



TOPdesk 2020

**Gebruik van standaardteksten, standaardoplossingen en
kennisitems**

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Inleiding | 2 |
| Standaardteksten..... | 2 |
| Standaardoplossingen | 4 |
| Kennisitems | 8 |
| Het kennissysteem via de selfserviceportal..... | 11 |
| Opdrachten | 16 |

Laatst bijgewerkt 1 augustus 2020

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.

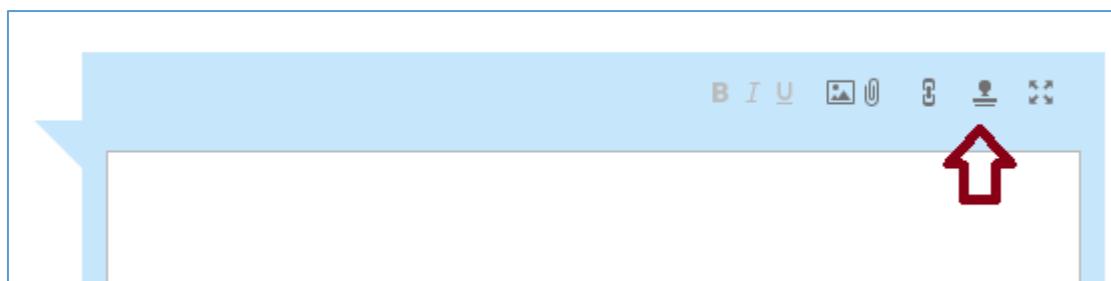
TOPdesk biedt de mogelijkheid om deze standaardoplossingen vast te leggen en zodoende de meldingen snel af te handelen.

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 – Meedoen 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 (X)

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 | Bestec |
|-----------------------------|------------------|--------------|----------|--------|
| Checklist printer storingen | Netwerk hardware | Printer | Individu | 0u 05i |
| Error 9090 | Netwerk hardware | Printer | Individu | 0u 05i |
| Feedlampje | Netwerk hardware | Printer | Individu | 0u 15i |
| Strepen | Netwerk hardware | Printer | Individu | 0u 20i |

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.

The screenshot shows a ticket titled "Printer werkt niet". The top navigation bar includes buttons for "Opslaan" (Save), "Escaleren" (Escalate), "Aanmaken" (Create), and "Meer" (More). Below the title, there are tabs for "FORMATIE", "KOPPELINGEN", "WORCADE", "KLANTTEVREDENHEID", "PROCES", "KENNISITEMS", "VERGELIJKBARE MELDINGEN", "BIJLAGEN", and "GESCHIED". The main content area has two large text boxes. The left one contains a list of categories: "Printer werkt niet", "Telefonisch", "Quick incident", "Netwerk hardware", and "Printer". The right one contains a standard solution text: "Volgens Standaardoplossing" followed by "Algemene printerstoring". Below these are two checklist sections. The first is a general checklist: "Maak onzichtbaar voor aanmelder" (checkbox) followed by "Volgens Standaardoplossing Checklist" with steps 1-5. The second is a specific checklist for printers: "Object" (radio button) followed by "Locatie" (radio button).

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

Opslaan

Aanmaken
Meer

ALGEMEEN *
BIJLAGEN

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.

Link knowledge item

Planning
Aanvraag

Impact

Urgentie

Prioriteit

Doorlooptijd lijn 1

Doorlooptijd lijn 2

Aanvraag

Afhandeling
Actie

Behandelaar lijn 1 Ingelogde behandelaar Andere behandelaar

Behandelaar lijn 2 Ingelogde behandelaar Andere behandelaar

Eerstelijns Leverancier

Tweedelijns Leverancier

Status

Gereed / Afgemeld

Bestede tijd 0:00

Aanbesteden

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.

| Standaardoplossingen | | Nieuwe eerstelijns melding | Nieuwe tweedelijns melding | Nieuwe standaardoplossing | | Meer | |
|--|--------------------|--|--|---|------------|--------------|----------------|
| FILTER: Actieve kaarten | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Korte omschrijving <input type="checkbox"/> Aanvraag bureaustoel <input type="checkbox"/> Checklist printer storingen <input type="checkbox"/> Deur van de lift klemt <input type="checkbox"/> Droesbak lekt <input type="checkbox"/> Enige... | Behandelaar lijn 1 | Behandelaar lijn 2 | Impact | Urgentie | Prioriteit | Bestede tijd | |
| | | Facilitair Beheer | Individu | | | | 0u 30m |
| | | Systeembeheer | Individu | | | | 0u 05m |
| | | Cock, Willem de | Vestiging | | | | 0u 40m |
| | | Douwe Egberts | Afdeling / Team | | | | 0u 05m |
| | | | | | | | 15 minuten |
| | | | | | | | 30 minuten |
| | | | | | | | 4 uur |
| | | | | | | | 1 uur |
| | | | | | | | 2 weken |
| | | | | | | | 30 minuten |
| | | | | | | | 1 uur |
| | | | | | | | Quick incident |
| | | | | | | | Onsichtbaar |

© Stichting Praktijkleren

TOPdesk 2020 - Gebruik van standaardteksten, standaardoplossingen en kennisitems

7/16

Standaardoplossingen

Temperatuur laag

Opslaan C Aanmaken Meer

ALGEMEEN BIJLAGEN

Details

Korte omschrijving: Temperatuur laag

Soort binnenkomst: 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 (Technische dienst)

Behandelaar lijn 2: Andere behandelaar (Douwe Egberts)

Eerstelijns Leverancier:

Tweedelijns Leverancier:

Status: Geregistreerd

Gereed / Afgemeld: Huidige status

Bestede tijd: 0:03

Onkosten: € 0,00

Een kennisitem koppelen

Kennisitems kunnen nu worden gebruikt in standaardoplossingen. Nu kunt u de voordelen van beide functionaliteiten combineren: het delen van oplossingen in de Selfserviceportaal en het automatisch aanvullen van informatie in meldingen. Bovendien bevatten de standaardoplossingen ook tekst met opmaak en zien ze er hetzelfde uit als kennisitems.

Verzoek

Koffiezetter geeft de volgende melding: Temperatuur laag

Actie

Maak onzichtbaar voor aanmelder

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**, dit is nieuw ten opzichte van TOPdesk 6.

- Kennisitem zoeken via het tabblad **Kennisitems**

- Klik op het tabblad **Kennisitems**.

I 2004 012 Printer werkt niet

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELINGEN WORCADE KLANTTEVREDENHEID KENNISITEMS PROCES VERGELIJKBARE MELDINGEN BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGIST

Anmelder

Naam: Caspers, Frank
Vestiging: TOPdesk Nederland
Telefoonnummer: 040-1234567
Email: 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 KLANTTEVREDENHEID VERGELIJKBARE MELDINGEN PROCES **KENNISITEMS** BIJLAGEN GESCHIEDENIS TIJDREGISTRATIE

Zoekresultaten Kennisitems

FILTER: Nederlands

| Datum / tijd van aanwijzing | Wijziger van de kennisitem | Nummer | Naam | Taal | |
|--------------------------------------|----------------------------|-------------------|-------------------------------|---|------------|
| 2 november 2010 11:19 mei 2017 14:20 | Middelkoop, Paul | KI 0013 | Slechte afdruk uit printer | Nederlands | |
| 2 november 2010 11:18 mei 2017 15:40 | Beijering, Martin | KI 0015 | Display geeft error 9090 | Nederlands | |
| 8 mei 2017 14:45 | 8 mei 2017 15:42 | Beijering, Martin | KI 0158 | Printen | Nederlands |
| 2 november 2010 11:18 mei 2017 15:40 | Beijering, Martin | KI 0014 | Drukt niet af - doet het niet | Nederlands | |
| 2 november 2010 11:18 mei 2017 15:40 | Beijering, Martin | KI 0019 | Display geeft aan queue vol | Nederlands | |
| 2 november 2010 11:18 mei 2017 15:41 | Beijering, Martin | KI 0022 | Vervanging nodig? | Nederlands | |
| 8 mei 2017 15:14 | 9 mei 2017 14:21 | Middelkoop, Paul | KI 0176 | Printer papier bijvullen, lampje knippert | Nederlands |

Omschrijving Inhoud

0 van 12 geselecteerd

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

I 2007 008 Printer we... x Drukt niet af - doet h... x KI 0014 Kennisitem

KI 0014 Drukt niet af - doet het niet

Aanmaken Meer

Artikelen direct hieronder zoeken

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)

2. 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 werkt niet” in en klik op het vergrootglas.

Kennisitems zoeken

printer werkt niet

Nederlands

Meer dan 15 resultaten zoekresultaten voor: "Printer O..." Alle zoekresultaten

Slechte afdruk uit printer

Drukt niet af - doet het niet

Display geeft error 9090

Webcam microfoon: Werkt niet

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

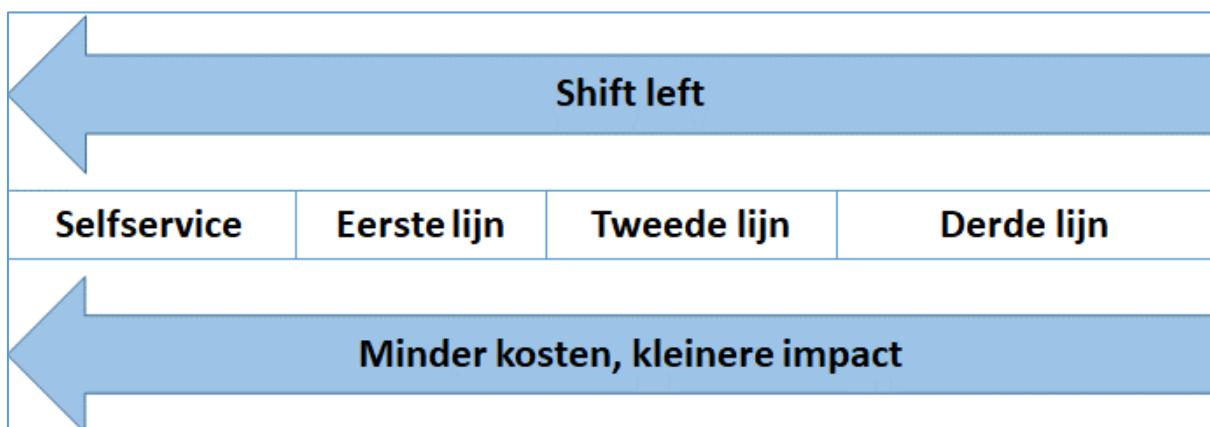
1. Check of printer online staat
2. Is er voldoende papier?

[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*.

- 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 > DISPLAY GEEFT ERROR 9090

Display geeft error 9090

KI 0015



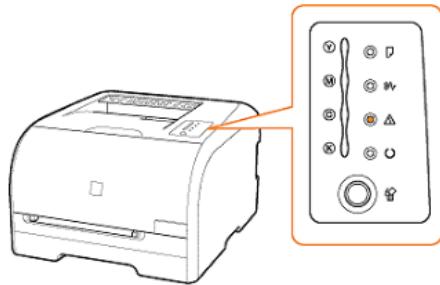
Aanmelden storing IT-middelen >

 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?

Opmerking toevoegen

Als je het zoekvak niet gebruikt, dan kun je de oplossing ook vinden door 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 > MAAK DIRECT EEN MELDING > STANDAARD WERKPLEK > 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.

Display geeft error 9090

KI 0015



[VOORBEELD BKS.DOC](#)

23 november 2010 11:41

[www.TOPdesk.nl](#)

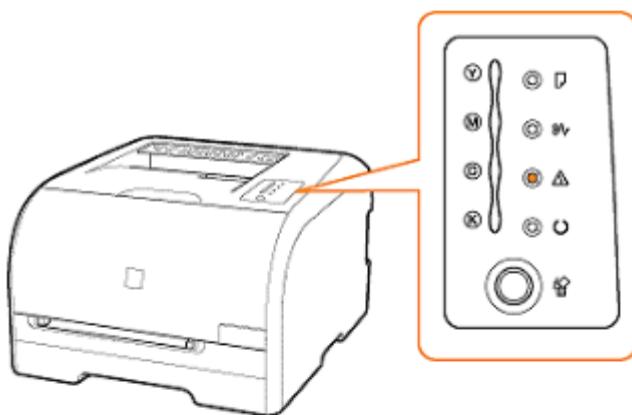
23 november 2010 11:40

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?

Opdrachten

Hieronder staan opdrachten, waarmee je kunt controleren of je de stof beheerst.

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.