



TOPdesk 2020

Selfserviceportal inrichten

Inhoudsopgave

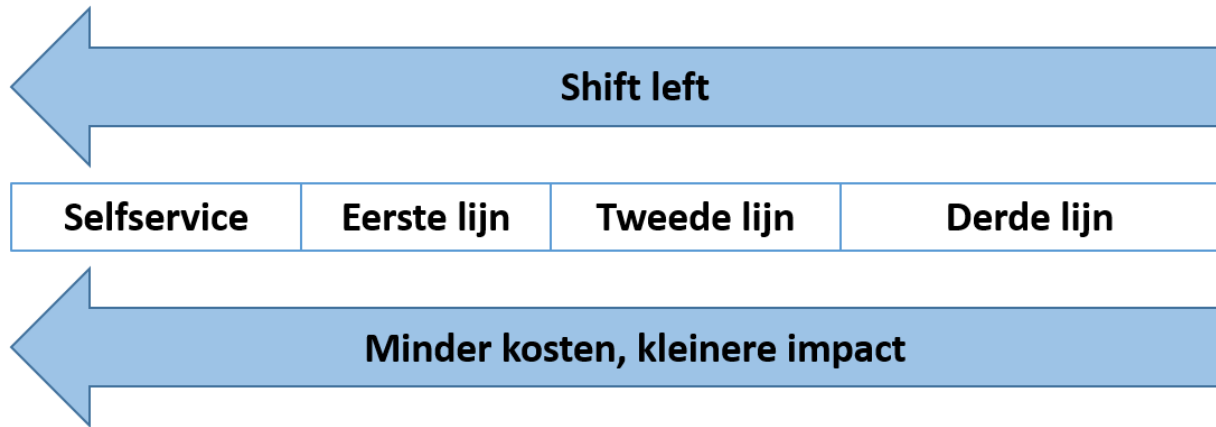
Inleiding selfserviceportal gebruiken	2
Inrichten van de selfserviceportal	2
Afbeelding tegel wijzigen	5
Subpagina's inrichten	8
Opdrachten	13

Laatst bijgewerkt 1 augustus 2020

Inleiding selfserviceportal gebruiken

Een goed selfserviceportal maakt het mogelijk dat gebruikers de servicedesk minder vaak of helemaal niet meer nodig hebben, of dat de servicedesk de benodigde gegevens direct aangeleverd krijgt.

Het is een belangrijk onderdeel om shift-left mogelijk te maken.



Inrichten van de selfserviceportal

De inrichting van de selfserviceportal kun je aanpassen via de Selfservice-portal-designer.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Er moet voor iedereen een tegel toegevoegd worden om bezoekers aan te melden.

- Kies **TOPdesk menu, Modules, Selfserviceportal**.
- Klik in de rubriek **Overzicht** op **Selfservice-portal-designer**.
- Scrol door naar onderen zodat **Tegel toevoegen** in beeld komt en klik daarop.

© Stichting Praktijkleren

Tegel toevoegen

Selecteer het soort tegel dat u wilt toevoegen

Diensten

Dienst

Flow

Overzicht

Mijn bezoekers

Mijn objecten

Mijn reserveringen

Rapport

Selectie-overzicht

Telefoonboek

Kennissysteem

Kennisitem

Kennissysteem

Structuur

Snelkoppeling

Subpagina

Tekst

Reserveringenbeheer

Nieuwe reservering dienst

Nieuwe reservering middel

Nieuwe reservering ruimte

Bezoekersregistratie

Nieuwe bezoeker

Annuleren

- Kies bij **Overzicht** voor **Mijn bezoekers**.
In het rechterdeel van het venster komt de tegel in beeld.
- Laat de mogelijkheid **Toon nieuwe bezoeker formulier** aanstaan.
- Sla de tegel op.
- Sleep de tegel één plek naar links.

© Stichting Praktijkleren

TOPdesk 2020 - Selfserviceportal inrichten

4/13

Selfserviceportal-designer

Opslaan Tegel toevoegen SSP uitschakelen Vertalen

Mijn Kamer

Foods & Drinks

Mijn Activiteiten

Multimedia

Zorgwinkel

Feedback

Mijn bezoekers

Over vestiging TOPzorg

Tegel toevoegen

Mijn bezoekers

Getoonde grootte: 200x200 pixels

Nederlands

Titel

☒ Toon Nieuwe bezoeker formulier

- Sla de wijzigingen op.
- Meld aan als Erik van Ginneken.
- Klik op de tegel **Mijn bezoekers**.

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

STARTPAGINA > MIJN BEZOEKERS

Mijn bezoekers (3)

Tonen Verwacht Gearriveerd Vertrokken Alle

Nieuwe bezoeker

Suzanne Vlenterie OGD Delft	Verwacht	3-apr-2017 Van 8:00 naar 12:00
Wolter Smit TOPdesk	Verwacht	Van 5-mei-2017 8:00 Naar 12-mei-2017 17:30
Paul Middelkoop TOPdesk	Verwacht	9-mei-2017 Van 9:00 naar 17:30

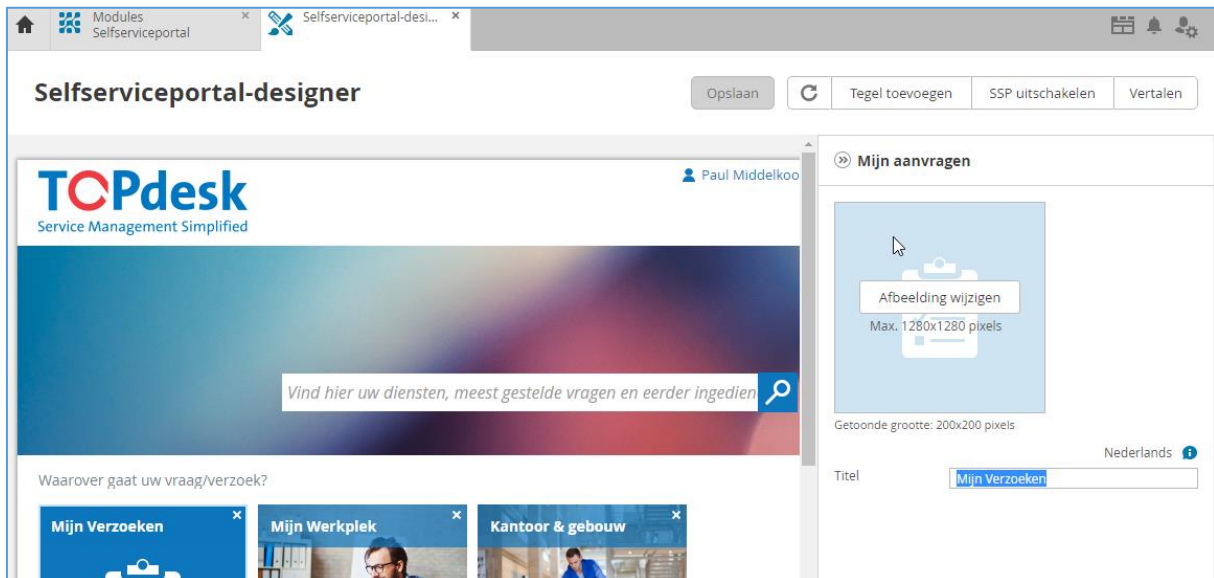
Afbeelding tegel wijzigen

Je kunt iconen of foto's gebruiken op de tegels.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

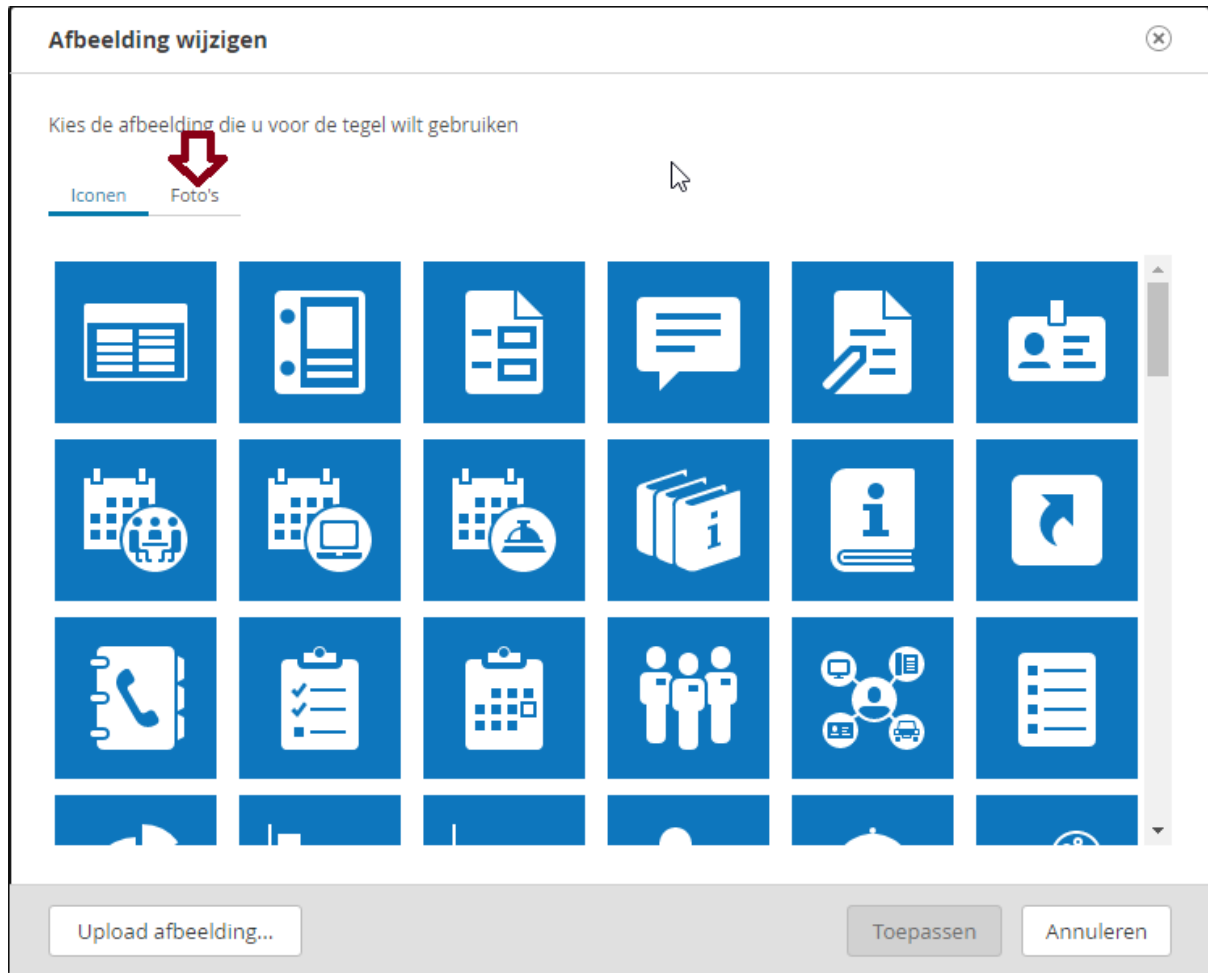
Je wilt een foto gebruiken in plaats van het icoon bij de tegel **Mijn verzoeken**.

- Meld aan als behandelaar Paul Middelkoop.
- Open de **Selfserviceportaldesigner**
- Klik op de tegel **Mijn Verzoeken**.
- Klik nog een keer op de tegel in het rechterdeel van het venster en vervolgens op Afbeelding Wijzigen.



Merk op dat de titel (Mijn verzoeken) niet gelijk is aan de naam van de tegel (Mijn aanvragen).

Het venster Afbeelding wijzigen heeft twee tabbladen, **Iconen** en **Foto's**.



- Ga naar het tabblad **Foto's** en kies een foto.
- Klik op **Toepassen**.
- Sla de wijzingen van de selfserviceportal op.



Subpagina's inrichten

Sommige tegels hebben subpagina's met vervolgvragen.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Je wilt een extra subpagina toevoegen bij de tegel **Maak direct een melding**.

- Open de **Selfserviceportal-designer**.
- Klik op deze tegel.

Merk op dat deze tegel alleen beschikbaar is voor de vestiging TOPdesk Nederland.

Selfserviceportal-designer

Opslaan
Tegel toevoegen
SSP uitschakelen
Vertalen
?

Vind hier uw diensten, meest gestelde vragen en...

Waarover gaat uw vraag/verzoek?

Mijn Verzoeken

Mijn Werkplek

Kantoor & gebouw


Programma's & Rechten

Maak direct een melding

Vergaderingen & Bijeenkomsten

Subpagina

Subpagina openen



Grootte: 200x200 pixels

Nederlands

Titel: Mijn Werkplek

Beschikbaarheid

Deze tegel is beschikbaar voor:

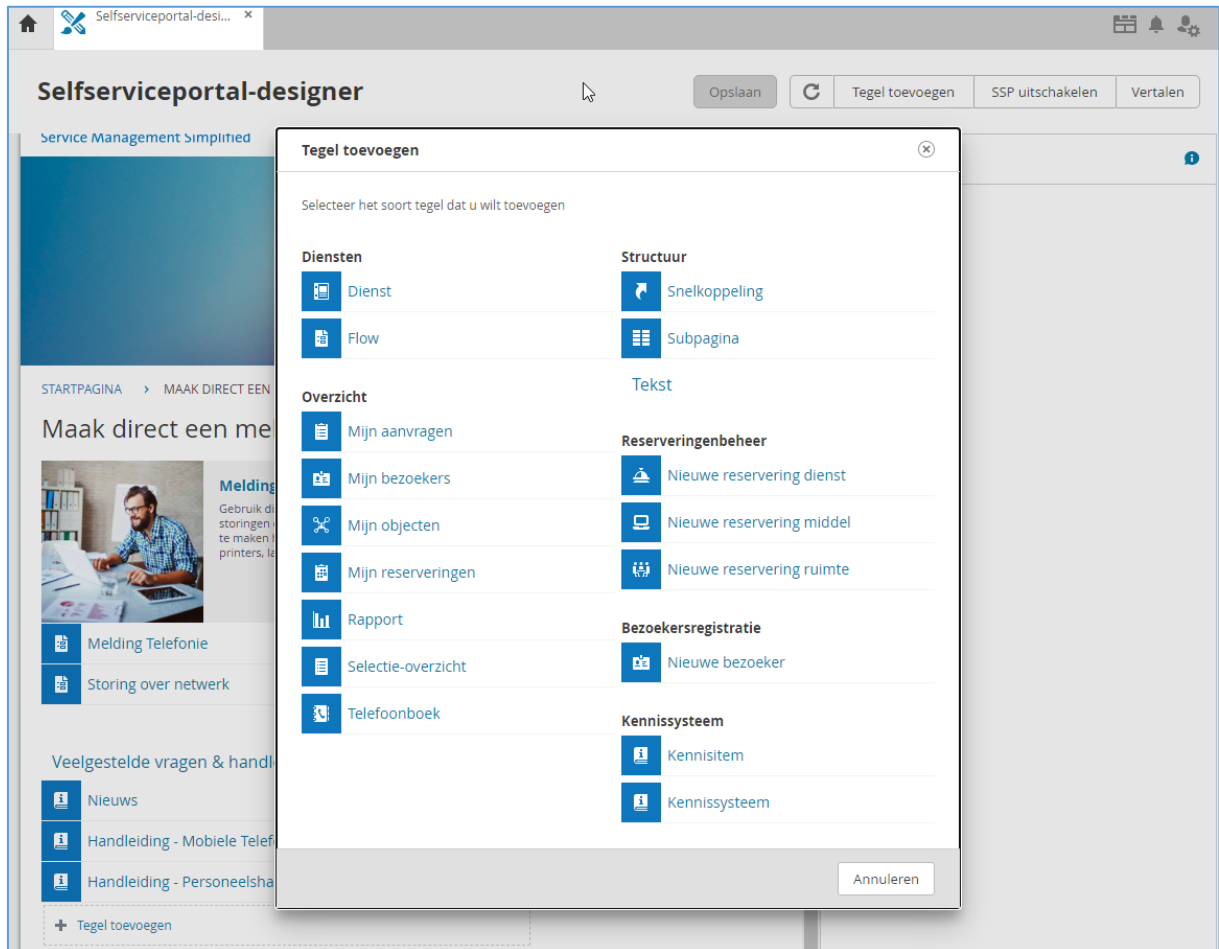
☐ Iedereen
☒ Specifiek

Vestiging

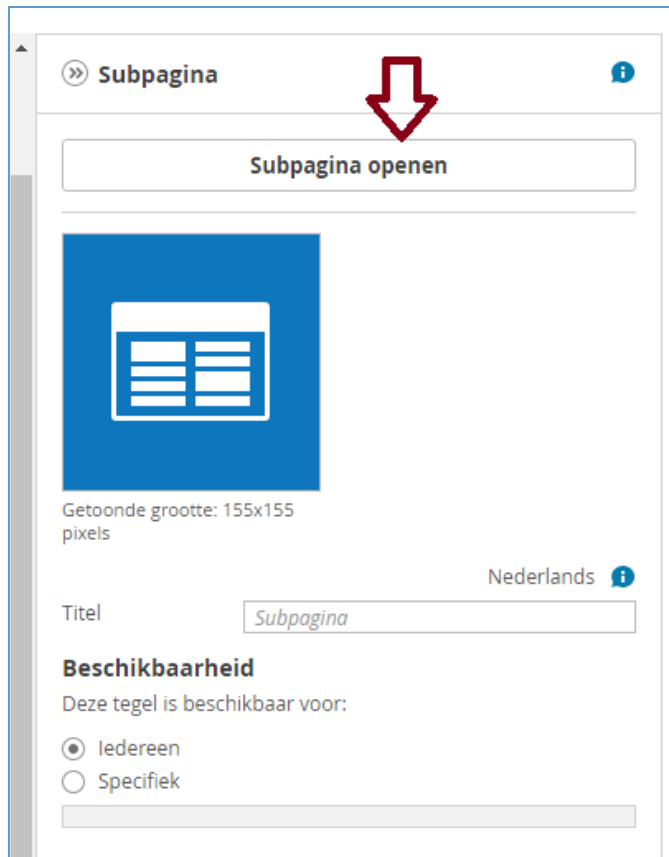
OGD Delft, TOPdesk Nederland

- Klik op **Subpagina openen**.

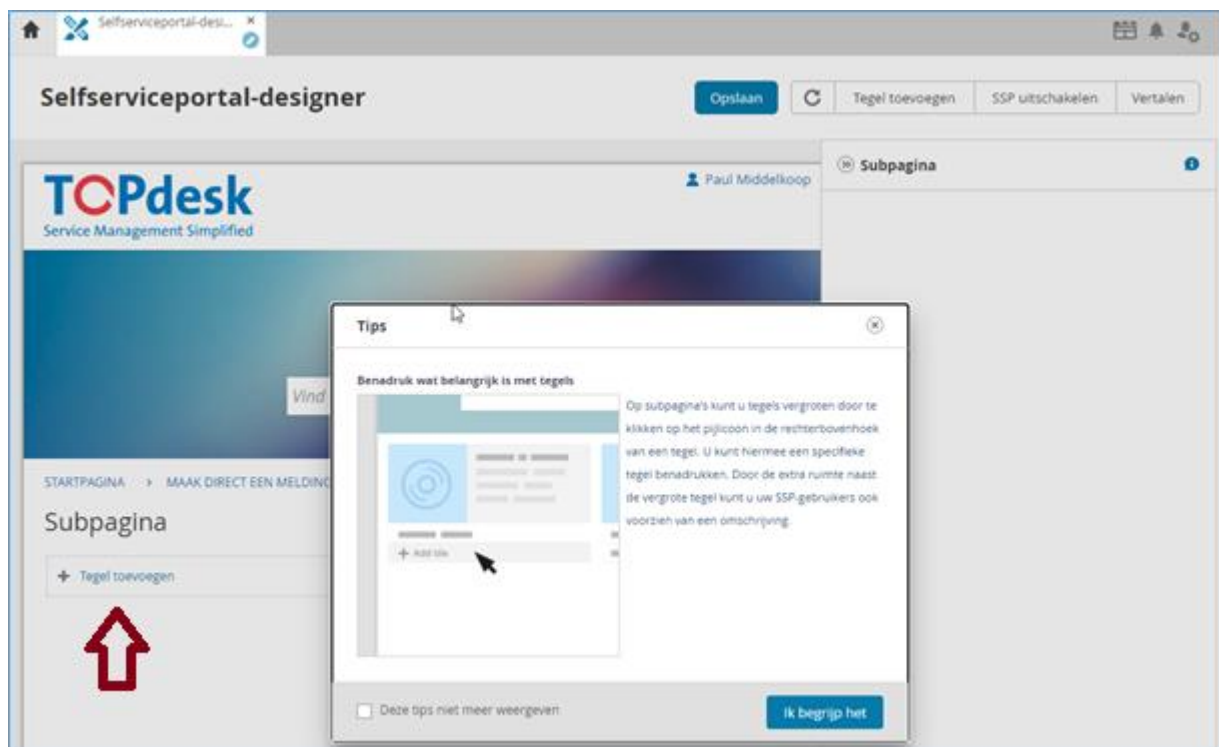
- Scrol naar beneden en klik op **Tegel toevoegen**.



- Kies voor **Subpagina**.
- Open deze Subpagina met de knop Subpagina openen.. Deze is nog leeg.




Er verschijnen tips voor de inrichting van de subpagina's.



- Voeg de tegel **Telefoonboek** toe.
-
- Pas eventueel teksten aan en vergroot of verklein de tegel.
- Geef de pagina de titel *Telefoonlijst*.

>> Subpagina

Subpagina openen



Getoonde grootte: 155x155 pixels

Titel
Nederlands

Beschikbaarheid
Deze tegel is beschikbaar voor:

- ☒ Iedereen
- ☐ Specifiek

-
- Ga eventueel via het menu weer terug naar de bovenliggende pagina's om daar tegels toe te voegen of te verwijderen.
- Sla de wijzigingen op
- Meld aan als Erik van Ginneken en open de tegel met het telefoonboek..


TOPdesk
Service Management Simplified

Ginneken, Erik van

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

STARTPAGINA > MAAK DIRECT EEN MELDING > TELEFOONLIJST

Telefoonlijst

 Phonebook

Opdrachten

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

1. Voeg in de selfserviceportal een nieuwe tegel toe op de startpagina.
 - a. Kies de soort Subpagina.
 - b. De titel van de subpagina is *Rapportage*.
 - c. Geef de tegel een foto als afbeelding.
 - d. Maak de tegel alleen beschikbaar voor TOPdesk Nederland.
 - e. Voeg twee rapporten naar keuze toe.
 - f. Geef de ene een grote tegel en de andere een kleine.