing te vinden. Het kennissysteem wordt beheerd door een aparte beheerder, die op basis van de ervaringen op de servicedesk het kennissysteem bijwerkt en de kennisitems aanvult.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Maak een nieuwe eerstelijns melding.
- Aanmelder is Caspers, Frank.
- De **korte omschrijving** is Printer werkt niet.
- Kies als categorie **Netwerk hardware** en als subcategorie **Printer**.

Er zijn twee mogelijkheden om kennisitems erbij te zoeken.

1. Via het tabblad **Kennisitems**
2. Via het venster **Kennisitems zoeken**

1. Kennisitem zoeken via het tabblad **Kennisitems**

- Klik op het tabblad **Kennisitems**.

I 2004 012 **Printer werkt niet**

Opslaan ★ ↺ Escaleren Aanmaken Meer

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELINGEN WORCADE KLANTTEVREDENHEID **KENNISITEMS** PROCES VERGELIJKBARE MELDINGEN BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGIST

Aanmelder

Naam Caspers, Frank

Vestiging TOPdesk Nederland

040-1234567

Caspers@TOPdesknl.nl

Details

Korte omschrijving Printer werkt niet

Soort binnenkomst Telefonisch

Soort melding Storing

Categorie Netwerk hardware

Subcategorie Printer

Extern nummer

Object/ruimte

Maak onzichtbaar voor aanmelder

Kennisitems zoeken

Er verschijnt een lijst met kennisitems.

I 2007 008 Printer we...

Caspers, Frank (TOPd...

I 2007 008 Printer werkt niet

Opslaan

★

↺

Escaleren

Aanmaken ▾

Meer ▾

ALGEMEEN

INFORMATIE

KOPPELINGEN

KLANTTEVREDENHEID

VERGELIJKBARE MELDINGEN

PROCES

KENNISITEMS

BIJLAGEN

GESCHIEDENIS

TIJDREGISTRATIE

Zoekresultaten Kennisitems

↺

Meer ▾

⚙

FILTER: Nederlands

<input type="checkbox"/>	Datum / tijd van aan	Datum / tijd van wijz	Wijzig	van de k	Nummer	Naam	Taal	
<input type="checkbox"/>	2 november 2010 11:19	8 mei 2017 14:20	Middelkoop, Paul	KI 0013	Slechte afdruk uit printer	Nederlands		
<input type="checkbox"/>	2 november 2010 11:18	8 mei 2017 15:40	Beijering, Martin	KI 0015	Display geeft error 9090	Nederlands		
<input type="checkbox"/>	8 mei 2017 14:45	8 mei 2017 15:42	Beijering, Martin	KI 0158	Printen	Nederlands		
<input type="checkbox"/>	2 november 2010 11:18	8 mei 2017 15:40	Beijering, Martin	KI 0014	Drukt niet af - doet het niet	Nederlands		
<input type="checkbox"/>	2 november 2010 11:18	8 mei 2017 15:40	Beijering, Martin	KI 0019	Display geeft aan queue vol	Nederlands		
<input type="checkbox"/>	2 november 2010 11:18	8 mei 2017 15:41	Beijering, Martin	KI 0022	Vervanging nodig?	Nederlands		
<input type="checkbox"/>	8 mei 2017 15:14	9 mei 2017 14:21	Middelkoop, Paul	KI 0176	Printer papier bijvullen, lampje knippert	Nederlands		

Omschrijving

Inhoud

0 van 12 geselecteerd

- Open het kennisitem over **Drukt niet af – doet het niet**.

2007 008 Printer we... x
Caspers, Frank (TOPd... x

Drukt niet af - doet h... x
KI 0014 Kennisitem

KI 0014 Drukt niet af - doet het niet

Artikelen direct hieronder zoeken

ALGEMEEN FLOWS (1) KOPPELINGEN DOCUMENTEN

Navigatie

Startpagina kennissysteem > Mijn werkplek > Printen > Drukt niet af - doet het niet

Drukt niet af - doet het niet

Vraag:
Indien de printer drukt niet af drukt, controleer de opties in de toelichting.

1. Check of printer online staat
2. Is er voldoende papier?

Feedback geven

Was deze informatie nuttig voor u?

☐ Ja ☐ Nee

Opmerking toevoegen

Versturen

Aangemaakt op 2 november 2010 11:33 (Kootstra, Hajo) | Gewijzigd op 8 mei 2017 15:41 (Beijering, Martin)

2. Kennisitem opzoeken en toepassen via het venster Kennisitems zoeken.

- Klik op het pijltje vergroten/verkleinen bij **Kennisitems zoeken** op het tabblad **Algemeen**.
Voer de tekst "Printer" in en klik op het vergrootglas.

Kennisitems zoeken

↑

Kennisitems zoeken

Printer

Nederlands

11 zoekresultaat/resultaten voor: "Printer"

Slechte afdruk uit printer	
Display geeft error 9090	
Drukt niet af - doet het niet	
Display geeft aan queue vol	
Printen	

- Kies ook hier voor Drukt niet af – doet het niet.

Drukt niet af - doet het niet

KI 0014 Gewijzigd op 8 mei 2017 15:40

Omschrijving

Vraag:
Indien de printer drukt niet af drukt, controleer de opties in de toelichting.

Inhoud

1. Check of printer online staat
2. Is er voldoende papier?

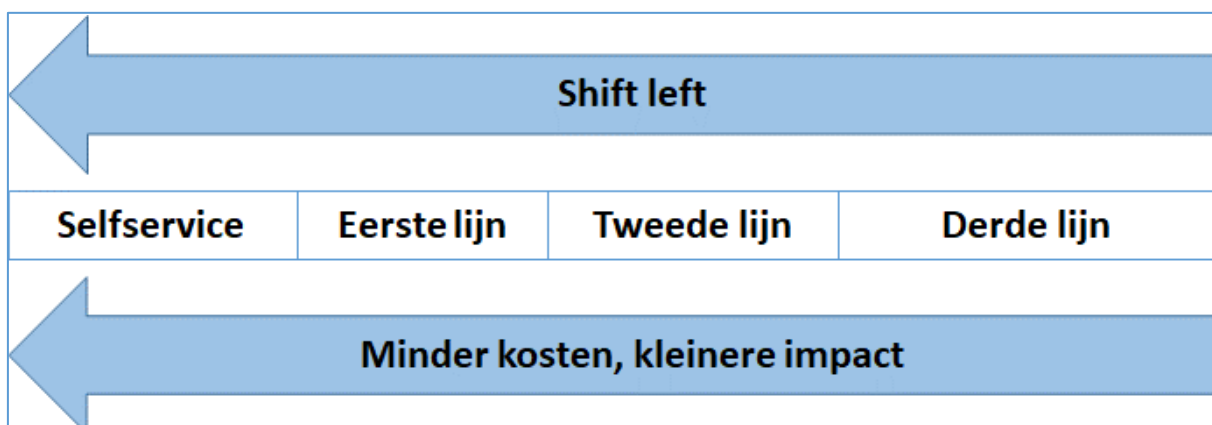
Wijzigen in de verkenner

Toepassen

Het is nu mogelijk om op Toepassen te klikken. Het kennisitem wordt dan direct toegevoegd aan de melding.

Het kennissysteem via de selfserviceportal

Shift-left is een trend in servicedesk.



Als gebruikers in de selfserviceportal van TOPdesk de informatie kunnen vinden die zij nodig hebben om verder te kunnen werken, dan scheelt dat kosten voor het bedrijf en de gebruikers kunnen zo snel mogelijk weer verder met hun werkzaamheden.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Erik van Ginneken heeft informatie nodig over printererror 9090.

- Meld af als Paul Middelkoop.
- Klik in het aanmeldscherm op **Selfserviceportal gebruiken**
- Meld aan met gebruikersnaam en wachtwoord *ginneken*.

The image shows two side-by-side screenshots of the TOPdesk login interface. Both screens feature the TOPdesk logo at the top. The left screen is for user 'paulm' and includes a link 'Selfserviceportal gebruiken' at the bottom. The right screen is for user 'ginneken (Shared Services) or victork (Managed Service Provider)' and includes a link 'Inloggen als behandelaar' at the bottom. Both screens have input fields for 'Inlognaam' and 'Wachtwoord', a 'Wachtwoord onthouden' checkbox, and an 'Inloggen' button.

- Typ *9090* in het zoekvak boven in het scherm. Tijdens het typen verschijnt al informatie.



- Klik op het bovenste item, een kennisitem. Hiermee kan Erik van Ginneken zelf de melding afhandelen. Als dat niet lukt, dan kan hij alsnog een melding aanmaken via de knop Aanmelden storing IT-middelen.

9090



STARTPAGINA > DISPLAY GEEFT ERROR 9090

Display geeft error 9090

KI 0015

@ VOORBEELD BKS.DOC
23 november 2010 11:41

@ www.TOPdesk.nl
23 november 2010 11:40



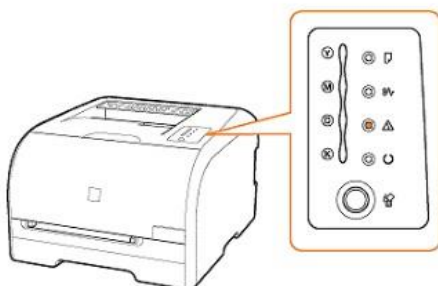
Aanmelden storing IT-middelen >

Vraag:

De printer geeft de melding error 9090, wat kan ik doen?

Antwoord:

Controleer of de printer on-line staat indien de printer een error 9090 melding geeft. Het lampje On-Line op de printer moet branden.



Is dit niet het geval druk op knopje 'On-Line'. Als dit niet helpt, printer aan/uit zetten.

Was deze informatie nuttig voor u?

Ja


Nee


Opmerking toevoegen

Als je het zoekvak niet gebruikt, dan kun je de oplossing ook vinden vanaf het startscherm van de selfserviceportal.

- Kies **Maak direct een melding, Melding Werkplek**
- Geef als **Korte omschrijving** *Error 9090*.

Dan verschijnt aan de rechterkant van het scherm een mogelijke oplossing.


Service Management Simplified


Ginneken, Erik van

9090

STARTPAGINA >
MAAK DIRECT EEN MELDING >
STANDAARD WERKPLEK >
MELDING WERKPLEK

Melding Werkplek

Korte omschrijving *

Error 9090

Soort melding

Indien van toepassing kies het type werkplek:

Soort werkplek

☐ Vaste werkplek
☐ Flex werkplek
☐ Mobiele werkplek

Onderwerp

Verdere specificatie

Mogelijke oplossingen

Voor Error 9090

Display geeft error 9090


Vraag: De printer geeft de melding error 9090, wat kan ik doen?

Als je op de mogelijke oplossing klikt, dan zie je bijna hetzelfde als via de manier van daarnet.

Display geeft error 9090

KI 0015

 **VOORBEELD BKS.DOC**
23 november 2010 11:41

 **www.TOPdesk.nl**
23 november 2010 11:40

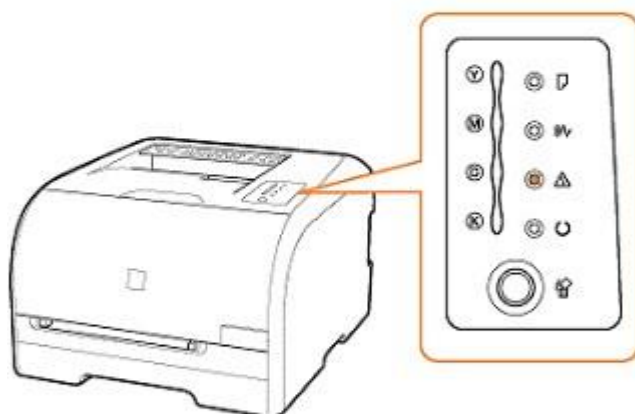


Vraag:

De printer geeft de melding error 9090, wat kan ik doen?

Antwoord:

Controleer of de printer on-line staat indien de printer een error 9090 melding geeft. Het lampje On-Line op de printer moet branden.



Is dit niet het geval druk op knopje 'On-Line'. Als dit niet helpt, printer aan/uit zetten.

Was deze informatie nuttig voor u?

☐ Ja

☐ Nee

Opmerking toevoegen

Doorvoeren

Opdrachten

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

Standaardteksten

1. Maak een nieuwe eerstelijnsmelding. Voeg de standaardtekst toe 'Aanmelder gebeld, maar hij was niet bereikbaar of op zijn plek.'
2. Bedenk een handige standaardtekst en voer deze in.

Standaardoplossingen

3. Maak een nieuwe eerstelijnsmelding. Hannes Ching kan een Excelbestand niet openen. Kies de categorie Kantoorapplicaties en voeg de standaardoplossing over het niet kunnen openen van Word- of Excelbestanden toe.

Kennisitem gebruiken

4. Maak een nieuwe eerstelijnsmelding. Leontine Dekker meldt dat de display van de printer aangeeft dat de queue vol is. Zoek een kennisitem dat daarover gaat en pas die toe op de melding.

Het kennissysteem via de selfserviceportal

5. Meld aan als *ginneken* in de selfserviceportal en zoek informatie over strepen bij het afdrucken.