



TOPdesk

Selfserviceportal inrichten

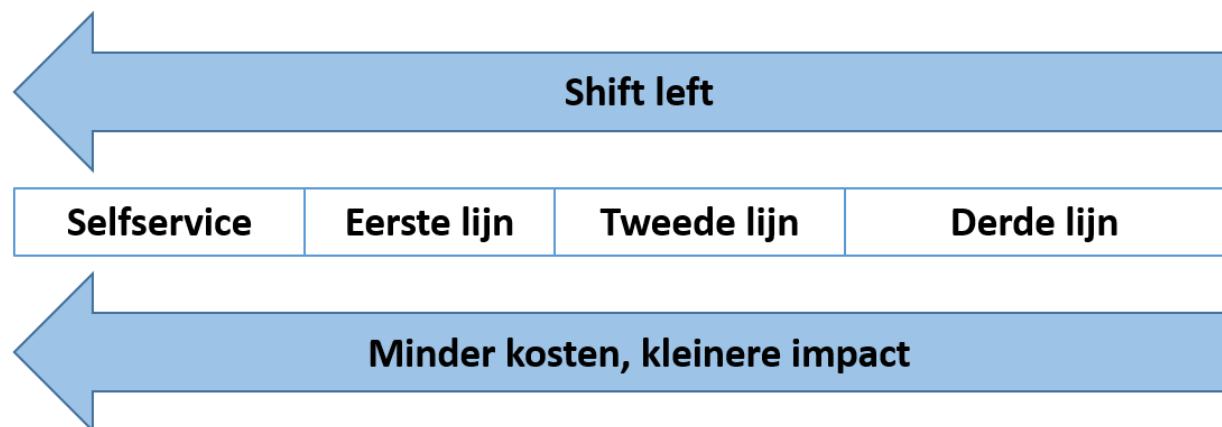
Inhoudsopgave

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 – Meedoelen 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.

The screenshot shows the TOPdesk Selfserviceportal Designer interface. On the left, there is a grid of tiles representing different service categories:

- Mijn Kamer
- Foods & Drinks
- Mijn Activiteiten
- Multimedia
- Zorgwinkel
- Feedback
- Over vestiging TOPzorg

Below the grid is a button labeled "Tegel toevoegen" (Add tile) with a plus sign icon.

On the right, a configuration panel is open for the "Startpagina" (Startpage). It includes the following sections:

- Ontwerpen voor de selfserviceportal**: Set to "TOPdesk SSP". Buttons: Hernoemen, Instellen als standaard, Nieuw ontwerp.
- Toepassen op**: Note: Dit is het standaardontwerp.
- Logo**: Displays the "TCPdesk Service Management Simplified" logo. Notes: Maximaal getoond grootte: 500x150 pixels, Alt-tekst * Logo TOPdesk.
- Zoeken**: Displays a blurred search bar placeholder. Notes: Minimaal getoond grootte: 1000x120 pixels, Zoekinstructies: Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingevoerde vragen.

Het volgende venster verschijnt.

Tegel toevoegen (X)

Selecteer het soort tegel dat u wilt toevoegen

Diensten	Structuur
 Dienst	 Snelkoppeling
 Flow	 Subpagina
Overzicht	
 Mijn bezoekers	Tekst
 Mijn objecten	Reserveringenbeheer
 Mijn reserveringen	 Nieuwe reservering dienst
 Rapport	 Nieuwe reservering middel
 Selectie-overzicht	 Nieuwe reservering ruimte
 Telefoonboek	Bezoekersregistratie
Kennissysteem	
 Kennisitem	 Nieuwe bezoeker
 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.

The screenshot shows the Selfserviceportal-designer interface. On the left, there is a grid of tiles representing different service categories: Mijn Kamer, Foods & Drinks, Mijn Activiteiten, Multimedia, Zorgwinkel, Feedback, Mijn bezoekers, and Over vestiging TOPzorg. Each tile has a small 'x' icon in the top right corner. On the right, a detailed view of the 'Mijn bezoekers' tile is shown. This view includes a preview image of three people, a title field containing 'Mijn bezoekers', a language selection dropdown set to 'Nederlands', and a checkbox labeled 'Toon Nieuwe bezoeker formulier' which is checked. At the bottom of this view is a large plus sign icon inside a dashed box, indicating where new tiles can be added.

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

The screenshot shows the TOPdesk service portal. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken'. Below the search bar, the navigation path is 'STARTPAGINA > MIJN BEZOEKERS'. The main heading is 'Mijn bezoekers (3)'. Below this, there is a filter bar with buttons for 'Tonen', 'Verwacht' (which is highlighted in blue), 'Gearriveerd', 'Vertrokken', and 'Alle'. To the right of the filter bar is a button labeled 'Nieuwe bezoeker' with a plus sign icon. The main content area lists three visitors: Suzanne Vlenterie (OGD Delft), Wolter Smit (TOPdesk), and Paul Middelkoop (TOPdesk). Each entry shows the visitor's name, organization, status ('Verwacht'), and arrival/departure details.

Visitor	Status	Details
Suzanne Vlenterie OGD Delft	Verwacht	3-apr-2017 Van 8:00 naar 12:00
Wolter Smit TOPdesk	Verwacht	Van 5-meи-2017 8:00 Naar 12-meи-2017 17:30
Paul Middelkoop TOPdesk	Verwacht	9-meи-2017 Van 9:00 naar 17:30

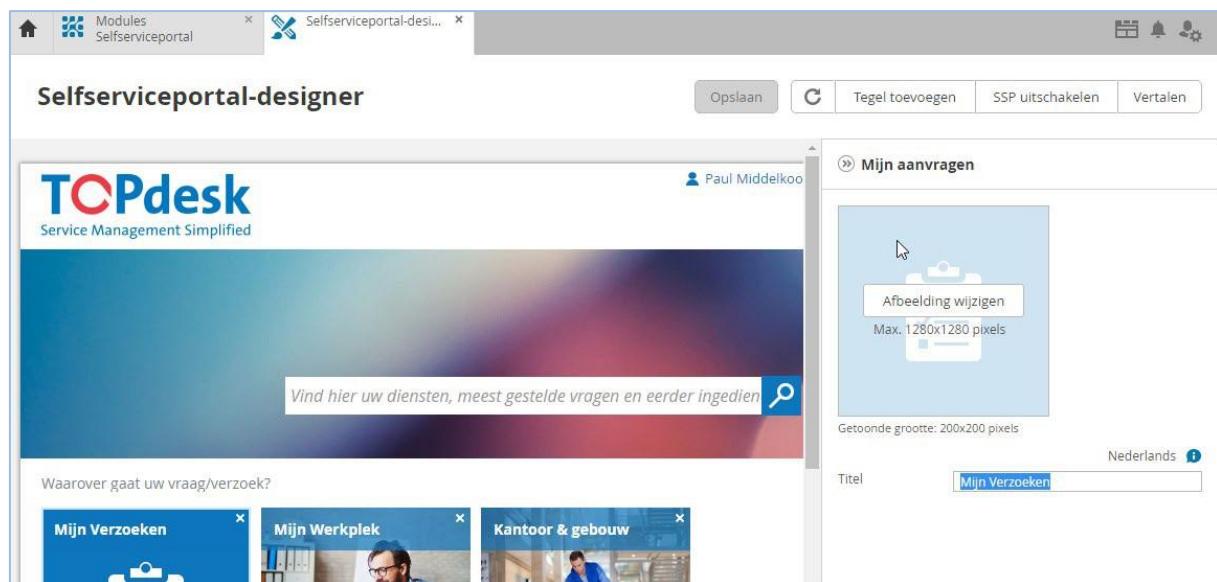
Afbeelding tegel wijzigen

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

Voorbeeld – Meedozen in TOPdesk of alleen lezen

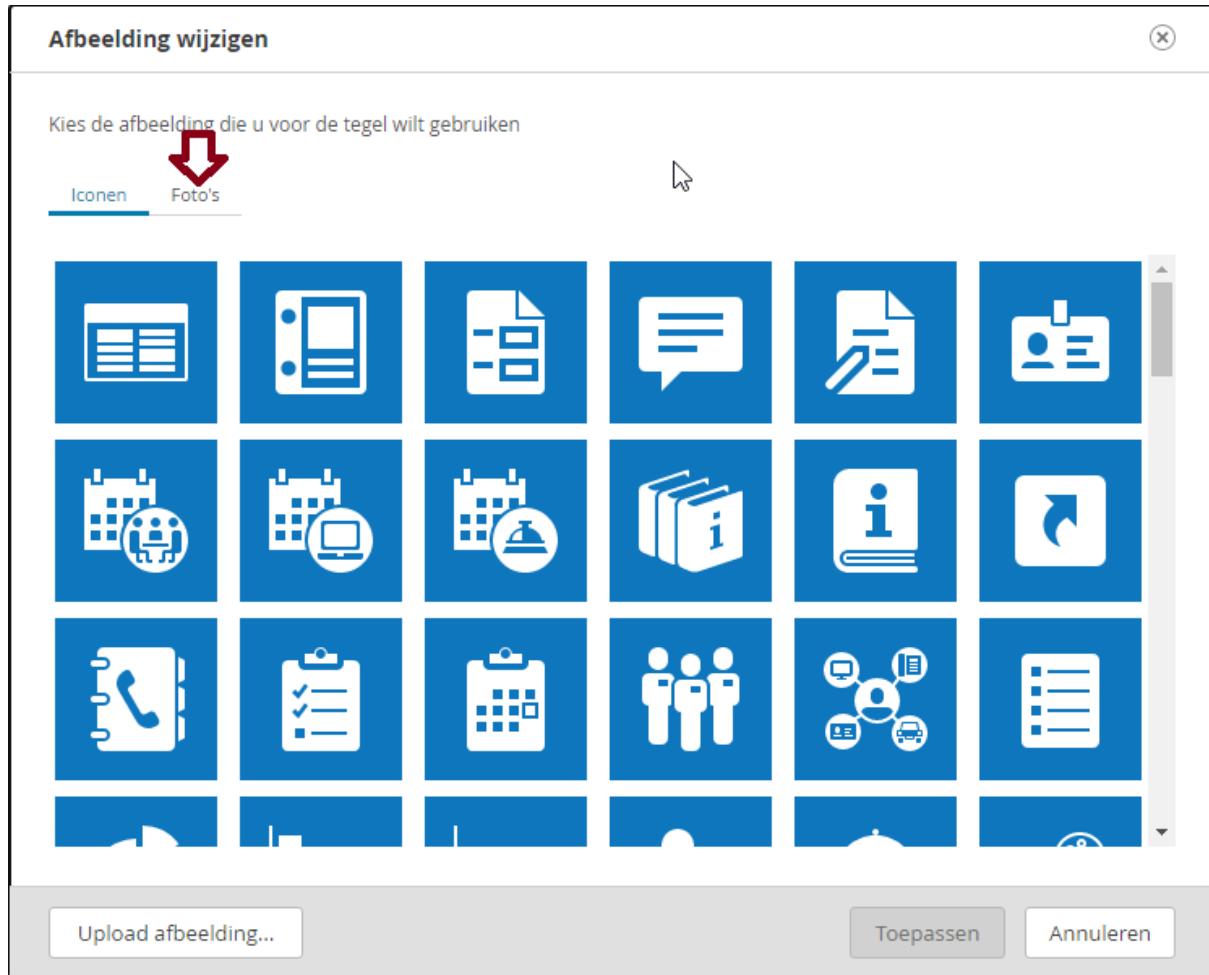
Je wilt een foto gebruiken in plaats van het icoon bij de tegel **Mijn verzoeken**.

- 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 wijzigingen van de Selfserviceportal op.

» Mijn aanvragen



Getoonde grootte: 200x200 pixels

Nederlands i

Titel

Subpagina's inrichten

Sommige tegels hebben subpagina's met vervolgvragen.

Voorbeeld – Meedoelen 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

The screenshot shows a dashboard with several service tiles and a configuration panel on the right.

Dashboard:

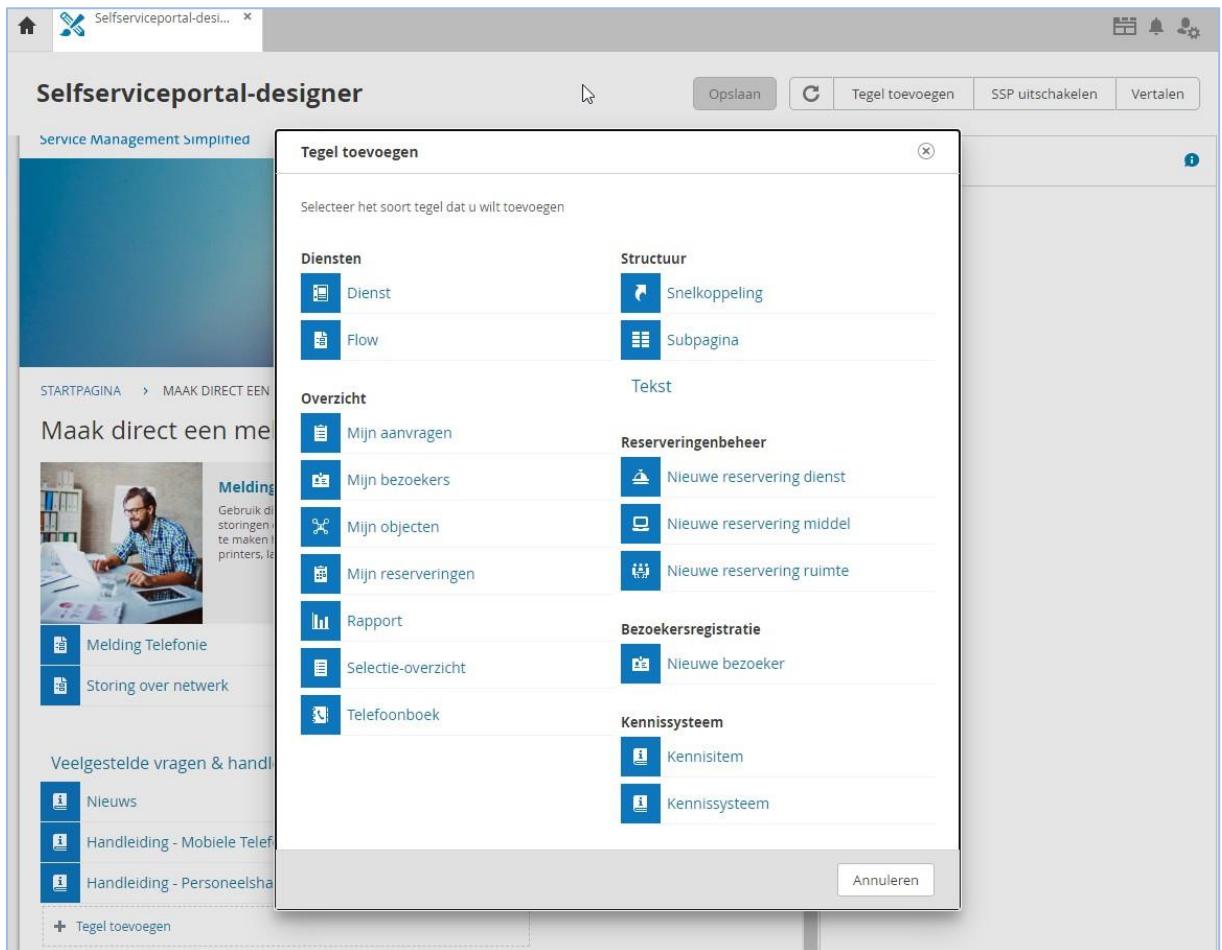
- Search bar: "Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingedien" with a magnifying glass icon.
- Section: "Waarover gaat uw vraag/verzoek?"
- Tiles:
 - Mijn Verzoeken
 - Mijn Werkplek
 - Kantoor & gebouw
 - Programma's & Rechten
 - Maak direct een melding
 - Vergaderingen & Bijeenkomsten

Subpagina configuration panel:

- Subpagina:** Subpagina openen
- Icon:** Document icon
- Size:** Getoonde grootte: 200x200 pixels
- Language:** Nederlandse (dropdown)
- Welcome text:** Maak direct een melding
- Availability:** Deze tegel is beschikbaar voor:
 - Iedereen
 - Specifiek
- Location:** 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

Nederlands

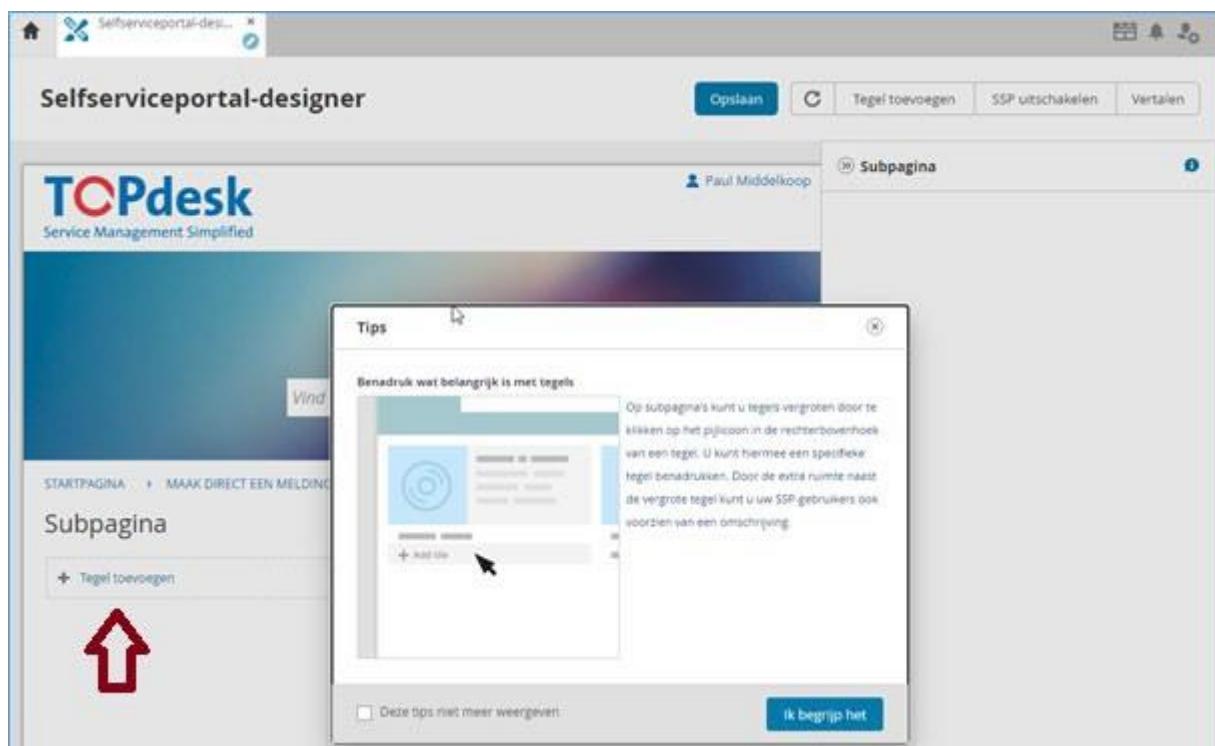
Welkomsttekst Telefoonlijst

Beschikbaarheid

Deze tegel is beschikbaar voor:

Iedereen
 Specifiek

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



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

Selfserviceportal-designer

[Opslaan](#) [C Tegel toevoegen](#) [SSP uitschakelen](#) [Vertalen](#)

The screenshot shows the 'Selfserviceportal-designer' interface. At the top right, there are buttons for 'Opslaan' (Save), 'Tegel toevoegen' (Add tile), 'SSP uitschakelen' (Disable SSP), and 'Vertalen' (Translate). Below this is a navigation bar with 'TOPdesk' logo, user info 'Paul Middelkoop (TOPdesk Nederland) | Uitloggen', and a 'Subpagina' link. The main area shows a blurred background image with a search bar at the top containing placeholder text 'Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende'. A sidebar on the left lists 'STARTPAGINA', 'MAAK DIRECT EEN MELDING', and 'TELEFOONLIJST'. The 'TELEFOONLIJST' section contains a 'Phonebook' tile with a blue icon, a delete button 'x', and a 'Tegel toevoegen' (Add tile) button. The overall theme is light blue and white.

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

The screenshot shows the TOPdesk portal after changes have been saved. The top navigation bar includes the 'TOPdesk' logo, user info 'Ginneken, Erik van' (with a dropdown arrow), and a search bar. The main content area has a blurred background image with a search bar at the top containing placeholder text 'Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken'. Below it is a 'TELEFOONLIJST' section. On the left, under 'MAAK DIRECT EEN MELDING', there is a 'Phonebook' tile with a blue icon. The overall theme is light blue and white.

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 Welkomsttekst 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.