



## TOPdesk

Gebruik van standaardteksten, standaardoplossingen  
en kennisitems

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Standaardteksten.....	3
Standaardoplossingen.....	5
<b>Kennisitems .....</b>	<b>9</b>
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.

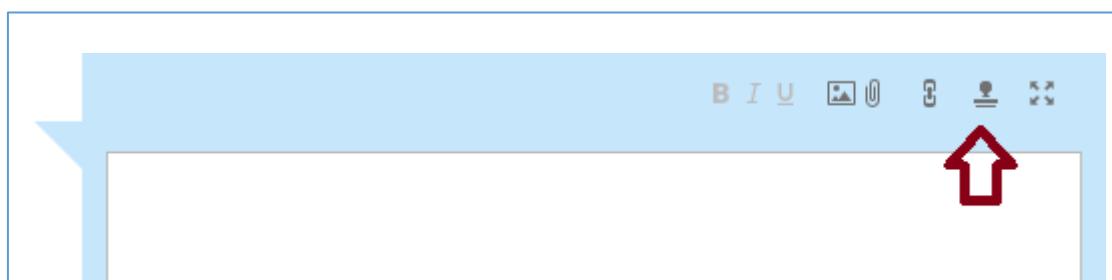
TOPdesk biedt de mogelijkheid om deze standaardoplossingen vast te leggen en zodoende de meldingen snel af te handelen.

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 – Meedoен 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.

Bewerken X

Dit is een eigen standaardtekst van behandelaar Paul Middelkoop.

Opslaan Annuleren

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

B I U

Dit is een eigen standaardtekst van behandelaar Paul Middelkoop.

## 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

Korte omschrijving	Categorie	Subcategorie	Impact	Bested
Checklist printer storingen	Netwerk hardware	Printer	Individu	0u 05:
Error 9090	Netwerk hardware	Printer	Individu	0u 05:
Feedlampje	Netwerk hardware	Printer	Individu	0u 15:
Strepen	Netwerk hardware	Printer	Individu	0u 20:

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 actievelden.

**Printer werkt niet**

Opslaan    Escaleren    Aanmaken    Meer

FORMATIE	KOPPELINGEN	WORCADE	KLANTTEVREDENHEID	PROCES	KENNISITEMS	VERGELIJKBARE MELDINGEN	BIJLAGEN	GESCHIED
<input type="text"/> Printer werkt niet	<input type="text"/>	<input type="text"/>				<b>Volgens Standaardoplossing</b> Algemene printerstoring		
<input type="text"/> Telefonisch	<input type="text"/>	<input type="text"/> Quick incident			<input type="checkbox"/> Maak onzichtbaar voor aanmelder	<b>Volgens Standaardoplossing</b> 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 ingelogd.		
<input type="text"/> Netwerk hardware	<input type="text"/>	<input type="text"/> Printer						
<input type="text"/> Printer								
<input type="radio"/> Object	<input type="radio"/> Locatie							

### 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

**ALGEMEEN \*** **BIJLAGEN**

Opslaan
Aanmaken
Meer

**Details**

Korte omschrijving \*

Soort binnenkomst

Soort melding

Categorie \*

Subcategorie

Oorspronkelijk probleem

**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.



**Planning**

Impact

Urgentie

Prioriteit

Doorlooptijd lijn 1

Doorlooptijd lijn 2

**Aanvraag**

**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  0:00

Onkosten  € 0,00

**Actie**

Maak onzichtbaar voor aanmelder

### Voorbeeld – Meedoelen 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**

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"/> Aanraag 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	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"/> Error 0000						0u 05m	15 minuten	4 uur	Quick incident	

Screenshot of the TOPdesk software interface showing the creation of a new standard solution for 'Temperatuur laag' (Low Temperature). The form includes sections for Details, Planning, Handling, and Action.

**Details:**

- Korte omschrijving: Temperatuur laag
- Soort binnenvlokomst: Storing
- Categorie: Middelen
- Subcategorie: Koffieapparaten
- Oorspronkelijk probleem:

**Planning:**

- Impact: Afdeling / Team
- Urgentie:
- Prioriteit:
- Doorlooptijd lijn 1: 15 minuten
- Doorlooptijd lijn 2: 30 minuten

**Afhandeling:**

- Behandelaar lijn 1: Andere behandelaar (selected)
- Behandelaar lijn 2: Technische dienst
- Eerstelijns Leverancier: Douwe Egberts
- Tweedelijns Leverancier:
- Status: Geregistreerd
- Gereed / Afgemeld: Huidige status
- Bestede tijd: 0:03
- Onkosten: € 0,00

**Actie:**

- Maak onzichtbaar voor aanmelder (checkbox)

Message: Temperatuur is meer dan 10°C lager dan ingesteld. Enkele minuten geduld a.u.b. De temperatuur stijgt vanzelf, u hoeft geen verdere actie te ondernemen.

- 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 – Meedoelen in TOPdesk of alleen lezen

- Maak een nieuwe eerstelijnsmelding.
- 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.

- Via het tabblad **Kennisitems**
  - Via het venster **Kennisitems zoeken**
- Kennisitem zoeken via het tabblad **Kennisitems**

- Klik op het tabblad **Kennisitems**.

I 2004 012 Printer werkt niet

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

**Aanmelder**

Naam: Caspers, Frank  
Vestiging: TOPdesk Nederland  
nummer: 040-1234567  
e-mail: Caspers@TOPdesknl.nl

**Details**

Korte omschrijving: Printer werkt niet  
Soort binnenkomst: Telefonisch  
Soort melding: Storing  
Categorie: Netwerk hardware  
Subcategorie: Printer  
Extern nummer:

**Object/ruimte**

**Kennisitems zoeken**

Er verschijnt een lijst met kennisitems.

I 2007 008 Printer werkt niet

**ALGEMEEN** INFORMATIE KOPPELINGEN KLANTEVREDENHEID VERGELIJKBARE MELDINGEN PROCES **KENNISITEMS** BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

**Zoekresultaten Kennisitems**

FILTER: Nederlands

Datum / tijd van wijzigeren de kNummer	Naam	Taal
2 november 2010 119 mei 2017 14:20	Middelkoop, Paul KI 0013	Nederlands
2 november 2010 118 mei 2017 15:40	Beijering, Martin KI 0015	Nederlands
8 mei 2017 14:45	Beijering, Martin KI 0158	Nederlands
2 november 2010 118 mei 2017 15:40	Beijering, Martin KI 0014	Nederlands
2 november 2010 118 mei 2017 15:40	Beijering, Martin KI 0019	Nederlands
2 november 2010 118 mei 2017 15:41	Beijering, Martin KI 0022	Nederlands
8 mei 2017 15:14	Middelkoop, Paul KI 0176	Nederlands

Omschrijving Inhoud

0 van 12 geselecteerd

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

Screenshot of a knowledge management system interface showing a search result for 'Drukt niet af - doet het niet'.

**Search Results:**

- I 2007 008 Printer we... Caspers, Frank (TOPd... KI 0014 Kennisitem
- Drukt niet af - doet h... KI 0014 Kennisitem

**Page Content:**

## KI 0014 Drukt niet af - doet het niet

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)

- 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**

**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  Bijvoegen

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

Inhoud  Bijvoegen

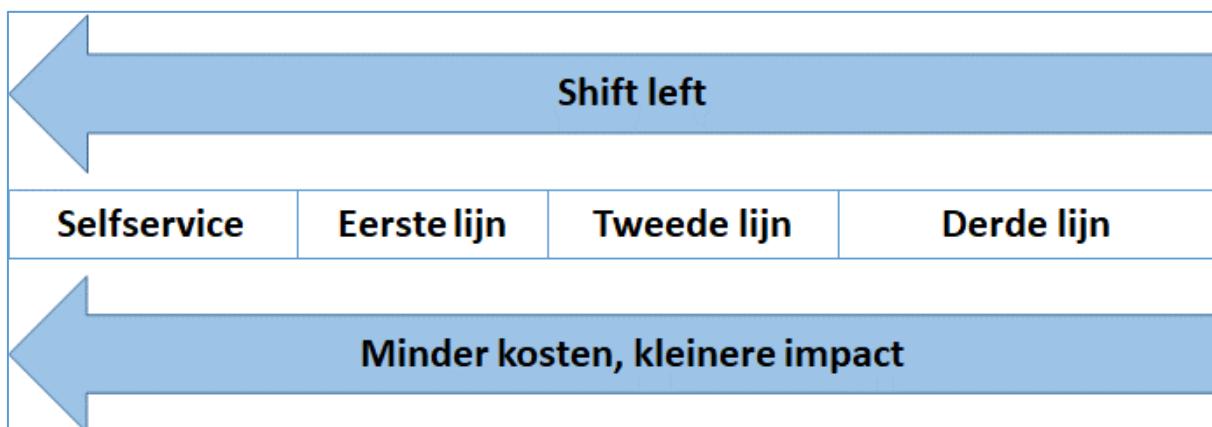
1. Check of printer online staat  
2. Is er voldoende papier?

[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 – Meedoelen 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*.

Log in met: paulm

Inlognaam

Wachtwoord

Wachtwoord onthouden

Inloggen

Selfserviceportal gebruiken

Log in met: ginneken (Shared Services) of victork (Managed Service Provider)

Inlognaam

ginneken

Wachtwoord

\*\*\*\*\*

Wachtwoord onthouden

Inloggen

Inloggen als behandelaar

- 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 &gt; DISPLAY GEEFT ERROR 9090

## Display geeft error 9090

KI 0015

[Aanmelden storing IT-middelen](#)

@ VOORBEELD BKS.DOC

23 november 2010 11:41

@ www.TOPdesk.nl

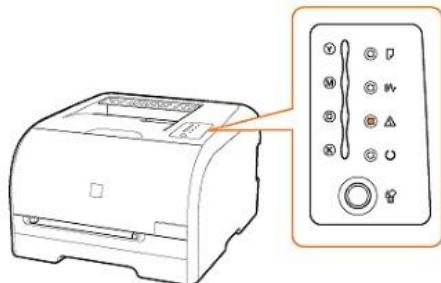
23 november 2010 11:40

**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

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.

9090



STARTPAGINA &gt; MAAK DIRECT EEN MELDING &gt; STANDAARD WERKPLEK &gt; 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.

x

## Display geeft error 9090

KI 0015



VOORBEELD BKS.DOC

23 november 2010 11:41

www.TOPdesk.nl

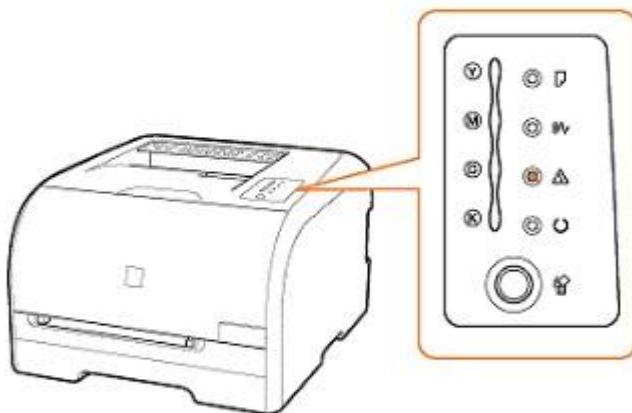
23 november 2010 11:40

### 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 beheert.

### 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 afdrukken.