



Praktijkleren

samen sterk onderwijs

TOPdesk

Eerstelijnsmeldingen

Inhoudsopgave

Inleiding Eerstelijnsmeldingen	3
Het registreren van meldingen	3
Het behandelen van meldingen	7
Het escaleren van meldingen.....	10
Het afsluiten van meldingen	11
Opdrachten	13

Inleiding Eerstelijnsmeldingen

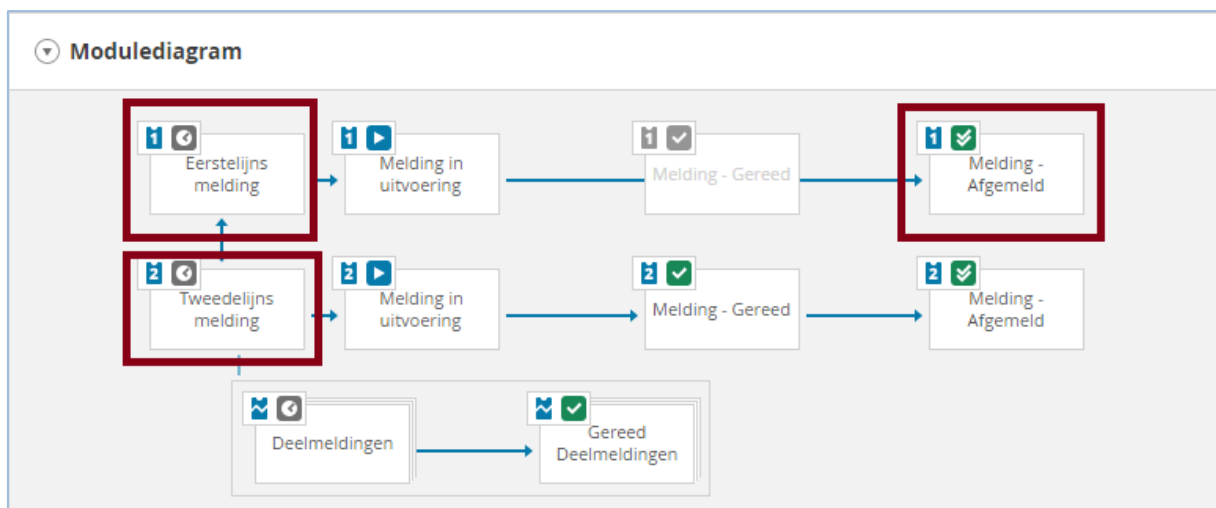
Registreren, behandelen, escaleren en afsluiten van eerstelijnsmeldingen in TOPdesk zijn de onderwerpen van deze module.

Een belangrijke taak van een behandelaar is de registratie van meldingen (in het Engels: calls) die onder andere via telefoon, mondeling of e-mail binnenkomen. De meeste meldingen zijn 'incidenten' of 'storingen': een of meer gebruikers kunnen niet verder met hun werk.

Er zijn echter ook andere soorten meldingen: klachten, wensen, verzoeken om informatie of uitleg, aanvragen van nieuwe software of hardware of het resetten van een wachtwoord. Al deze meldingen kunnen in TOPdesk verwerkt worden. Daarom wordt zoveel mogelijk het woord 'meldingen' gebruikt en niet het woord 'incidenten'.

De afhandeling van meldingen gebeurt stapsgewijs. Onderstaand schema toont hoe een melding verwerkt wordt op een servicedesk.

- Meld je aan als behandelaar Paul Middelkoop. Je ziet dit schema als je via het **TOPdeskmenu** de **Module Meldingenbeheer** start. Hier is met rood omrand wat in deze module behandeld wordt.



Een eerstelijnsmedewerker op een servicedesk probeert simpele meldingen direct of binnen korte tijd zelf af te handelen. Deze medewerker probeert binnen de afgesproken tijd (vastgelegd in een *Service Level Agreement* of prioriteitschema) een activiteit uit te voeren die als oplossing kan werken. Als de aanmelder tevreden is met de oplossing, dan kan de eerstelijnsmedewerker de melding afsluiten en afmelden. Als de melding door gebrek aan tijd, kennis of autorisatie niet direct afgehandeld kan worden, dan wordt de melding geëscaleerd naar de tweede lijn.

Het registreren van meldingen

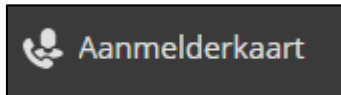
Voor het registreren van meldingen heb je de naam van de aanmelder nodig. Als je de aanmelderkaart gebruikt, dan kun je meteen zien welke andere openstaande meldingen deze aanmelder heeft.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Het lukt Hannes Grinsven niet om een Worddocument af te drukken. Deze melding is via e-mail binnengekomen op de servicedesk. Hannes ziet bij het afdrukken vanuit Word dat zijn printer niet vermeld is in de lijst van printers. Hij kan verder werken en hij is de enige die er last van heeft. Hij gebruikt PR8002. Dit is een netwerkprinter. Je wilt deze melding gaan registreren.

Vanuit de aanmelderskaart kun je een eerstelijnskaart activeren.

Een **Aanmelderkaart** wordt geopend via het TOPdeskmenu – Nieuw – Aanmelderkaart of via de volgende knop op de menubalk.



- a. Klik op de knop Aanmelderkaart of klik op **TOPdeskmenu, Nieuw, Aanmelderkaart**
- b. De gegevens van Hannes van Grinsven zitten al in de demodatabase van TOPdesk, zijn gegevens kunnen geselecteerd worden door in de rubriek **Aanmelder** bij het veld **Naam** zijn naam te zoeken via het afrolmenu of door het invoeren van de eerste letter van zijn achternaam. Selecteer uit de lijst de naam van Hannes.
- c. Na selectie van zijn naam wordt de vestiging van de betreffende medewerker getoond en je ziet zijn andere meldingen onderin het scherm. Door op een van die meldingen te klikken, krijg je te zien waar die melding over gaat. Klik een voor een op die meldingen om te controleren of er een openstaande melding is van Hannes over printen. Dit blijkt niet het geval te zijn.
- d. In de rubriek Aantekeningen noteer je de melding 'Hannes kan zijn Word document niet afdrukken.' De volgende afbeelding geeft dit weer.

Aanmelderkaart

A...

Nieuwe eerstelijns melding

Nieuwe tweedelijns melding

Nieuwe wijzigingsaanvraag

Aanmaken

Bijwerken

Aanmelder

Naam

Grinsven, Hannes van

Vestiging

TOPdesk Nederland

Instellingen Behandelaar

☐ Aanmelderkaart sluiten na openen kaart

Aantekeningen

Hannes kan zijn Worddocument niet afdrukken.

AANGEMELDE MELDINGEN (4)

MAJOR MELDINGEN (4)

WIJZIGINGEN

FILTER: niet afgemeld

Automatisch vernieuwen

Meer

<input type="checkbox"/> Lijn	Meldingnumm	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Soort melding	Status	Behandelaar	Gere Afger	Streefdatum
<input type="checkbox"/>	I 1505 001	Grinsven, Hannes	TOPdesk Nederland	Storing	Afgehandeld	Middelkoop, Paul	Nee	9 mei 2017 13:36
<input type="checkbox"/>	I 1205 002	Grinsven, Hannes	TOPdesk Nederland	Storing	Afgehandeld	Middelkoop, Paul	Nee	17 mei 2017 12:11
<input type="checkbox"/>	I 0808 008	Grinsven, Hannes	TOPdesk Nederland	Storing	Geregistreerd	Heide, Renske van	Nee	3 mei 2017 12:19
<input type="checkbox"/>	I 0808 007	Grinsven, Hannes	TOPdesk Nederland	Service Request		Botairco	Nee	7 mei 2017 11:36

Verzoek

Actie

Bijlagen

0 van 4 geselecteerd

- Maak er een eerstelijnsmelding van door op de knop **Nieuwe eerstelijnsmelding** boven in de kaart te klikken. Op het volgende scherm kunnen gegevens aangepast en ontbrekende gegevens toegevoegd worden.
- Rubriek **Details**: Voeg een **Korte omschrijving** toe: Afdrukken niet mogelijk. Verander de **Soort binnenkomst** in E-mail. De **Soort melding** is Storing, dit hoeft niet gewijzigd te worden. Bekijk de overige mogelijkheden. De **Categorie** is Netwerk Hardware, de **Subcategorie** is Printer.
- Rubriek **Object/ruimte**: selecteer **Object**. Vul PR8002 in als Object ID.

Hieronder staat de prioriteitenmatrix van deze demoversie. Een melding met prioriteit P1 moet eerder afgehandeld worden dan een melding met prioriteit P7. Aan de hand van de matrix en de informatie over de melding kun je de prioriteit invullen. Ieder bedrijf kan de prioriteitenmatrix naar eigen behoefte inrichten. In dit voorbeeld kan alleen Hannes niet afdrukken, dus de **Impact** is **Individu** en hij heeft gemeld dat hij verder kan werken. De **Urgentie** is dus **kan werken**. De prioriteit van de melding is P7.

Prioriteitenmatrix					
Impact	Alle klanten	Klant	Vestiging	Afdeling / Team	Individu
Urgentie					
Kan niet werken	P1	P1	P2	P3	P5
Kan deels werken	P2	P2	P3	P4	P6
Kan werken	P3	P4	P4	P5	P7

- h. Rubriek **Planning**: **Prioriteit** is **P7**.
- i. Rubriek **Afhandeling**: **Status** is **Geregistreerd**.
- j. De uitgebreide omschrijving (rechtserkant van het scherm) is overgenomen van de aanmelderkaart.

De melding ziet er nu zo uit.

I 2007 003
Afdrukken niet mogelijk
Opslaan
Escaleren
Aanmaken
Meer

ALGEMEEN
INFORMATIE
KOPPELINGEN
KLANTTEVREDENHEID
VERGELIJKBARE MELDINGEN
PROCES
KENNISITEMS
BIJLAGEN
GESCHIEDENIS
TIJDREGISTRATIE

Aanmelder
Naam: Grinsven, Hannes van
Vestiging: TOPdesk Nederland
015-1234567
Hannes@TOPdesk.nl

Details
Korte omschrijving: Afdrukken niet mogelijk
Soort binnenkomst: E-mail
Soort melding: Storing
Categorie: Netwerk hardware
Subcategorie: Printer
Extern nummer:

Object/ruimte
Betreft: Object
Object ID: PR8002
Soort: Netwerkprinter
Vestiging: TOPdesk Nederland
Ruimte:

Planning
Prioriteit: P7
Doorlooptijd: 1 dag
Streefdatum: 3 augustus 2020 9:07
On hold:

Afhandeling
Behandelaarsgroep:
Behandelaar: Middelkoop, Paul
Leverancier:
Status: Geregistreerd
Gereageerd:
Afgemeld:
Bestede tijd: 0:00

Hannes kan zijn Worddocument niet afdrukken.

Maak onzichtbaar voor aanmelder:

Kennisitems zoeken

- k. Sla de kaart op met de knop **Opslaan** rechts bovenin het scherm.

Opslaan

- l. Het verzenden van een e-mail is niet mogelijk in de cursussituatie, dus die klik je weg met de knop **Weggoeien**. In de module Beheer wordt behandeld hoe je deze **Actie** kunt uitschakelen in de **Actieverkenner**.



- m. Klik op de tab **Aanmelderkaart**. De aanmelderkaart van Hannes komt weer in beeld. Er is nu een melding bijgekomen.

Het behandelen van meldingen

Eerdere meldingen en/of door anderen ingevoerde meldingen afhandelen, begint met het opzoeken van de meldingen die aan jou toegewezen zijn.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Je bent aangemeld als behandelaar Paul Middelkoop.

- Ga (als je daar nu niet bent) via de Home-knop naar je startpagina. Bij je taken staat hoeveel niet afgemelde eerstelijnsmeldingen je zelf hebt en hoeveel meldingen er in totaal zijn.

Welkom Paul Middelkoop op de start

Huidige major meldingen

- 1

I 1605 010 - Huisvesting - Gebouw en va...
May 15, 2017 10:22 AM

1

2
- 1

I 1601 005 - De lift staat vast
May 12, 2017 2:35 PM

1

2
- 1

I 1604 024 - SAP software melding
May 11, 2017 12:32 PM

1

2
- 1

I 1210 006 - E-mails worden niet verstuu...
May 2, 2017 3:45 PM

1

2

Taken

Proces	20	90
1 Eerstelijns meldingen	20	90
2 Tweedelijns meldingen	6	22

a. Klik op het aantal eerstelijnsmeldingen. De onderstaande lijst komt in beeld.

Eerstelijns meldingen

[Nieuwe eerstelijns melding](#)
[Nieuwe tweedelijns melding](#)

[Automatisch vernieuwen](#)
[Meer](#)

FILTER: van Paul Middelkoop, niet afgemeld, behandelaar toegewezen, alleen eerstelijns

Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Behandelaar	Streefdatum	Aanmelddatum	Korte omschrijving
<input type="checkbox"/>	I 2007 003	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	3 augustus 2020 9:07	31 juli 2020 9:05	Afdrukken niet
<input type="checkbox"/>	I 1704 007	Meijer, Inge	OGD Delft	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 11:29	10 mei 2017 11:29	PC maakt zoom g
<input type="checkbox"/>	I 1703 004	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 10:22	12 mei 2017 15:52	
<input type="checkbox"/>	I 1605 008	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 10:05	12 mei 2017 15:35	Inkt van printer l
<input type="checkbox"/>	I 1604 024	Service Desk	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 12:32	11 mei 2017 12:27	SAP software me
<input type="checkbox"/>	I 1604 022	Meijer, Inge	OGD Delft	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 12:32	11 mei 2017 12:17	SAP software me
<input type="checkbox"/>	I 1601 010	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 15:04	8 mei 2017 14:43	Temperatuur kof
<input type="checkbox"/>	I 1601 002	Kooler, Victor	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	9 mei 2017 16:26	9 mei 2017 16:11	E-mails worden r
<input type="checkbox"/>	I 1506 010	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul		8 mei 2017 13:28	PC foutmelding
<input type="checkbox"/>	I 1506 009	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 10:43	8 mei 2017 12:33	Tablet scherm st
<input type="checkbox"/>	I 1505 001	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	9 mei 2017 13:36	1 mei 2017 15:46	Outlook gebruik
<input type="checkbox"/>	I 1410 016	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 12:08	12 mei 2017 12:07	Word/excel foutr
<input type="checkbox"/>	I 1307 003	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	5 mei 2017 8:48	1 mei 2017 10:17	Storing laserprin
<input type="checkbox"/>	I 1307 002	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	2 mei 2017 14:29	1 mei 2017 14:27	Extensie Word b
<input type="checkbox"/>	I 1304 004	Dieleman, Berry	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	3 mei 2017 14:15	1 mei 2017 15:18	Excel error
<input type="checkbox"/>	I 1210 006	Service desk	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	2 mei 2017 15:45	2 mei 2017 15:29	E-mails worden r
<input type="checkbox"/>	I 1205 002	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	17 mei 2017 12:11	5 mei 2017 16:34	Smartphone vra
<input type="checkbox"/>	I 1203 002	Elsacker, Nancy van	TOPdesk Belgium BVBA	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 8:00	3 mei 2017 15:39	Internet lijkt dow
<input type="checkbox"/>	I 1003 002	Koster, Jurgen	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	9 mei 2017 13:34	26 april 2017 10:07	Probleem met ro

Verzoek
Actie
Bijlagen

b. Open de melding van Hannes van Grinsven door er op te dubbelklikken.

Je weet inmiddels wat de oorzaak is van de storing en je weet een tijdelijke oplossing voor Hannes. Het melden van een alternatief of een tijdelijke oplossing aan de melder is heel belangrijk voor de klanttevredenheid.

- c. Zet deze tekst in het tekstvak aan de rechterkant van het scherm: **De printer staat uit, want de toner is op, de nieuwe toner wordt vanmiddag bezorgd. Gebruik tot die tijd PR8001.**
- d. Verander de **Status** in **In Behandeling**.
- e. Paul heeft hier 5 minuten aan besteed. Vul 0:05 in bij Bestede tijd in de rubriek Afhandeling, klik vervolgens op het plusteken, dan verschijnt de totale bestede tijd in het grijze vak.

Afhandeling	
Behandelaarsgroep	<input type="text"/> ...
Behandelaar	Middelkoop, Paul ...
Leverancier	<input type="text"/> ...
Status	In behandeling ...
Gereageerd	<input type="checkbox"/>
Afgemeld	<input checked="" type="checkbox"/>
Bestede tijd	0:05 <input type="button" value="+"/> 0:00

Afhandeling	
Behandelaarsgroep	<input type="text"/> ...
Behandelaar	Middelkoop, Paul ...
Leverancier	<input type="text"/> ...
Status	In behandeling ...
Gereageerd	<input type="checkbox"/>
Afgemeld	<input checked="" type="checkbox"/>
Bestede tijd	0:00 <input type="button" value="+"/> 0:05

- f. Sla de melding op.

De melding ziet er nu als volgt uit.

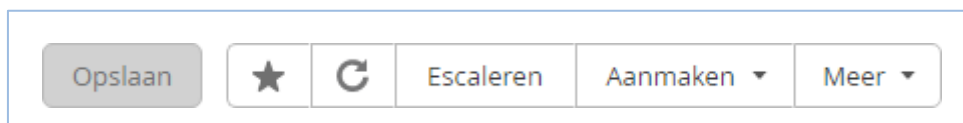
Het escaleren van meldingen

Als een eerstelijnsmedewerker een melding niet binnen een redelijke tijd kan afhandelen of als deze medewerker niet over de voldoende kennis beschikt of niet de juiste autorisatie heeft om de melding op te lossen, dan wordt de melding doorgegeven aan een tweedelijnsmedewerker. Dat heet de *escalatie* van de melding. Omdat tweedelijnsmeldingen vaak ingewikkelder zijn dan eerstelijnsmeldingen, kunnen tweedelijnsmeldingen opgesplitst worden in deelmeldingen. Die kunnen dan door verschillende behandelaars worden uitgevoerd. Het afhandelen van tweedelijnsmeldingen en het opsplitsen in deelmeldingen worden in een andere module behandeld.

Vervolg voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Je hebt vandaag geen tijd om de toner te installeren, dus je besluit om dit incident te escaleren naar een tweedelijnsmedewerker. In dit geval naar een tweedelijnsmedewerker, die als systeembeheerder werkzaam is in de vestiging van Hannes.

- Open de melding van Hannes van Grinsven als deze niet meer open staat.
- Klik op de knop **Escaleren**.



In het tabblad bovenin is een 2 te zien bij het nummer van de melding. De behandelaar is automatisch veranderd in **John Hendrixx**, een medewerker van de afdeling Systeembeheer.

- c. Voer in het tekstvak aan de rechterkant het verzoek aan John in: Toner s.v.p. vanmiddag installeren, ik heb vanmiddag geen tijd.
- d. Sla de kaart op.

De kaart ziet er nu als volgt uit.

The screenshot shows the TOPdesk interface for a ticket titled "Afdrukken niet mogelijk" (Printing not possible). The ticket is assigned to Hannes van Grinsven. The description states: "Storing - E-mail Netwerk hardware - Printer Extern nummer". The ticket is categorized as "PR8002" and is a "Netwerkprinter" issue. The planning section shows the impact as "Impact", urgency as "Urgentie", priority as "P7", and a due date of "1 dag" (1 day) on "3 augustus 2020" at "9:07". The handling section shows the assignee as "Hendrixx, John" and the status as "In behandeling" (In progress). The ticket is currently "Afgemeld" (Unassigned). The right side of the interface shows a chat history with Paul Middelkoop. The first message from Paul says: "Hannes kan zijn Worddocument niet afdrukken." (Hannes cannot print his Word document). The second message from Paul says: "Toner s.v.p. vanmiddag installeren, ik heb vanmiddag geen tijd." (Please install toner by noon, I have no time today). The third message from Paul says: "De printer staat uit, want de toner is op, de nieuwe toner wordt vanmiddag bezorgd. Gebruik tot die tijd PR8001." (The printer is off because the toner is out, the new toner will be delivered by noon. Use PR8001 until then). The interface also includes a sidebar with navigation icons, a top bar with search and filters, and a bottom section for planning and handling.

Het afsluiten van meldingen

Als de melding naar tevredenheid van de melder afgehandeld is, dan kan de melding de status **Afgehandeld** krijgen en **afgemeld** worden. In deze demoversie wordt bij een eerstelijns melding automatisch het vinkje bij de **Afgehandeld** gezet, zodra de **Status** veranderd wordt in **Afgehandeld**. Ieder bedrijf kan dit naar eigen behoefte configureren. Instellingen van TOPdesk worden in een andere module behandeld.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

De melding van Jurgen Koster over het röntgenapparaat is door een monteur van de leverancier opgelost.

- a. Zoek de melding van Jurgen Koster en open deze melding.
- b. Noteer in het tekstvak rechts dat de monteur van de leverancier het apparaat heeft gerepareerd.

- c. Verander de status in **Afgehandeld**. Er verschijnt een vinkje bij **Afgemeld** en de datum van afsluiten wordt ingevuld.

Afhandeling	
Behandelaarsgroep	Projectteam TOPdesk
Behandelaar	Middelkoop, Paul
Leverancier	
Status	Afgehandeld
Gereageerd	<input type="checkbox"/>
Afgemeld	<input checked="" type="checkbox"/> 31 juli 2020 10:18
Bestede tijd	0:00 + 3:15

Opdrachten

Hieronder staan opdrachten waarmee je kunt controleren of je de stof beheerst.
Zorg ervoor dat deze velden ingevuld zijn 'indien mogelijk of indien van toepassing'.

- Naam aanmelder
- Korte omschrijving
- Soort binnenkomst
- Soort melding
- Categorie
- Subcategorie
- Object of Vestiging
- Prioriteit
- Status
- Bestede tijd
- Uitgebreide omschrijving van de melding (rechterkant scherm)
- Uitgebreide omschrijving van de acties (rechterkant scherm)

Deze prioriteitenmatrix heb je er bij nodig.

Prioriteitenmatrix

Impact

Alle klanten

Klant

Vestiging

Afdeling / Team

Individu

Urgentie

Kan niet werken

P1

P1

P2

P3

P5

Kan deels werken

P2

P2

P3

P4

P6

Kan werken

P3

P4

P4

P5

P7

Het registreren van meldingen

1. Hajo Kootstra heeft gebeld. Hij moet vandaag een presentatie geven voor zijn afdeling/team en Beamer010 doet het niet.
Registreer de melding.
2. Pieter de Groot komt vertellen aan Paul dat zijn beeldscherm gebarsten is. Hij kan deels verder werken. Er zit een sticker op zijn monitor met nummer M430. Je gaat een nieuwe monitor bestellen voor hem, die wordt morgen geleverd.
Registreer de melding.

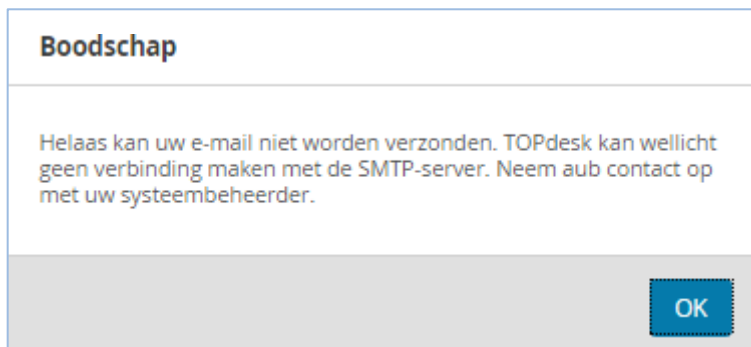
Het behandelen van meldingen

3. Er is een nieuwe versie van Office klaargezet voor Berry. De bestede tijd aan het klaarzetten van de nieuwe versie van Office is 30 minuten. Zoek de bijbehorende melding van Berry Dieleman dat hij een Excelbestand niet kan openen.
Voer de nieuwe informatie in bij deze melding.

Het escaleren van meldingen

4. Renske van der Heide belt met een vraag over Excel. Zij heeft uitleg nodig over hoe ze een spreadsheet kan koppelen aan een SQL-database. Zij kan deels verder werken.
Registreer de melding en escaleer deze melding naar de tweede lijn. Kies de groep Applicatiebeheer als behandelaar.

Bij het opslaan van nieuwe tweedelijnsmeldingen verschijnt de onderstaande foutmelding. Deze foutmelding kun je negeren.



5. De melding van Inge Meijer over het zoemgeluid van haar pc moet nader uitgezocht worden door de afdeling Systeembeheer.
Zoek de melding op en escaleer deze melding naar de tweede lijn.

Het afsluiten van meldingen

6. De vraag van Marcel Teppema naar de printcode kan worden afgesloten. Marcel heeft gemeld dat het werkt.
Zoek de melding op en sluit hem af.