



TOPdesk versie 20207

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

Inhoudsopgave

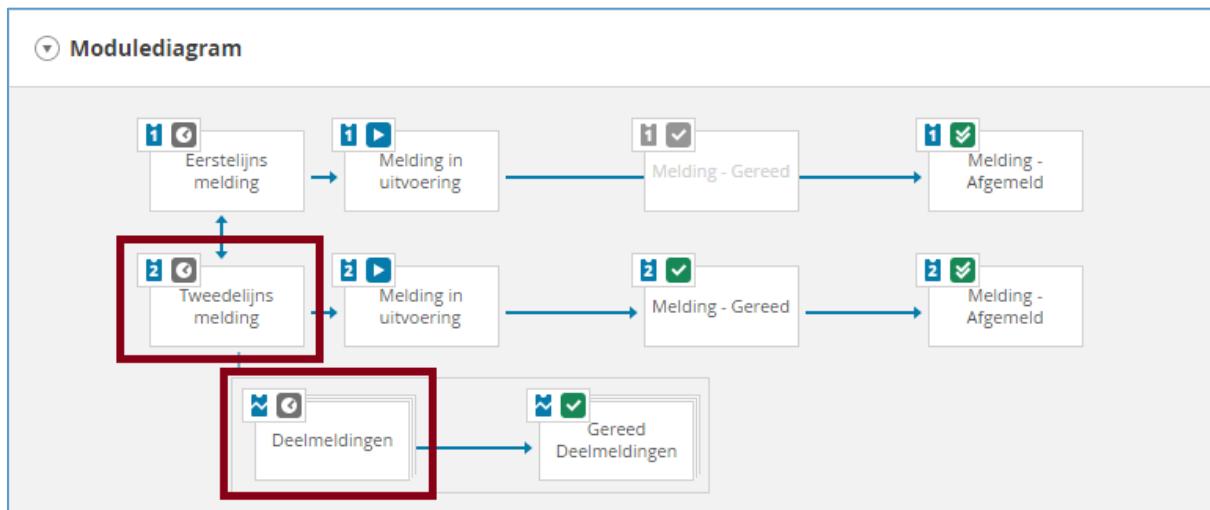
Inleiding	2
Escaleren naar de tweede lijn	2
Deelmeldingen	4
Derde lijn	6
Major meldingen	6
Opdrachten	11

Laatst bijgewerkt 1 augustus 2020

Inleiding

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

Meldingsbeheer 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 tweedelijnsmelding 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. Tweedelijnsmeldingen kunnen in TOPdesk opgesplitst worden in deelmeldingen, zodat diverse specialisten ingeschakeld kunnen worden. Eerstelijnsmeldingen kunnen niet opgesplitst worden in deelmeldingen.

Voorbeeld – Meedozen in TOPdesk of alleen lezen

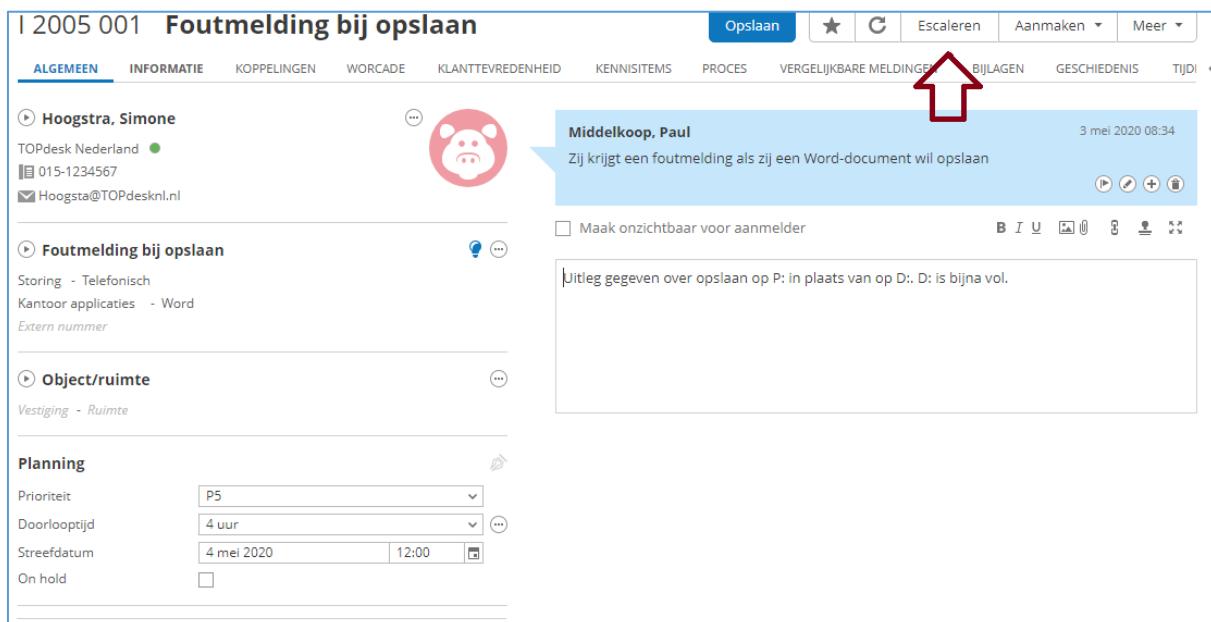
Simone Hoogstra krijgt een foutmelding te zien als zij een Worddocument wil opslaan en niet kan verder werken. Zij belt hiervoor de servicedesk.

- Meld je aan in TOPdesk als behandelaar Paul Middelkoop.
- Voer het bovenstaande in als eerstelijnsmelding.
- 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	P5
Kan deels werken		P2	P2	P3	P4	P6	P6
Kan werken		P3	P4	P4	P5	P7	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.



The screenshot shows a ticket detail page for case 2005 001. The ticket is titled "Foutmelding bij opslaan". The top navigation bar includes buttons for Opslaan, Escaleren, Aanmaken, and Meer. The main content area shows the ticket details:

- ALGEMEEN:** Hoogstra, Simone (TOPdesk Nederland), phone 015-1234567, email Hoogsta@TOPdesknl.nl
- INFORMATIE:** Foutmelding bij opslaan (Storing - Telefonisch, Kantoor applicaties - Word, Extern nummer)
- KOPPELINGEN:** None listed.
- WORCADE:** None listed.
- KLANTTEVREDENHEID:** None listed.
- KENNISITEMS:** None listed.
- PROCES:** None listed.
- VERGELIJKBARE MELDINGEN:** None listed.
- BIJLAGEN:** None listed.
- GESCHIEDENIS:** None listed.
- TIJD:** None listed.

The ticket body contains the following information:

- Middelkoop, Paul:** Zij krijgt een foutmelding als zij een Word-document wil opslaan (3 mei 2020 08:34)
- Comments:**
 - Maak onzichtbaar voor aanmelder
 - Jitleg 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 op haar schijf D: 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 de resultaten geef je dat 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.

I 2008 001 Foutmelding bij opslaan Worddocument

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELINGEN KOSTENDECLARATIES KLANTTEVREDENHEID PROCES HR PROFORMA BEREKENING BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

Aanmelder

Naam: Hoogstra, Simone
Vestiging: TOPdesk Nederland
Telefoonnummer: 015-1234567
Email: Hoogsta@TOPdesknl.nl

Foutmelding bij opslaan Worddoc...

Storing - Telefonisch
Kantoor applicaties - Word
Extern nummer:

Object/ruimte

Soort:

Planning

Impact	Individu
Urgentie	Kan werken
Prioriteit	P7
Doorlooptijd	1 dag
Streefdatum	3 augustus 2020 17:30
On hold	<input type="checkbox"/>

Zij krijgt een foutmelding als zij een Worddocument wil opslaan

Maak onzichtbaar voor aanmelder
Uitleg gegeven over opslaan op P: in plaats van op D:. D: is bijna vol.

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

I 2008 001 Foutmelding bij opslaan Worddocument

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELINGEN KOSTENDECLARATIES KLANTTEVREDENHEID PROCES HR PROFORMA BEREKENING **DEELMELDINGEN** BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

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

INFORMATIE 

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

I 2008 001\02 Foutmelding bij opslaan Worddocument

INFORMATIE 

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: Hendrikx, 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.



The screenshot shows the TOPdesk application window with three tabs open at the top: 'I 2008 001 Foutmeldi...', 'I 2008 001\02 Foutme...', and 'I 2008 001\01 Foutme...'. The main view displays a table of 'DEELMELDINGEN (2)' with two rows. The columns include: Lijn, Meldingnummer, Naam aanmelder, Vestiging (Aanmelde), Soort melding, Status, Behandelaar, Gere, Afger, Streefdatum, Impact, Categorie, and Subcategorie. The first row (selected) has values: 1, I 2008 001\01, Hoogstra, Simor, TOPdesk Nederl Storing, Geregistreerd, Kootstra, Hajo, Nee, Nee, 3 augustus 2020 12, Individu, Kantoor applicaties, Word. The second row has values: 2, I 2008 001\02, Hoogstra, Simor, TOPdesk Nederl Storing, Geregistreerd, Hendrikx, John, Nee, Nee, 3 augustus 2020 12, Individu, Kantoor applicaties, Word.

De hoofdmelding van Simone is nu gesplitst in twee deelmeldingen. Iedere deel melding 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 – Meedoен 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**.

The screenshot shows a list of incidents at the top, followed by a detailed view of incident 'I 2008 004 Server onbereikbaar'. The 'Aanmaken' (Create) button is highlighted. A dropdown menu is open, showing options like 'Major melding' (which is selected and highlighted with a red box), 'Standaardoplossing', 'Probleem of bekende fout', 'Wijzigingsaanvraag', 'Operatiele activiteit', and 'Kennisitem'. The main panel displays information about the incident, including the reporter's name (Ginneken, Erik van), contact details (TOPdesk Nederland, phone 015-2700900, email ginneken@TOPdeskNL.nl), and a message from Middelkoop, Paul: 'Kan de server niet bereiken'. There are also buttons for marking the reporter as visible ('Maak onzichtbaar voor aanmelder') and a search bar.

- 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.

This dialog box allows selecting where to publish the new major report. It includes checkboxes for copying data from various fields and publishing options. The 'Publiceren in selfserviceportal' checkbox is checked and highlighted with a red box. The 'Beperkt tot vestiging' checkbox is also checked and highlighted with a red box. A list of locations follows, with 'TOPdesk Nederland' checked and highlighted with a red box. At the bottom are 'OK' and 'Annuleren' buttons.

- 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).

I 2008 005 Server onbereikbaar (Major melding)

ALGEMEEN INFORMATIE MELDINGEN (1) KOPPELINGEN KLANTTEVREDENHEID VER

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.

I 2008 003 Server onbereikbaar

Opslaan ★ C Escaleren Aanmaken Meer

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELINGEN KLANTTEVREDENHEID VERGELIJKBARE MELDINGEN PROCES KENNISITEMS BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

Aanmelding Aanmelddatum 1 augustus 2020 7:30

Totalen

Gerealiseerde doorlooptijd	0:00
Doorlooptijd 'On hold'	0:00
Aangepaste doorlooptijd	0:00
Doorlooptijd 'Afgerond'	0:00
Doorlooptijd 'Uitvoering'	0:00
Geregistreerde tijd	0:00

Standaardoplossing
Er is geen standaardoplossing gekoppeld

De-escalatie

Gede-escalereerd	<input checked="" type="checkbox"/>
De-escalatiereden	<input type="checkbox"/>
Behandelaar (de-)escaleren	<input type="checkbox"/>
Bestede tijd	0:00

Dienstgegevens

Gehaald volgens dienstcontract?	Niet gebruikt
Servicewindow	Standaard openingstijden helpdesk

Major melding

Major melding

I 1210 006 E-mails worden niet verstuurd
I 1601 005 De lift staat vast
I 1604 024 SAP software melding
I 1605 010
I 2008 005 Server onbereikbaar

- 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.

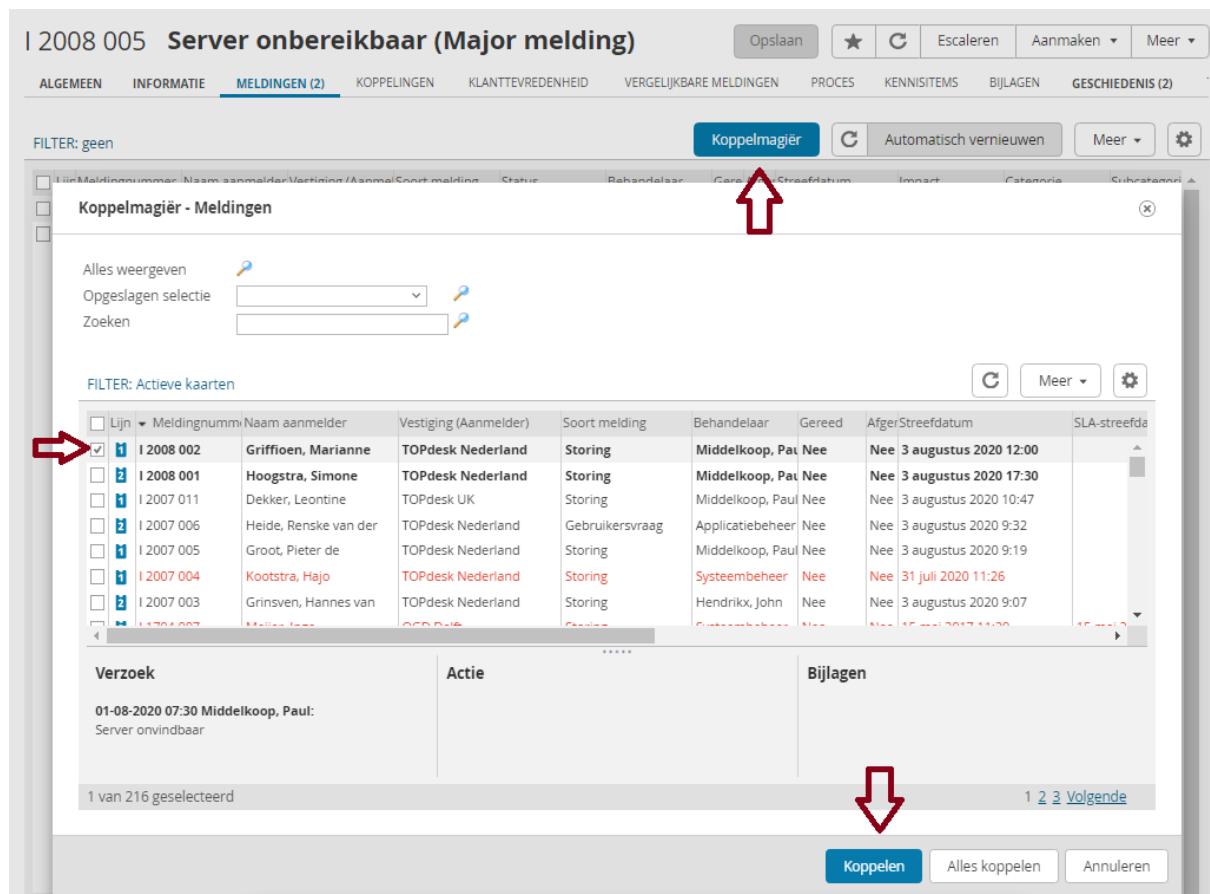
Welkom Paul Middelkoop op de startpagina

(i) Huidige major meldingen

1	I 2008 005 - Server onbereikbaar	Aug 3, 2020 8:30 AM	1	2
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 verstu...	May 2, 2017 3:45 PM	1	2

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

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



I 2008 005 Server onbereikbaar (Major melding)

Opslaan ★ C Escaleren Aanmaken Meer

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

FILTER: geen Koppelmagiér C Automatisch vernieuwen Meer

Koppelmagiér - Meldingen

Alles weergeven Zoeken

FILTER: Actieve kaarten

Lijn	Meldingnummer	Naam aanmelder	Vestiging (Aanmelder)	Soort melding	Behandelaar	Gereed	Afger. Streefdatum	SLA-streefdag
<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	Appllicatiebeheer	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	Hendrikx, John	Nee	3 augustus 2020 9:07	

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.

The screenshot shows a detailed view of a major incident report. At the top, there's a header bar with tabs like 'ALGEMEEN', 'INFORMATIE', 'MELDINGEN (3)', etc. Below the header, the main content area has several sections:

- Gegevens:** Shows contact information for 'Middelkoop, Paul' (TOPdesk Nederland, 015-1234567, Middelkoop@TOPdesknl.nl).
- Informatie:** Includes a message from Paul: 'Kan de server niet bereiken'. There's also a note: 'Maak onzichtbaar voor aanmelder' with a checkbox.
- Acties:** A large text area for actions, with a note: 'Acties, E-mailberichten, Bijlagen, onzichtbaar voor aanmelder tonen'.
- Storingen:** Lists 'Server onbereikbaar' (Storing - Telefonisch) and 'Netwerk hardware - Server'.
- Object/ruimte:** Shows a dropdown for 'Soort'.
- Planning:** Fields for 'Prioriteit' (P2), 'Doorlooptijd' (30 minuten), 'Streefdatum' (3 augustus 2020, 8:30), and 'On hold'.
- Afhandeling:** Fields for 'Behandelaarsgroep' (dropdown), 'Behandelaar' (selected: 'Middelkoop, Paul'), 'Leverancier' (dropdown), and 'Status' (selected: 'Geregistreerd').

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

The screenshot shows the TOPdesk self-service portal interface. At the top, it says 'TOPdesk Service Management Simplified' and shows a user profile for 'Ginneken, Erik van'.

The main area features a search bar with the placeholder 'Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en eerder ingediende verzoeken' and a magnifying glass icon.

Below the search bar, there's a question 'Waarover gaat uw vraag/verzoek?' followed by four service categories:

- Mijn Verzoeken**: Shows a briefcase icon.
- Mijn Werkplek**: Shows a person working at a desk.
- Kantoor & gebouw**: Shows a person cleaning a floor.
- Actuele storingen**: Shows a red notification badge with the number '3'. Below it, it lists 'Server onbereikbaar' with the note '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 (rechterkant scherm)
- Uitgebreide omschrijving van de acties (rechterkant 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. Escaler 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 Recruitment
 Deze 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.