



## 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 kennissysteem. In een andere module leer je hoe je dat systeem gebruikt en hoe je standaardoplossingen toepast.

In deze module leer je hoe je zelf dingen kunt aanpassen, toevoegen of verwijderen in dat kennissysteem. Zo'n systeem 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 – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Kennissysteem**.
- Kies in de rubriek **Overzicht voor Startpagina kennissysteem**.

The screenshot shows the 'Startpagina kennissysteem' page in TOPdesk. On the left, there's a sidebar with 'Nieuws' (News) and 'Kantoorfaciliteiten' (Office facilities) sections. The main content area is titled 'Mijn werkplek' (My workspace) and shows a hierarchical tree structure. Under 'Mijn werkplek', the nodes are: Standaard werkplek, Randapparatuur, Printen, Mobiele Telefonie, Vaste telefonie, E-mail en Agenda, Wifi en netwerk, Thuiswerken. Below this is a section titled 'Programma's en rechten' (Programs and rights) with nodes: Bedrijfsapplicaties, Kantoor applicaties, Rechten, TOPdesk, Bomgar, Qlikview, Database beheer, Security.

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 – Meedoelen 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 'KI 0259 Formules in Excel' item creation screen in TOPdesk. At the top, there are tabs for ALGEMEEN, PUBLICEREN, FLOWS, NIEUWS, INFORMATIE, KOPPELINGEN, and DOCUMENTEN. The ALGEMEEN tab is selected. Below the tabs is a search bar and a checkbox for 'Artikelen direct hieronder zoeken'. The main content area has sections for 'Titel' (Formules in Excel), 'Ouderartikel' (Programma's en rechten), 'omschrijving' (Handleiding voor het gebruiken van formules in Excel), and 'Inhoud'. The 'Inhoud' section contains rich text editor tools. The status bar at the bottom right indicates 'Nederlands'.

- 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>

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

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**.

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

Programma's en rechten

- Bedrijfsapplicaties
- Kantoor applicaties
  - Handleiding - MS Word
  - Office installeren
  - Handleiding - MS PowerPoint
  - Handleiding - MS Excel
  - Formules in Excel

## 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.

Verkenner

Qlikview

- Database beheer
- Security
- Vergaderingen en bijeenkomsten
- Financiën en reizen
- Mijn informatie en contract
- TOPdesk informatie
- Procedures Servicedesk
- TOPzorg**
  - Plattegrond TOPzorg
  - Welkom in uw patiëntportaal!

Bed positie instellen

**ALGEMEEN** PUBLICEREN FLOWS (1) NIEUWS INFORMATIE KOPPELINGEN DOCUMENT

Bed positie instellen

Omschrijving

Hoe stel ik de positie van mijn bed in?

Inhoud

Afdrukken  
Knippen  
Aan mandje toevoegen  
**Archiveren**  
Verwijderen

## Nieuwsitems toevoegen

Het toevoegen van nieuwsitems is bijna hetzelfde als het toevoegen van kennisistems. 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 beheert.

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.