



## **TOPdesk 2020**

**Onderhoud kennisitems**

## Inhoudsopgave

Inleiding onderhouden kennisitems .....	2
Kennisitems bekijken.....	2
Kennisitem zoeken, toevoegen en aanpassen .....	4
Items archiveren of verwijderen.....	6
Nieuwsitems toevoegen .....	6
Opdrachten .....	7

Laatst bijgewerkt 16 mei 2020

## Inleiding onderhouden kennisitems

Soms herhalen incidenten zich en komen bepaalde meldingen vaker voor. Het verwerken van de standaardoplossing bij deze meldingen kan efficiënter. Dat scheelt extra typewerk. Daarom zal een servicedesk altijd proberen zoveel mogelijk kennis over bestaande meldingen centraal op te slaan. In een andere module staat beschreven hoe je standaardoplossingen en het kennissysteem gebruikt. In deze module gaat het om het aanpassen, toevoegen en verwijderen van standaardoplossingen en kennisitems. Het kennissysteem bestaat uit kennisitems. In het kennisitem printers is informatie over printers opgeslagen.

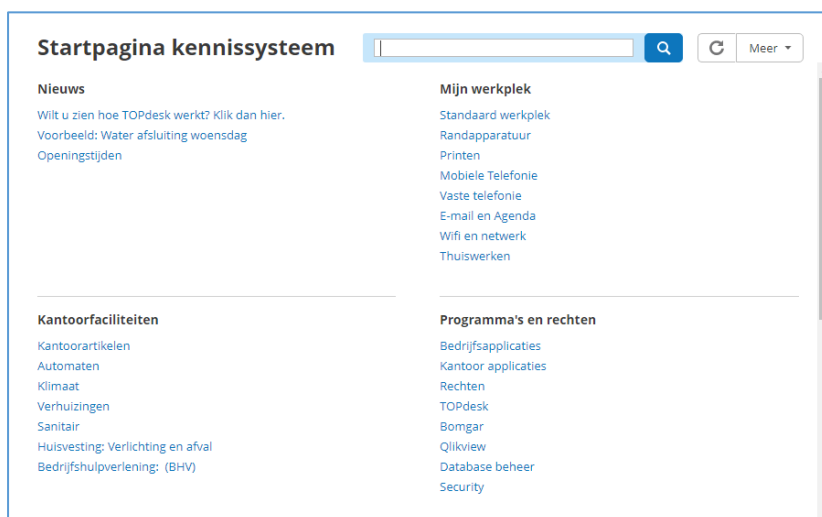
In een ICT-organisatie (bedrijf, instelling) kan een aparte kennisbeheerder aangesteld zijn.

Het aanvullen van kennisitems kan ook door een team van behandelaars gebeuren, als er goede afspraken over de opzet van dat kennissysteem zijn.

## Kennisitems bekijken

### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Kennissysteem**.
- Kies in de rubriek **Overzicht** voor **Startpagina kennissysteem**.



Op deze pagina is rechtsboven een zoekvak waarmee je snel eerder opgeslagen items kunt vinden. Bij elk onderdeel op deze startpagina kan kennis opgeslagen worden. Via de knop **Meer, Wijzigen in de verkenner** kan dit scherm in **verkennersstructuur** worden weergegeven. Deze structuur kan naar behoefte uitgevouwen worden.

- Vouw de structuur uit van **Mijn werkplek**
- Klik op **Printen**.

**Verkenner** [Icons]

**Startpagina**

- Nieuws
- Mijn werkplek
  - Standaard werkplek
  - Randapparatuur
  - Printen
    - Display geeft aan queue vol
    - Display geeft error 9090
    - Drukt niet af - doet het niet
    - Printer papier bijvullen, lampje kni...
    - Slechte afdruk uit printer
    - Vervanging nodig?
  - Mobiele Telefonie
  - Vaste telefonie

**KI 0158 Printen** [Opslaan] [C] [Vertalen] [Aanmaken] [Meer]

**ALGEMEEN** PUBLICEREN FLOWS (1) NIEUWS INFORMATIE KOPPELINGEN DOCUMENTEN

Printen Nederlands

**Omschrijving** [Rich Text Editor]

Op elke verdieping is een multifunctional aanwezig waarmee printen, kopiëren en scannen mogelijk is.

**Inhoud** [Rich Text Editor]

Op het tabblad PUBLICEREN is te zien dat deze kennis beschikbaar is in de selfserviceportal.

**KI 0158 Printen** [Opslaan] [C] [Vertalen] [Aanmaken] [Meer]

**ALGEMEEN** **PUBLICEREN** FLOWS (1) NIEUWS INFORMATIE KOPPELINGEN DOCUMENTEN

**Selfserviceportal**

☒ Beschikbaar in de selfserviceportal

☐ Niet beschikbaar in de selfserviceportal

☐ Beschikbaar in de selfservice portal voor een bepaalde periode

**URL**

Behandelaarsgedeelte <http://632649-frc>

Selfserviceportal <http://632649-frc>

**Vestigingen**

☐ Alleen beschikbaar voor selfserviceportal-gebruikers van gekoppelde vestigingen

☐ Alleen beschikbaar voor behandelaars van gekoppelde vestigingen

**GEKOPPELDE VESTIGINGEN**

FILTER: Actieve kaarten [Koppelmagier] [C] [Meer] [Settings]

Naam	Specificatie	Straat (Bezoek)	Huisnummer (Bezoek)	Postcode (Bezoek)	Plaats (Bezoek)

Op het tabblad DOCUMENTEN kan extra informatie gekoppeld worden aan een kennisitem, zoals een Wordbestand of een hyperlink naar een HTML-pagina. Klik op uploaden.

**Verkenner** [Icons]

**Startpagina**

- Nieuws
- Mijn werkplek
  - Standaard werkplek
  - Randapparatuur
  - Printen
    - Display geeft aan queue vol
    - Display geeft error 9090
    - Drukt niet af - doet het niet
    - Printer papier bijvullen, lampje kni...
    - Slechte afdruk uit printer
    - Vervanging nodig?
  - Mobiele Telefonie
  - Vaste telefonie
  - E-mail en Agenda
  - Wifi en netwerk
  - Thuiswerken
- Kantoorfaciliteiten
- Programma's en rechten
- Vergaderingen en bijeenkomsten
- Financiën en reizen
- Mijn informatie en contract
- TOPdesk informatie

**KI 0158 Printen** [Opslaan] [C] [Vertalen] [Aanmaken] [Meer]

**ALGEMEEN** **PUBLICEREN** FLOWS (1) NIEUWS INFORMATIE KOPPELINGEN **DOCUMENTEN**

[Uploaden] [C] [Meer] [Settings]

[Naam] [Aanmaker van de kaart] [Datum / tijd van aa]

**Een bestand toevoegen aan kennisitem - Printen** [Close]

Bestandsnaam [Bestand kiezen] [Geen bestand gekozen]

Omschrijving [Text Area]

Waarschuwing: Het versturen van een bestand naar de server kan even duren, zeker i.g.v. grote bestanden. Sommige browsers hebben een uploadlimiet van 2 GB

[Uploaden] [Annuleren]

Het is mogelijk om een bestand te selecteren, maar bij uploaden komt een foutmelding. Dit moet nog aangepast worden in deze demo-versie.



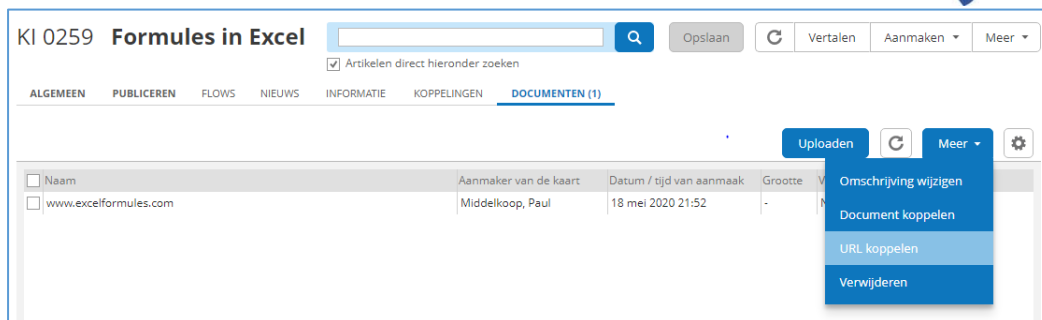
## Kennisitem zoeken, toevoegen en aanpassen

### Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Gebruikers blijken vaak moeite te hebben met Excel. Behandelaar Paul Middelkoop wil daarom een boomstructuur over formules in Excel opzetten.

- Kies **TOPdeskmenu, Nieuw, Kennissysteem, Kennisitem.**
- De **titel** is **Formules in Excel.**
- Het **ouderartikel** is **Programma's en rechten.**
- Omschrijving is **Handleiding voor het gebruiken van formules in Excel.**
- Sla de kaart op.

- Voeg op het tabblad DOCUMENTEN de URL-koppeling toe naar de website <http://www.excelformules.com>.

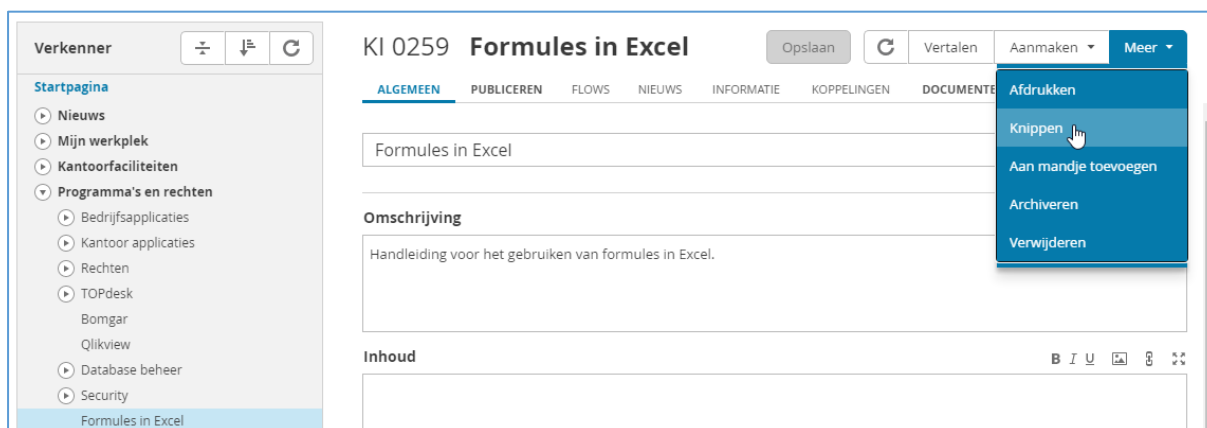


- Ga weer terug naar de startpagina van het kennissysteem.  
Het onderwerp **Formules in Excel** is te vinden onder het ouderartikel Programma's en rechten.

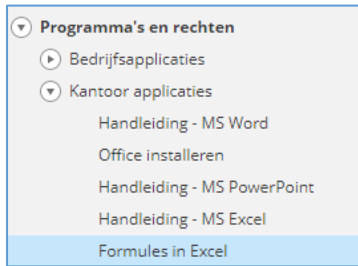


Je wilt dit kennisitem onder de categorie **Programma's en Rechten, Kantoorapplicaties** zetten.

- Ga naar de verkennerweergave van het kennissysteem.
- Klik op het nieuwe kennisitem **Formules in Excel**.
- Klik bij de knop **Meer** op de optie **Knippen**.



- Klik op categorie Kantoorapplicaties en klik via **Meer** op **Plakken**.



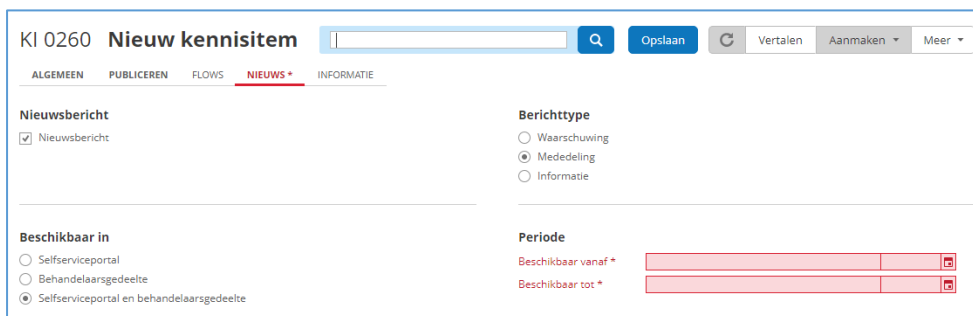
## Items archiveren of verwijderen

Je kunt via de knop **Meer** een artikel archiveren of verwijderen. Bij Archiveren is het via Dearchiveren terug te zetten. Bij Verwijderen is het echt weg.



## Nieuwsitems toevoegen

Het toevoegen van nieuwsitems is bijna hetzelfde als het toevoegen van kennisitems. Het grootste verschil is dat de periode van tonen van het item ingevuld moet worden.



## Opdrachten

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

1. Erik van Ginneken gebruikt regelmatig spreadsheets van Excel. Hij heeft nog weinig kennis van Excel en heeft dus ondersteuning nodig op dit gebied.
  - a. Vul het onderdeel Kennisbeheer over de formules in Excel aan met een drietal onderwerpen:
    - Uitleg over *relatieve* en *absolute verwijzingen*
    - Het gebruik van de functie *Als*
    - Het gebruik van de functies *AantalArg*
  - b. Maak een passende boomstructuur aan voor de kennisitems, zodat Erik van Ginneken gemakkelijk de juiste informatie kan vinden.
  - c. Koppel aan elk item een webpagina over dat onderwerp.
  - d. Zorg ervoor dat de kennisitems zichtbaar zijn in de selfserviceportal.
2. Archiveer het kennisitem over het dagmenu.
3. Maak een nieuwsitem waarin staat dat volgende week vrijdag door Erik van Ginneken wordt getrakteerd op gebak bij de vestiging TOPdesk Nederland. Hij trakteert op appeltaart en kersenvlaai omdat hij een prijs heeft gewonnen in de loterij.
  - a. Alleen de medewerkers van TOPdesk Nederland mogen het zien.
  - b. Dit item moet over 8 dagen niet meer zichtbaar zijn.