



Praktijkleren

samen sterk onderwijs

TOPdesk

**Escaleren van een melding naar de tweede lijn, derde lijn en
majormeldingen**

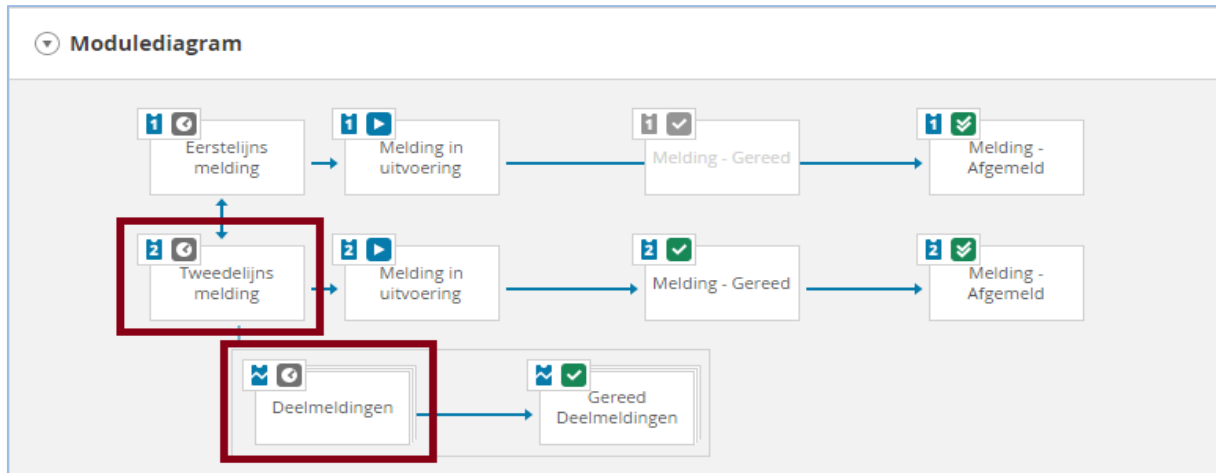
Inhoudsopgave

Inleiding	3
Escaleren naar de tweede lijn	3
Deelmeldingen	5
Derde lijn.....	7
Major meldingen.....	7
Opdrachten	12

Inleiding

In dit cursusonderdeel ga je verder met **Meldingenbeheer**.

Meldingenbeheer kan opgestart worden via **TOPdesk Menu, Modules, Meldingenbeheer**.



Als een melding niet door de eerstelijnsmedewerkers van de servicedesk kan worden opgelost, dan kan de melding worden doorgeschoven (geëscaleerd) naar een andere medewerker. Een tweedelijns melding kan (na opslaan) opgesplitst worden in deelmeldingen. Als de tweede lijn het niet kan oplossen, dan kan de derde lijn ingeschakeld worden. Dit is meestal de leverancier of de ontwikkelaar.

Meldingen die invloed hebben op het hele bedrijf, zijn major meldingen. Als bijvoorbeeld de internetverbinding wegvalt, dan heeft bijna iedere werknemer daar last van. Major meldingen moeten snel opgelost worden. Zij hebben een hoge prioriteit.

Escaleren naar de tweede lijn

Als een melding door de eerstelijnsmedewerkers van de servicedesk niet binnen de afgesproken tijd van het SLA kan worden opgelost, dan kan de melding worden doorgeschoven (geëscaleerd) naar een tweedelijnsmedewerker met specifieke kennis.

Andere redenen voor escalatie zijn bijvoorbeeld het hebben van te weinig rechten of een melding die niet op afstand kan worden opgelost. Tweedelijns meldingen kunnen in TOPdesk opgesplitst worden in deelmeldingen, zodat diverse specialisten ingeschakeld kunnen worden. Eerstelijns meldingen kunnen niet opgesplitst worden in deelmeldingen.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Simone Hoogstra krijgt een foutmelding te zien als zij een Worddocument wil opslaan en niet kan verder werken. Zij belt hiervoor de servicedesk.

- Meld je aan in TOPdesk als behandelaar Paul Middelkoop.
- Voer het bovenstaande in als eerstelijns melding.
- De prioriteit is P5: één persoon heeft er last van en zij kan niet verder werken.
- Zie de volgende tabel.

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

Je stelt Simone een paar vragen om de melding te kunnen analyseren. Je wilt weten hoeveel ruimte er op haar netwerkschijf P: beschikbaar is. Simone geeft aan dat ze dat al gecontroleerd heeft, maar uit haar verhaal blijkt dat zij een lokale schijf D: gebruikt in plaats van de netwerkschijf. Er is nog maar weinig ruimte op die harde schijf beschikbaar. Je legt Simone uit hoe zij voortaan op de netwerkschijf P: kan opslaan. Je registreert deze informatie.

2005 001
Foutmelding bij opslaan

Opslaan

Escaleren
Aanmaken
Meer

ALGEMEEN
INFORMATIE
KOPPELINGEN
WORCADE
KLANTTEVREDENHEID
KENNISITEMS
PROCES
VERGELIJBARE MELDINGEN
BIJLAGEN
GESCHIEDENIS
TIJD

Hoogstra, Simone
TOPdesk Nederland
015-1234567
Hoogsta@TOPdesknl.nl

Foutmelding bij opslaan
Storing - Telefonisch
Kantoor applicaties - Word
Extern nummer

Object/ruimte
Vestiging - Ruimte

Planning
Prioriteit: P5
Doorlooptijd: 4 uur
Streefdatum: 4 mei 2020 12:00
On hold: ☐

Middelkoop, Paul
3 mei 2020 08:34
Zij krijgt een foutmelding als zij een Word-document wil opslaan

☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

Uitleg gegeven over opslaan op P: in plaats van op D:; D: is bijna vol.

Simone kan nu verder werken: de prioriteit van deze melding kan nu verlaagd worden van P5 naar P7 (één persoon heeft er last van, maar zij kan verder werken).

Het verplaatsen van de bestanden van haar schijf D: naar schijf P: en het aanpassen van de **default bestandslocatie** kun je niet zelf uitvoeren. Daarom besluit je deze melding te escaleren naar de tweede lijn en er twee deelmeldingen van te maken. Druk op de escalatieknop en wijs jezelf aan als behandelaar. Je volgt zelf het werk van de specialisten en na afhandeling geef je de resultaten door aan Simone.

Merk op dat er een 2 verschenen is in het tabblad van de melding. In de rubriek Planning is niet alleen prioriteit, maar ook impact en urgentie te zien. Door het aanpassen van impact en urgentie verandert de prioriteit.

Je past het actieveld aan met alle informatie over de oplossing. Je geeft aan dat je dit mondeling met de aanmelder hebt gecommuniceerd. Sla de melding op. Het is ná het opslaan pas mogelijk om deelmeldingen te maken.

Deelmeldingen

Tweedelijnsmeldingen kunnen in TOPdesk opgesplitst worden in deelmeldingen, zodat diverse specialisten ingeschakeld kunnen worden.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen (vervolg van het voorgaande voorbeeld)

Na het opslaan van de tweedelijnsmelding is een tabblad Deelmeldingen verschenen.

- Klik op het tabblad **Deelmeldingen**.
- Klik op de knop Nieuwe Deelmelding. Merk op dat er achter het meldingsnummer \01 is toegevoegd.
- Wijs de eerste deelmelding toe aan de behandelaar Hajo Kootstra. Hajo moet de standaardlocatie voor bestandsopslag aanpassen.
- Zet dat in het actievak en sla de melding op.

I 2008 001\01 **Foutmelding bij opslaan Worddocument** Opslaan ★ ↺ Aanmaken ▼ Meer ▼

ALGEMEEN **INFORMATIE** KOPPELINGEN KLANTTEVREDENHEID BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

2 I 2008 001 - Foutmelding bij opslaan Worddocument
Hoogstra, Simone - TOPdesk Nederland

Soort melding	Storing
Categorisatie	Kantoor applicaties - Word
Object ID	Object ID - Soort
Planning	I Individu U Kan werken P P7
Streefdatum	3 augustus 2020 17:30
Behandelaar	Middelkoop, Paul - Behandelaarsgroep

Foutmelding bij opslaan Worddoc...

Kantoor applicaties - Word
Extern nummer

Planning

Doorlooptijd **4 uur**
Streefdatum 3 augustus 2020 12:00

Afhandeling

Behandelaarsgroep
Behandelaar **Kootstra, Hajo**

Middelkoop, Paul 1 augustus 2020 07:17
Standaard bestandslocatie wijzigen van D: naar P:

☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

- Wijs de tweede deelmelding toe aan behandelaar John Hendriks. John moet de bestanden van D: naar P: verplaatsen. Voeg deze tekst toe en sla de melding op.

I 2008 001\02 **Foutmelding bij opslaan Worddocument** Opslaan ★ ↺ Aanmaken ▼ Meer ▼

ALGEMEEN **INFORMATIE** KOPPELINGEN KLANTTEVREDENHEID BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

2 I 2008 001 - Foutmelding bij opslaan Worddocument
Hoogstra, Simone - TOPdesk Nederland

Soort melding	Storing
Categorisatie	Kantoor applicaties - Word
Object ID	Object ID - Soort
Planning	I Individu U Kan werken P P7
Streefdatum	3 augustus 2020 17:30
Behandelaar	Middelkoop, Paul - Behandelaarsgroep

Foutmelding bij opslaan Worddoc...

Kantoor applicaties - Word
Extern nummer

Planning

Doorlooptijd **4 uur**
Streefdatum 3 augustus 2020 12:00

Afhandeling

Behandelaarsgroep
Behandelaar **Hendriks, John**

Middelkoop, Paul 1 augustus 2020 07:18
Bestanden verplaatsen van D: naar P:

☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

- Ga terug naar het tabblad Deelmeldingen.
Na verversen zie je daar de twee deelmeldingen en de toegewezen behandelaars.

Lijn	Meldingsnummer	Naam aanmelder	Vestiging	Soort melding	Status	Behandelaar	Gere Afge	Streefdatum	Impact	Categorie	Subcategorie	
<input type="checkbox"/>	I 2008 001\01	Hoogstra, Simor	TOPdesk Nederl	Storing	Geregistreerd	Kootstra, Hajo	Nee	Nee	3 augustus 2020 12	Individu	Kantoor applica	Word
<input type="checkbox"/>	I 2008 001\02	Hoogstra, Simor	TOPdesk Nederl	Storing	Geregistreerd	Hendriks, John	Nee	Nee	3 augustus 2020 12	Individu	Kantoor applica	Word

De hoofdmelding van Simone is nu gesplitst in twee deelmeldingen. Iedere deelmelding wordt door de betreffende tweedelijnsmedewerker afgemeld. De totale melding wordt door Paul afgemeld, nadat uit het overleg met Simone gebleken is dat ze tevreden is over de oplossing.

Let op: De totale melding kan alleen worden afgemeld als de deelmeldingen afgemeld zijn.

Derde lijn

Soms is een melding zo complex, dat ook de tweede lijn het niet kan afhandelen. In zo'n geval kan een externe partij als een leverancier of een IT-supportbedrijf of de ontwikkelaar van de betreffende applicatie erbij betrokken worden. Dit noemt men de derde lijn. Dit zijn over het algemeen instanties buiten het bedrijf en die hebben geen toegang tot de TOPdeskomgeving. Daarom wordt de informatie daarover op een andere manier doorgegeven. Er worden soms wel koppelingen gemaakt tussen TOPdesk en deze externe partijen, maar dat is in deze demonstratie-omgeving niet het geval.

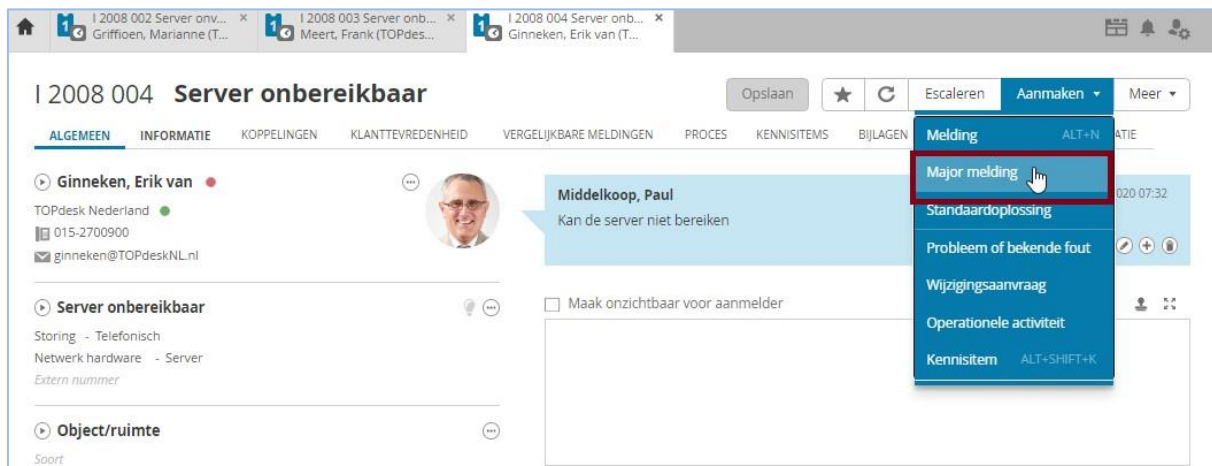
Major meldingen

Er zijn soms meldingen van incidenten waar diverse personen last van hebben, bijvoorbeeld bij een netwerkstoring. Een incident dat een ernstige verstoring van de dienstverlening is, wordt een **major incident** of **major melding** genoemd. Een major melding heeft een hoge prioriteit.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Marianne Griffioen kan haar dagelijks gebruikte bestanden niet van de netwerkserver halen. Zij krijgt de foutmelding dat deze server onvindbaar is. Je maakt daarvan een eerstelijnsmelding. Merk op dat bij het invullen van de uitgebreide omschrijving, de categorie en de subcategorie automatisch ingevuld worden. Even later komt een vergelijkbare melding binnen van Frank Meert. Je maakt daarvoor ook een eerstelijnsmelding. Daarna komt er ook een melding van Erik van Ginneken dat hij zijn bestanden niet kan openen en dat niemand bij de vestiging TOPdesk Nederland bestanden kan openen. Het is nu duidelijk dat er iets ernstigs aan de hand is. Er moet dus een **major melding** gemaakt worden.

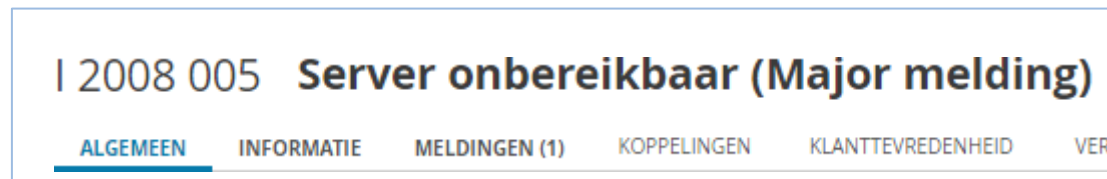
- Maak een major melding door te klikken op **Aanmaken, Major melding**.



- Publiceer de melding in de selfserviceportal en beperk het tot de vestiging TOPdesk Nederland. Alle medewerkers van de vestiging TOPdesk Nederland kunnen dan zien dat de storing bekend is bij de servicedesk. Zij hoeven de storing dan niet meer te melden en ze weten dat eraan gewerkt wordt.

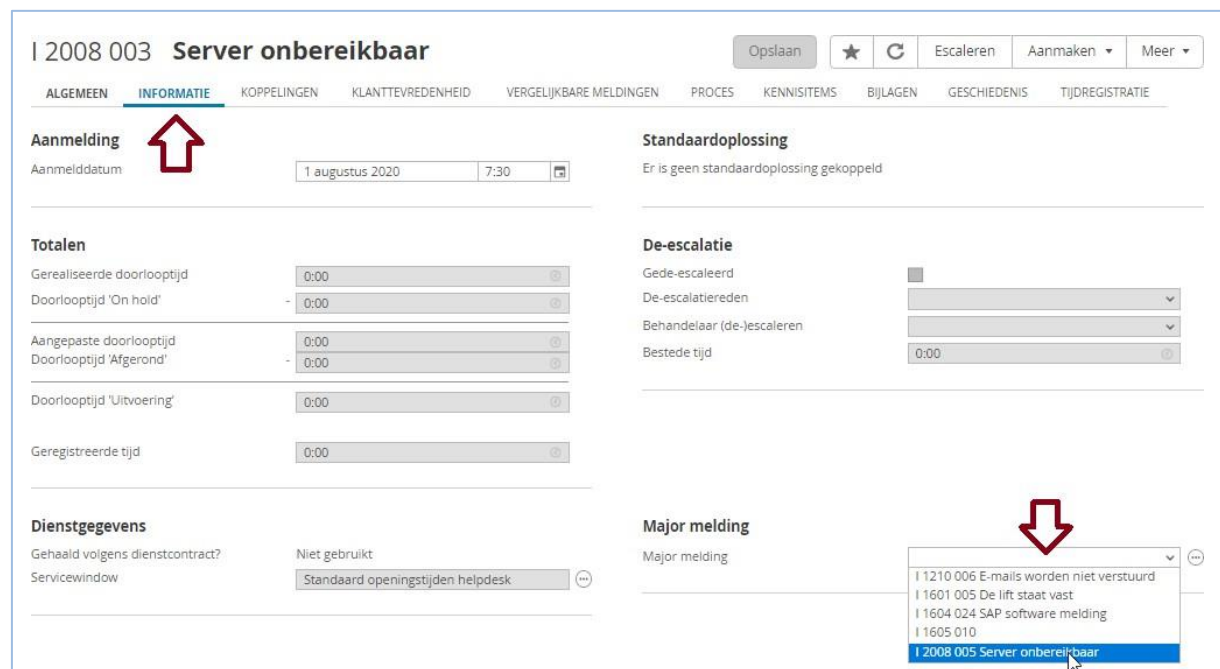
- Klik op OK en merk op dat (Major melding) nu toegevoegd is aan de melding en dat er een nieuwe naam van de aanmelder ingevuld moet worden bij de major melding.
- Kies Paul Middelkoop.

- De prioriteit van de melding moet verhoogd worden naar P2: de werknemers van een vestiging kunnen niet werken (zie de eerdere prioriteitentabel).



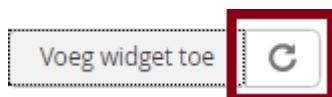
De meldingen van Marian Griffioen en Frank van Meert moeten gekoppeld worden aan de major melding.

- Koppelen vanuit de oorspronkelijke melding: Open de melding van Frank Meert. Op het tabblad Informatie kun je bij het veld 'Major melding' de melding van Erik van Ginneken selecteren als een major melding.



- Maak de koppeling en sla de melding van Frank op.

Op de startpagina van Paul is (na verversen) de nieuwe major melding te zien.



- Klik op de melding en controleer op het tabblad Meldingen dat de meldingen van Marian Griffioen en Frank van Meert daar allebei te vinden zijn.



Koppelen met de koppelmagiër: Met de koppelmagiër kun je de melding van Marian Griffioen toevoegen.

- Open de major melding en ga naar het tabblad Meldingen.
- Klik op **Koppelmagiër**, selecteer de melding van Marian Griffioen en klik vervolgens op **Koppelen**.

I 2008 005 Server onbereikbaar (Major melding)

ALGEMEEN INFORMATIE **MELDINGEN (2)** KOPPELINGEN KLANTTEVREDENHEID VERGELIJKBARE MELDINGEN PROCES KENNISITEMS BIJLAGEN GESCHIEDENIS (2)

FILTER: geen **Koppelmagiër** Automatisch vernieuwen Meer

Koppelmagiër - Meldingen

Alles weergeven
Opgeslagen selectie
Zoeken

FILTER: Actieve kaarten

Lijn	Meldingnumm	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Soort melding	Behandelaar	Gereed	Afger/Streefdatum	SLA-streefda
<input checked="" type="checkbox"/>	I 2008 002	Griffioen, Marianne	TOPdesk Nederland	Storing	Middelkoop, Paul	Nee	3 augustus 2020 12:00	
<input type="checkbox"/>	I 2008 001	Hoogstra, Simone	TOPdesk Nederland	Storing	Middelkoop, Paul	Nee	3 augustus 2020 17:30	
<input type="checkbox"/>	I 2007 011	Dekker, Leontine	TOPdesk UK	Storing	Middelkoop, Paul	Nee	3 augustus 2020 10:47	
<input type="checkbox"/>	I 2007 006	Heide, Renske van der	TOPdesk Nederland	Gebruikersvraag	Applicatiebeheer	Nee	3 augustus 2020 9:32	
<input type="checkbox"/>	I 2007 005	Groot, Pieter de	TOPdesk Nederland	Storing	Middelkoop, Paul	Nee	3 augustus 2020 9:19	
<input type="checkbox"/>	I 2007 004	Kootstra, Hajo	TOPdesk Nederland	Storing	Systeembeheer	Nee	31 juli 2020 11:26	
<input type="checkbox"/>	I 2007 003	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Storing	Hendriks, John	Nee	3 augustus 2020 9:07	
<input type="checkbox"/>	I 2007 002	Middelkoop, Paul	TOPdesk Nederland	Storing	Middelkoop, Paul	Nee	3 augustus 2020 9:00	

Verzoek
01-08-2020 07:30 Middelkoop, Paul:
Server onvindbaar

Actie

Bijlagen

1 van 216 geselecteerd 1 2 3 Volgende

Koppelen Alles koppelen Annuleren

- Controleer de informatie op het tabblad Algemeen en pas indien nodig aan.

I 2008 005
Server onbereikbaar (Major melding)
Opslaan
★
↺
Escaleren
Aanmaken
Meer

ALGEMEEN
INFORMATIE
MELDINGEN (3)
KOPPELINGEN
KLANTTEVREDENHEID
VERGELIJKBARE MELDINGEN
PROCES
KENNISITEMS
BIJLAGEN
GESCHIEDENIS (2)

Middelkoop, Paul
TOPdesk Nederland
015-1234567
Middelkoop@TOPdesknl.nl

Major melding
Publiceren in selfserviceportal
Zichtbaar voor:
Iedereen
Specifieke vestiging
TOPdesk Nederland

Server onbereikbaar
Storing - Telefonisch
Netwerk hardware - Server
Extern nummer

Object/ruimte
Soort

Planning
Prioriteit: P2
Doorlooptijd: 30 minuten
Streefdatum: 3 augustus 2020 8:30
On hold

Afhandeling
Behandelaarsgroep
Behandelaar: Middelkoop, Paul
Leverancier
Status: Geregistreerd

Middelkoop, Paul
Kan de server niet bereiken
1 augustus 2020 07:37

☐ Maak onzichtbaar voor aanmelder

Acties, E-mailberichten, Bijlagen, onzichtbaar voor aanmelder tonen

Middelkoop, Paul
Er wordt aan gewerkt door de netwerkspecialisten.
1 augustus 2020 08:02

- Meld aan als Erik van Ginneken in de selfserviceportal. De major melding is daar te zien bij de Actuele storingen.

TOPdesk
Service Management Simplified

Ginneken, Erik van

Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken

Waarover gaat uw vraag/verzoek?

Mijn Verzoeken

Mijn Werkplek

Kantoor & gebouw

Actuele storingen
3

Server onbereikbaar
Kan de server niet bereiken

Opdrachten

Hieronder staan opdrachten om te controleren of je de stof beheerst.

Indien mogelijk of van toepassing: zorg ervoor dat de volgende velden ingevuld zijn.

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

De volgende prioriteitenmatrix heb je hiervoor 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

Escaleren

1. Maak een nieuwe eerstelijnsmelding voor Frits Hofman. Hij heeft een e-mail gestuurd om te melden dat hij autorisatie nodig heeft voor het gebruik van SAP. Hij kan verder werken aan andere werkzaamheden. Jij mag deze autorisatie niet instellen, dus je escaleert deze melding naar de tweede lijn. De behandelaarsgroep Applicatiebeheer zal deze melding afhandelen.

Deelmeldingen

2. Een stagiair is bezig geweest met het ontwerpen van spreadsheets in Excel. Na zijn vertrek merkt Ibrahim Elkemed dat er fouten in de berekeningen zitten en dat sommige spreadsheets beveiligd zijn tegen bewerken met een (onbekend) wachtwoord. De afdeling kan verder werken zonder dit bestand. Hij geeft deze melding per e-mail door aan de servicedesk. Registreer deze melding als eerstelijnsmelding. Escaleer deze melding naar de tweede lijn. Splits de melding in twee deelmeldingen.
 - Eén voor het corrigeren van de berekeningen: behandelaar Hajo Kootstra
 - Eén voor het achterhalen van het wachtwoord: HR RecruitmentDeze afdeling heeft de persoonlijke gegevens van de stagiair en kan hem bellen om het wachtwoord te vragen.

Major melding

3. Henk van Domst en Leo Kalkerman melden allebei telefonisch dat de intranetpagina van TOPdesk Nederland niet beschikbaar is. Zij kunnen deels verder werken. Alle andere medewerkers hebben hier ook last van. Voer de meldingen van Henk en Leo in. Maak een major melding en koppel de meldingen van Henk en Leo hieraan. Zorg dat de melding zichtbaar is in de selfserviceportal voor de vestiging van Henk en Leo. Pas de prioriteit aan. Kies Paul Middelkoop als behandelaar.