



TOPdesk 2020

Eerstelijnsmeldingen

Inhoudsopgave

Inleiding Eerstelijnsmeldingen	2
Het registreren van meldingen	2
Het behandelen van meldingen.....	6
Het escaleren van meldingen	9
Het afsluiten van meldingen	10
Opdrachten	12

Laatst bijgewerkt 1 augustus 2020

Inleiding Eerstelijnsmeldingen

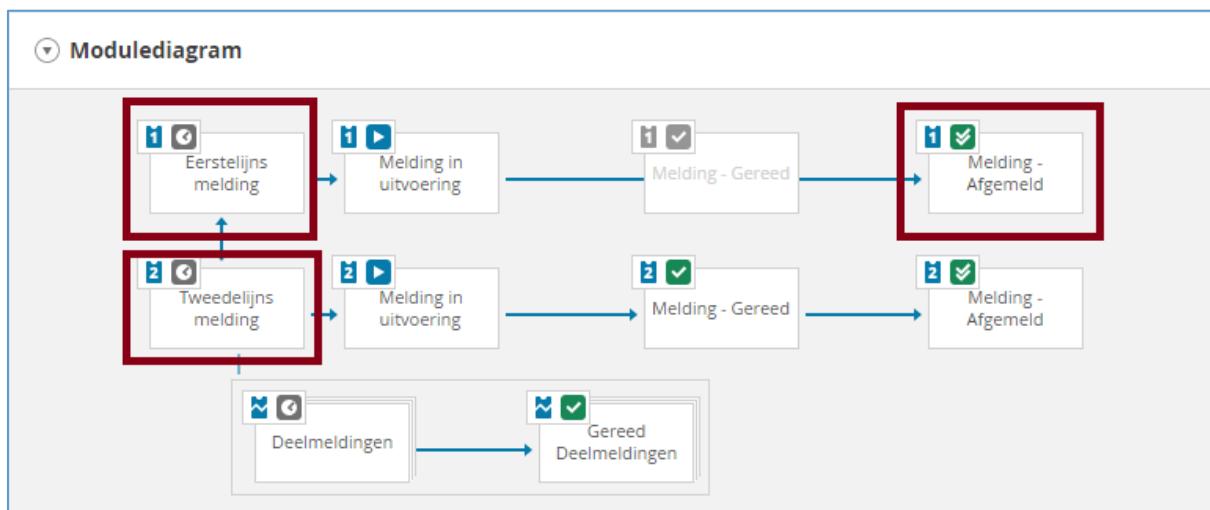
Registreren, behandelen, escaleren en afsluiten van eerstelijnsmeldingen in TOPdesk zijn de onderwerpen van deze module.

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 prioriteitenschema) 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 – Meedoен 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.



Aanmelderkaart

- 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 Worddocument niet afdrukken.’ De volgende afbeelding geeft dit weer.

The screenshot shows the Praktijkleren application interface. At the top, there is a navigation bar with icons for home, user profile, and search. Below the navigation bar, there are tabs for 'Nieuwe eerstelijns melding' (selected), 'Nieuwe tweedelijns melding', 'Nieuwe wijzigingsaanvraag', 'Aanmaken', and 'Bijwerken'. On the left, there is a section for 'Aanmelder' (Reporter) with dropdown menus for 'Naam' (Grinsven, Hannes van) and 'Vestiging' (TOPdesk Nederland). To the right, there is a 'Aantekeningen' (Notes) section containing the note: 'Hannes kan zijn Worddocument niet afdrukken.' Below these sections, there is a 'Instellingen Behandelaar' (Treatment Settings) section with a checkbox for 'Aanmelderkaart sluiten na openen kaart'. At the bottom, there are three tabs: 'AANGEMELDE MELDINGEN (4)' (Selected), 'MAJOR MELDINGEN (4)', and 'WIJZIGINGEN'. A table below these tabs shows a list of incidents with columns for 'Lijn', 'Meldingnummer', 'Naam aanmelder', 'Vestiging (Aanmelder)', 'Soort melding', 'Status', 'Behandelaar', 'Gere', 'Afger', and 'Streefdatum'. The table contains 4 rows of data. Below the table, there are sections for 'Verzoek' (Request), 'Actie' (Action), and 'Bijlagen' (Attachments). The footer of the page displays the text '0 van 4 geselecteerd'.

Lijn	Meldingnummer	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	Nee	9 mei 2017 13:36
<input type="checkbox"/>	I 1205 002	Grinsven, Hannes	TOPdesk Nederland	Storing	Afgehandeld	Middelkoop, Paul	Nee	Nee	17 mei 2017 12:11
<input type="checkbox"/>	I 0808 008	Grinsven, Hannes	TOPdesk Nederland	Storing	Geregistreerd	Heide, Renske van	Nee	Nee	3 mei 2017 12:19
<input type="checkbox"/>	I 0808 007	Grinsven, Hannes	TOPdesk Nederland	Service Request		Botairco	Nee	Nee	7 mei 2017 11:36

- e. 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.
- f. 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.
- g. 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 behoeftte 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.

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

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

De melding ziet er nu zo uit.

The screenshot shows a service request form for issue #I 2007 003. The details are as follows:

- Aanmelder:** Grinsven, Hannes van (TOPdesk Nederland)
- Details:** Korte omschrijving: Afdrukken niet mogelijk; Soort binnenkomst: Storing; Categorie: Netwerk hardware; Subcategorie: Printer.
- Object/ruimte:** Object ID: PR8002; Soort: Netwerkprinter; Vestiging: TOPdesk Nederland.
- Planning:** Prioriteit: P7; Doorlooptijd: 1 dag; Streetdatum: 3 augustus 2020 9:07.
- Afhandeling:** Behandelaarsgroep: Middelkoop, Paul; Leverancier: Geregistreerd.
- Notes:** A note from Hannes states: "Hannes kan zijn Worddocument niet afdrukken." Another note says: "Maak onzichtbaar voor aanmelder".
- Buttons:** Opslaan (Save), Escaleren (Escalate), Aanmaken (Create), Meer (More).

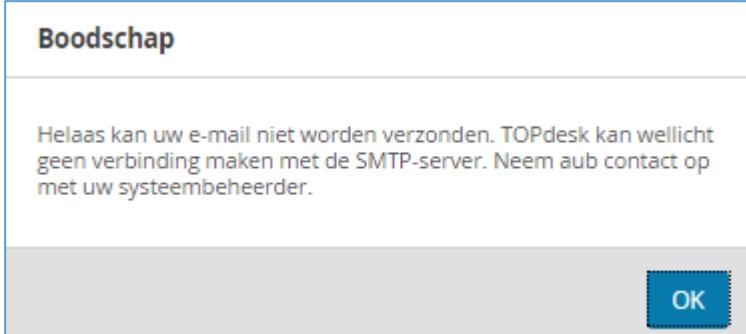
- k. Sla de kaart op met de knop **Opslaan** rechts bovenin het scherm.

Opslaan

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

Weggooien

Bij het opslaan van nieuwe tweedelijnsmeldingen verschijnt de onderstaande foutmelding:



- 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 – Meedoен 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 startpagina

Huidige major meldingen

- I 1605 010 - Huisvesting - Gebouw en va...** May 15, 2017 10:22 AM **1** **2**
- I 1601 005 - De lift staat vast** May 12, 2017 2:35 PM **1** **2**
- I 1604 024 - SAP software melding** May 11, 2017 12:32 PM **1** **2**
- I 1210 006 - E-mails worden niet verstu...** May 2, 2017 3:45 PM **1** **2**

Taken

Proces	1	2
Eerstelijns meldingen	20	90
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
Lijn	Meldingnummer	Aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Behandelaar	Streefdatum	Aanmelddatum	Korte omschrijving (Afdrukken niet)
<input type="checkbox"/>	I 2007 003	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	3 augustus 2020 9:07	31 juli 2020 9:05	PC maakt zoom g
<input type="checkbox"/>	I 1704 007	Meijer, Inge	OGD Delft	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 11:29	10 mei 2017 11:29	Inkt van printer l
<input type="checkbox"/>	I 1703 004	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 10:22	12 mei 2017 15:52	SAP software me
<input type="checkbox"/>	I 1605 008	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 10:05	12 mei 2017 15:35	SAP software me
<input type="checkbox"/>	I 1604 024	Service Desk	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 12:32	11 mei 2017 12:27	Temperatuur kof
<input type="checkbox"/>	I 1604 022	Meijer, Inge	OGD Delft	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 12:32	11 mei 2017 12:17	E-mails worden r
<input type="checkbox"/>	I 1601 010	Teppema, Marcel	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 15:04	8 mei 2017 14:43	PC foutmelding
<input type="checkbox"/>	I 1601 002	Koeler, Victor	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	9 mei 2017 16:26	9 mei 2017 16:11	Tablet scherm st
<input type="checkbox"/>	I 1506 010	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	8 mei 2017 13:28	8 mei 2017 13:28	Outlook gebruikte
<input type="checkbox"/>	I 1506 009	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	11 mei 2017 10:43	8 mei 2017 12:33	Word/excel foutr
<input type="checkbox"/>	I 1505 001	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	9 mei 2017 13:36	1 mei 2017 15:46	Storing laserprint
<input type="checkbox"/>	I 1410 016	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 12:08	12 mei 2017 12:07	Extensie Word be
<input type="checkbox"/>	I 1307 003	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	5 mei 2017 8:48	1 mei 2017 10:17	Excel error
<input type="checkbox"/>	I 1307 002	Ginneken, Erik van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	2 mei 2017 14:29	1 mei 2017 14:27	E-mails worden r
<input type="checkbox"/>	I 1304 004	Dieleman, Berry	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	3 mei 2017 14:15	1 mei 2017 15:18	Smartphone vraag
<input type="checkbox"/>	I 1210 006	Service desk	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	2 mei 2017 15:45	2 mei 2017 15:29	Internet lijkt do
<input type="checkbox"/>	I 1205 002	Grinsven, Hannes van	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	17 mei 2017 12:11	5 mei 2017 16:34	Probleem met ro
<input type="checkbox"/>	I 1203 002	Elsacker, Nancy van	TOPdesk Belgium BVBA	Middelkoop, Paul	15 mei 2017 8:00	3 mei 2017 15:39	
<input type="checkbox"/>	I 1003 002	Koster, Jurgen	TOPdesk Nederland	Middelkoop, Paul	9 mei 2017 13:34	26 april 2017 10:07	

- 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 type="checkbox"/>	
Bestede tijd	0:05	0:00

Afhandeling

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

- f. Sla de melding op.

De melding ziet er nu als volgt uit.

The screenshot shows a ticket detail page in TOPdesk. The ticket number is I 2007 003. The subject is 'Afdrukken niet mogelijk'. The ticket is assigned to 'Grinsven, Hannes van' (TOPdesk Nederland). The status is 'Afdrukken niet mogelijk'. There are two messages in the ticket:

- Middelkoop, Paul** (31 juli 2020 09:11): Hannes kan zijn Worddocument niet afdrukken.
- Middelkoop, Paul** (31 juli 2020 09:46): De printer staat uit, want de toner is op, de nieuwe toner wordt vanmiddag bezorgd. Gebruik tot die tijd PR8001.

The ticket also includes sections for 'Planning' (Priority P7, Due date 1 day, Due date 3 August 2020 at 9:07) and 'Afhandeling' (Handler group Middelkoop, Paul; Handler Middelkoop, Paul; Status In behandeling). A search bar at the bottom right says 'Kennisitems zoeken'.

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 die 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.

Opslaan



C

Escaleren

Aanmaken ▾

Meer ▾

In het tabblad bovenin is een 2 te zien bij het nummer van de melding. De behandelaar is automatisch veranderd in **John Hendrikx**, 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 a service request in the TOPdesk system. The request ID is 12007 003 and the subject is 'Afdrukken niet mogelijk'. The request is assigned to 'Grinsven, Hannes van' at 'TOPdesk Nederland'. The status is 'Afdrukken niet mogelijk'. The request details mention a printer issue ('Netwerk hardware - Printer') and a toner problem ('Toner s.v.p. vanmiddag installeren, ik heb vanmiddag geen tijd'). There are several messages from 'Middelkoop, Paul' providing updates and solutions. The interface includes a sidebar with various icons and tabs for managing the request.

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 eerstelijnsmelding automatisch het vinkje bij de **Afgemeld** gezet, zodra de **Status** veranderd wordt in **Afgehandeld**. Ieder bedrijf kan dit naar eigen behoeftte configureren. Instellingen van TOPdesk worden in een andere module behandeld.

Voorbeeld – Meedozen 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 <input type="button" value=""/>
Bestede tijd	0:00 <input type="button"/> + 3:15 <input type="button"/>

Opdrachten

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