

Gebruikershandleiding

TOPdesk **Vraagvolgsysteem**

“onder” TOPdesk versie 9

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland

Eigenaar	: IMP
Auteur(s)	: A.P. Kouwenhoven
Versie	: 1.0.4
Versiedatum	: 15 februari 2020
Document	: Gebruikershandleiding TOPdesk Vraagvolgsysteem “onder” TOPdesk 9

Inhoudsopgave

1	Over dit document	4
1.1	Doel	4
1.2	Leesinstructie	4
1.3	Type-instructie	4
1.4	Afkorting	4
2	Algemeen	6
2.1	Inleiding	6
2.2	Termen	6
2.3	Starten	6
2.4	Instellingen	7
2.5	Sneltolsten	7
2.6	Afdrukken	7
3	Scher	8
3.1	Belangrijke knoppen	8
3.2	Sneltolstbalk	8
3.3	Widgets.....	10
3.4	Tabbladen.....	12
3.5	Onlangs geopende kaarten.....	12
3.6	Filter	13
3.7	Bladwijzers	13
4	Taken.....	14
4.1	Openstaande vragen die u kunt behandelen	14
4.2	Openstaande vragen per behandelaarsgroep waar u lid van bent	15
4.3	Vragen waarvan het aantal wordt getoond in een widget tonen in lijstweergave	16
4.4	Takennotificaties.....	16
5	Werken met vragen.....	17

5.1	Vraagnummer	17
5.2	Eerste en tweede lijn	17
5.3	Tabbladen.....	17
5.4	Hoe worden vragen gemaakt?	18
5.5	Kleuren en/of tekenstijlen in lijst met vragen	18
5.6	Vraag zelf maken	18
5.7	Vraag gemaakt door mailimport	20
5.8	Vraag openen	21
5.9	Toewijzen aan u zelf	22
5.10	Toewijzen aan behandelaarsgroep/behandelaar	22
5.11	Verdere afhandeling en afmelden	23
5.12	Verzoek bewerken	24
5.13	Actie toevoegen	24
5.14	Actie bewerken	25
5.15	Actie verwijderen	25
5.16	Actie markeren.....	25
5.17	Doorlooptijd en streefdatum	25
5.18	Landen, internationale organisaties en/of overige koppelingen koppelen	26
5.19	Afbeelding invoegen	26
5.20	Bestand uploaden	27
5.21	E-mail versturen vanuit vraag	27
5.22	Bestede tijd registreren	29
5.23	Deelvragen	29
5.24	Standaardoplossing	30
5.25	Verwijderen.....	31
5.26	Diversen	31
6	Organisaties	33
6.1	Bijzondere organisaties.....	33
6.2	Regels bij invoer	33
6.3	Zoeken organisatie	35
6.4	Invoeren organisatie	35
6.5	Muteren organisatie	36
6.6	Archiveren organisatie	36
6.7	Verwijderen organisatie	36
7	Personen	38
7.1	Regels bij invoer	38
7.2	Zoeken persoon.....	39
7.3	Invoeren persoon.....	39
7.4	Muteren persoon.....	40
7.5	Archiveren	40
7.6	Verwijderen.....	40
7.7	Handige selecties	40
8	Zoeken	41
8.1	Hulpmiddelen.....	41
8.2	Zoeken.....	41
8.3	Uitgebreid zoeken.....	41
8.4	Zoekspecificaties	42
9	Selecties	43

9.1	Typen	43
9.2	Bestaande gebruiken	43
9.3	Nieuwe maken	43
9.4	Kolommen wel of niet zien	44
9.5	Sorteren	44
9.6	Resultaat exporteren naar Excel	44
9.7	Bewerken	45
9.8	Opslaan	45
9.9	Snel naar veel gebruikte selectie	45
9.10	Verwijderen	46
9.11	Datadictionary	46
9.12	SAS	46
10	Rapporten	47
10.1	Typen	47
10.2	Gebruiken	47
10.3	Maken	47
10.4	Vragen bekijken die behoren bij de kengetallen	48
10.5	Resultaat exporteren naar Excel	48
10.6	Bewerken	48
10.7	Opslaan	49
10.8	Toevoegen aan widget Selecties, Rapporten en snelkoppelingen	49
10.9	Verwijderen	49
10.10	Datadictionary	50
10.11	SAS	50
11	Support en beheer	51
11.1	Gebruikershandleiding	51
11.2	Superuser	51
11.3	Functioneel beheer	51
11.4	DICTU	51
11.5	Procedures	51

1 Over dit document

1.1 Doel

Gebruikershandleiding voor TOPdesk Vraagvolgsysteem. De TOPdesk versie is 9.

1.2 Leesinstructie

Velden zijn getypt tussen blokhaken, bijvoorbeeld [Verzoek].

1.3 Type-instructie

1.3.1 Lettertypes

Standaardlettertype is Times New Roman, puntgrootte 10,5. Regelhoogte exact 13.

1.3.2 Koppen

Gebruik de koppen 1 t/m 4. Ruimte voor en na koppen wordt automatisch geplaatst. Typ geen extra witregels.

Vorzetsels

Laat voorzetsel(s) weg in een kop als deze niets toe voegt.

1.3.3 Opsommingen

Kopieer de opmaak van een al aanwezige opsomming met behulp van de "gele kwast". Vaak moet u een nieuwe genummerde lijst opnieuw nummeren. Hoe? Zet de cursor in de genummerde lijst, klik op de rechtermuisknop en kies Opnieuw nummeren. Soms moet het via Opmaak, Opsomtekens en nummering.

1.3.4 Paginanummering

Het lettertype is Arial 8,5.

1.3.5 Namen van tabbladen en vensters

Het lettertype is Arial 10,5.

1.3.6 Tekst in tabellen

Het lettertype is Arial 8. Soms wordt hiervan afgeweken.

1.3.7 Voetnoot

Stijl is aangepast naar Arial 8. Verkeerd om inspringen met 0,5 centimeter.

1.3.8 Veldnamen

Worden getypt tussen blokhaken.

1.3.9 U vorm

Maak gebruik van de "u". Gebruik geen "je".

1.4 Afkortingen

AvB	Antwoord voor Bedrijven
-----	-------------------------

FuB	Functioneel Beheer (de “afdeling” of de functioneel beheerder).
KAI	Klant Advies en Informatie.
PAV	Proces Applicatie Verantwoordelijke.
SU	Superuser.
TAB	Technisch Applicatie Beheer.
TKa	Team Klantanalyse. Is onderdeel van KAI.
URL	Uniform Resource Locator. Een uniek internetadres voor een website of een bestand dat op internet.

2 Algemeen

2.1 Inleiding

2.1.1 Waar dient applicatie voor?

TOPdesk is een software voor service management. TOPdesk Vraagvolgsysteem wordt gebruikt voor het registreren, behandelen en bewaken van vragen. En voor het maken van rapportages.

2.1.2 Wie gebruikt applicatie?

KAI en een aantal aanverwante afdelingen.

2.2 Termen

Actieknop	Zie pagina 8.
Archiveren	<i>Vragen</i> Vergelijkbaar met deactiveren. Vragen worden na één jaar automatisch gearchiveerd. <i>Andere waarden</i> Ook organisaties, personen, behandelaars, behandelaarsgroepen, categorieën, categorieën en waarden uit standaardlijsten kunnen worden gearchiveerd. Deels alleen door FuB. Over gearchiveerde waarden kan worden gerapporteerd, maar ze zijn niet meer bruikbaar in vragen.
Kaart	Record. Voorbeelden: persoonskaart en vraagkaart.
Persoon	Aanmelder, vraagsteller, klant.
Taak	Vraag die u kunt behandelen. Met andere woorden een vraag waar u de behandelaar bent. Of waarvan één van de behandelaarsgroepen, waarvan u lid bent, de behandelaar is.
Streefdatum	Heette in TOPdesk versie 4 "Datum afspraak".

2.3 Starten

1 Ga naar:

Omgeving	Link
Acceptatie	https://topdeskvvv-acc.rvo.intern
Test en training	
Productie	https://topdeskvvv.rvo.intern

- 2 Klik op Inloggen als behandelaar.
- 3 Klik op Vraagvolgsysteem ... Stap 4 tot/met 9 worden mogelijk over geslagen.
- 4 Er verschijnt een scherm met bovenin "Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Selecteer in indien nodig "Cloudwerkplek" in [Werkplek].
- 5 Klik op Selecteer.
- 6 Klik zo nodig op Login.
- 7 Typ uw cloud gebruikersnaam in [Gebruikersnaam].
- 8 Typ uw cloud wachtwoord in [Wachtwoord].
- 9 Klik op Versturen.
- 10 TOPdesk Vraagvolgsysteem verschijnt.

Microsoft Explorer

Stap 4 tot/met 9 zijn eenmalig. Elke volgende keer dat u TOPdesk Vraagvolgsysteem start, gaat inloggen automatisch.

Firefox

Stap 4 tot/met 9 moet u dagelijks uitvoeren.

Handmatig inloggen

Gebruik deze optie *niet*.

2.3.1 Gebruikersnaam en/of wachtwoord vergeten

Dit zal niet vaak voorkomen. Zie tabel in paragraaf 2.3 voor informatie over inloggegevens. Voor een reset moet u contact opnemen met een leidinggevende.

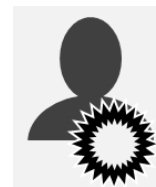
2.3.2 Overzicht actieve behandelaars

- 1 Klik TOPdesk Menu, Help.
- 2 Klik op Overzicht actieve behandelaars.

2.4 Instellingen

Er zijn een aantal instellingen die het werken prettiger maken.

- 1 Klik op Gebruikersmenu openen.
- 2 Klik op Mijn instellingen. Tabblad Mijn instellingen verschijnt.
- 3 Vink alle vakjes (vijf) onder Overzichten aan.
- 4 Vink [Tonen] onder To do voor groepen aan.
- 5 Klik op Opslaan of toets Alt+s om de instellingen op te slaan.
- 6 Sluit tabblad Mijn instellingen.



2.5 Sneltoetsen






Combinatie	Functie	Extra uitleg
Alt+a	Standaardoplossing kiezen.	
Alt+i	Aan mezelf toewijzen.	
Alt+s	Kaart opslaan.	
Alt+q	Kaart sluiten en wijzigingen niet opslaan.	U krijgt een waarschuwing.
Alt+pijl omlaag	Open opzoeklijst.	Niet heel nuttig.
Alt+n	Nieuwe kaart. Ook vraag maken vanuit vraag.	
Ctrl+a	Selecteer inhoud veld.	
Ctrl+Shift+End	Selecteer van cursorpositie tot einde van het veld.	Nuttig in [Verzoek], [Actie] en in een te verzenden e-mail.
Enter in lijst	Open kaart.	
F9	Volgende lege veld.	
Shift+F9	Vorige lege veld.	
Shift+F12	Voeg standaardtekst toe.	
Tab	Volgend veld.	
Shift+Tab	Vorige veld.	

2.6 Afdrukken

Er wordt afgedrukt naar een PDF-bestand.

3 Scherm


3.1 Belangrijke knoppen


	Startpagina	Naar de startpagina gaan.
	TOPdesk Menu	Toont een menu waarin u de iets minder gebruikte mogelijkheden kunt kiezen.
	Widget inklappen	
	Widget uitklappen	
	Actieknop	In TOPdesk 4 stonden er achter een veld vaak een lijstpijltje waarmee u een actie (bijvoorbeeld het versturen van een e-mail) kon starten. In versie 8 gebruikt u actieknoppen.

3.2 Snelstartbalk

Deze bevindt zich aan de linkerkant van het scherm. Met de knoppen op deze balk kunt u snel onderdelen van TOPdesk starten.

3.2.1 Uit- en in klappen

	Uitklappen	Knoppen met omschrijving.
---	-------------------	---------------------------

	Inklappen	Knoppen zonder omschrijving.
---	-----------	------------------------------

3.2.2 Vraag maken met knop op snelstartbalk

Standaard aanwezig zijn:

- Een knop om een nieuwe eerste lijns vraag te maken.
- Een knop om een nieuwe tweede lijns vraag te maken.

Beide knoppen resulteren in een nieuwe geheel lege vraag.

Afspraak is dat dat u nieuwe vragen maakt vanaf een persoonskaart. Gebruik bovenstaande knoppen daarom **niet**.

3.2.3 Aanpassen

- 1 Klik op Wijzigen. Deze staat onderop de knoppenbalk. Snelstartbalk aanpassen verschijnt.



Knop toevoegen

- 1 Selecteer een soort in [Soort].
- 2 Selecteer een module in [Module]. U kunt ook kiezen voor "Alle".
- 3 Selecteer de knop die u aan de snelstartbalk wilt toevoegen.
- 4 Klik op pijl naar rechts. De knop verhuist naar [Wel tonen].

Handige knoppen om toe te voegen aan de snelstartbalk:



Knop verwijderen

- 1 Selecteer de knop die u wilt verwijderen in [Wel tonen].
- 2 Klik op pijl naar links. De knop verhuist van [Wel tonen] naar het linkerkader.

Volgorde knoppen aanpassen

- 1 Selecteer de knop in [Wel tonen].
- 2 Klik één of meerdere keren op pijl omhoog of pijl omlaag om de geselecteerde knop in de volgorde te verplaatsen.

Snelkoppeling toevoegen

- 1 Klik op Nieuw.
- 2 Typ een titel in [Titel].
- 3 Typ of plak de URL in [URL]. Zie de voorbeelden onder deze procedure.
- 4 Vink, indien gewenst, [Openen binnen TOPdesk] aan.

Voorbeelden

Titel	URL	Open binnen TOPdesk
Standaardkaart Intake	/tas/secure/incident?action=new&status=1&replacefield0=aanmeldervestigin gid&searchfield0=naam&searchvalue0=Onbekend&replacefield1=persoonid	Ja

	&searchfield1=ref_dynanaam&searchvalue1=Onbekend, X&replacefield2=extraaid&searchfield2=naam&searchvalue2=Onbekend&re placefield3=soortmeldingid&searchfield3=naam&searchvalue3=Vraag&repla cefield4=operatorgroupid&searchfield4=naam&searchvalue4=Intake	
Standaardkaart Internationaal	/tas/secure/incident?action=new&status=1&replacefield0=aanmeldervestigin gid&searchfield0=naam&searchvalue0=Onbekend&replacefield1=persoonid &searchfield1=ref_dynanaam&searchvalue1=Onbekend, X&replacefield2=soortmeldingid&searchfield2=naam&searchvalue2=Vraag& replacefield3=incident_domeinid&searchfield3=naam&searchvalue3=Int. - Overig&replacefield4=incident_specid&searchfield4=naam&searchvalue4=O verig (Int. - Overig)&field0=verzoek&value0=Telling.&field1=actie&value1=Telling.&repla cefield5=operatorgroupid&searchfield5=naam&searchvalue5=Internationaal &field2=afgemeld&value2=1	Ja
Standaardkaart Schade gaswinning	/tas/secure/incident?action=new&status=1&replacefield0=incident_domeinid &searchfield0=naam&searchvalue0=Schade gaswinning	Ja
Telkaart Zwolle	/tas/secure/incident?action=new&status=1&replacefield0=aanmeldervestigin gid&searchfield0=naam&searchvalue0=Onbekend&replacefield1=persoonid &searchfield1=ref_dynanaam&searchvalue1=Onbekend, X&replacefield2=soortmeldingid&searchfield2=naam&searchvalue2=Vraag&f ield0=verzoek&value0=Telling.&field1=actie&value1=Telling.&replacefield4= operatorgroupid&searchfield4=naam&searchvalue4=Zwolle helpdesk&field2=afgemeld&value2=1	Ja

Let op! Als u een van bovenstaande voorbeelden gebruikt moet u exact de informatie overnemen. Zonder extra spatie.

Snelkoppeling verwijderen

- 1 Selecteer de snelkoppeling die u wilt verwijderen.
- 2 Klik op Verwijderen.

Volgorde snelkoppelingen aanpassen

- 1 Selecteer de snelkoppeling.
- 2 Klik op pijl omhoog of pijl omlaag om de geselecteerde snelkoppeling in de volgorde te verplaatsen.

Volgorde snelkoppelingen aanpassen

- 1 Selecteer de snelkoppeling.
- 2 Klik één of meerdere keren op pijl omhoog of pijl omlaag om de geselecteerde snelkoppeling in de volgorde te verplaatsen.

Aanpassingen opslaan

- 1 Klik op Opslaan in Snelstartbalk aanpassen.

3.3 Widgets

Een widget is een “stukje scherm” dat informatie toont.

3.3.1 In- en uitklappen

- 1 Klik op de knop voor de naam van de widget.



3.3.2 Toevoegen

Mogelijk ziet u enkele widgets. U kunt widgets toevoegen. Zie paragraaf 3.3.6, 4.1 en 4.2 .

3.3.3 Verplaatsen

- 1 Klik in de titel van de widget.
- 2 Sleep de widget naar de gewenste plek.

3.3.4 Aanpassen

- 1 Klik op Widget aanpassen. Widget-instellingen verschijnt.
- 2 Maak de gewenste aanpassingen.
- 3 Klik op Opslaan.



3.3.5 Verwijderen

- 1 Klik op kruisje achter de titel van de widget. De vraag “Weet u zeker dat u de widget wilt verwijderen?” verschijnt.
- 2 Klik op Verwijderen.



3.3.6 Widget Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen



Snel toegang tot veelgebruikte selecties, rapporten en snelkoppelingen.

Toevoegen

- 1 Klik op Voeg widget toe. Pagina aanpassen verschijnt.
- 2 Klik op Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen. Widget aanpassen verschijnt. Hierin kunt u selecteren welke selecties, rapporten en snelkoppelingen u in de widget wilt zien. Dit kunt u later aanpassen.

Aanpassen

- 1 Klik op Widget aanpassen achter de naam van de widget.
- 2 Zorg dat er *Alle* in [Module] staat.
- 3 Voer één of meerdere aanpassingen door:

Selectie toevoegen

- Selecteer *Selecties* in [Soort].
- Selecteer de selectie die u wilt toevoegen aan de widget.
- Klik op Toevoegen (pijl naar rechts). De selectie verschijnt in [Wel tonen].

Rapport toevoegen

- Selecteer Rapporten in [Soort].
- Selecteer het rapport dat u wilt toevoegen aan de widget.
- Klik op Toevoegen (pijl naar rechts). Het rapport verschijnt in [Wel tonen].

Snelkoppeling toevoegen

- Klik op Nieuw onder Snelkoppelingen.
- Typ een titel in [Titel].
- Typ of plak de URL in [URL].
- Vink indien nodig of gewenst [Openen binnen TOPdesk] aan.

Selectie verwijderen

- Selecteer Selecties in [Soort].
- Selecteer de selectie die u wilt verwijderen uit de widget in [Wel tonen].
- Klik op Verwijderen (pijl naar links).

Rapport verwijderen

- Selecteer Rapporten in [Soort].
- Selecteer het rapport dat u wilt verwijderen uit de widget in [Wel tonen].
- Klik op Verwijderen (pijl naar links).

Snelkoppeling verwijderen

- Selecteer de snelkoppeling die u wilt verwijderen.
- Klik op Verwijderen onder Snelkoppelingen.

- 4 Klik op Opslaan.

Verplaatsen en verwijderen

Zie paragraaf 3.3.3 en 3.3.5.

3.3.7 Widget Startpagina's

FuB is van mening dat deze binnen TOPdesk Vraagvolgsysteem geen toegevoegde waarde heeft. Sluit deze als u deze niet gebruikt.

3.3.8 Widget Taken en widget Taken per groep

Zie paragraaf 4.1 en 4.2.

3.4 Tabbladen

TOPdesk werkt met tabbladen. U kunt snel navigeren tussen geopende vragen, geopende selecties en dergelijke.

3.4.1 Tabblad activeren

- 1 Klik op gewenste tabblad.

Alternatief

- 1 Klik op Menu voor recent ... meldingen openen. Er verschijnt een lijstje van geopende tabbladen.
- 2 Klik op de naam van het gewenste tabblad.

3.4.2 Tabblad sluiten

- 1 Klik op het kruisje achter de naam van het tabblad.

3.4.3 Alle tabbladen sluiten behalve de actieve

- 1 Klik op Menu voor recent ... meldingen openen.
- 2 Klik op Overige tabbladen sluiten.



3.4.4 Alle tabbladen sluiten

- 1 Klik op Tabbladen.
- 2 Klik op Alle tabbladen sluiten.

3.5 Onlangs geopende kaarten

- 1 Klik op Menu voor recent ... meldingen openen.
- 2 Klik op Onlangs geopende kaarten. Er verschijnt een lijst met onlangs geopende kaarten.
- 3 Klik op de gewenste kaart.



3.6 Filter

In lijsten kunt u gebruikt maken van een filter. Dit bepaalt mede wat u ziet in de lijst.

3.6.1 Instellen

- 1 Klik FILTER: ... (linksboven de lijst)¹. Filter instellen verschijnt.
- 2 Stel de gewenste opties in.
- 3 Klik op OK. Links boven de lijst verschijnt hoe het filter is ingesteld.

3.7 Bladwijzers

U kunt vragen bewaren als favoriet.

3.7.1 Bladwijzer van een vraag maken

- 1 Open de gewenste vraag.
- 2 Klik op Voeg deze kaart toe aan uw bladwijzers. Deze knop vindt u rechtsboven de vraag. De kleur van de knop verandert in wit-oranje.



3.7.2 Gebruiken

- 1 Klik op Bladwijzers. Tabblad Bladwijzers verschijnt met uw bladwijzers.



Samenvatting van de bijbehorende vraag bekijken

- 1 Klik op het pijltje.

Samenvatting van de bijbehorende vraag sluiten

- 1 Klik nogmaals pijltje.

Bijbehorende vraag openen

- 1 Klik op het vraagnummer.

3.7.3 Verwijderen

- 1 Open de vraag waarvan u de bladwijzer wilt verwijderen.
- 2 Klik op Verwijder deze kaart uit uw bladwijzers. De kleur van de knop verandert in zwartgrijs.

Alternatief

- 1 Klik op Bladwijzers. Tabblad Bladwijzers verschijnt.
- 2 Klik op het oranje sterretje van de bladwijzer die u wilt verwijderen. De kleur van het sterretje verandert in grijs.
- 3 Sluit tabblad Bladwijzers.

¹ Alternatief: klik Meer, Filter.

4 Taken

Taken = werkvoorraad

4.1 Openstaande vragen die u kunt behandelen

Deze ziet u in de widget **Taken**. Deze widget wordt getoond bij behandelaars die ooit hebben gewerkt met TOPdesk Vraagvolgsysteem onder TOPdesk versie 4. De twee kolommen kunt u aanpassen zodat u hier de taken ziet die voor u van belang zijn.



Nuttig voor eerstelijners. En voor behandelaars die lid zijn van één behandelarsgroep.



4.1.1 Widget Taken toevoegen

- 1 Klik op Voeg widget toe. Pagina aanpassen verschijnt.
- 2 Klik op Taken. Widget toevoegen verschijnt.
- 3 Stel in wat u wilt zien. FuB stelt dit voor:

Voeg widget toe

Titel	Leeg. De titel wordt "Taken".
Kolom 1	Eigen
Kolom 2	Eigen en groepen of Eigen en iedereen in groepen ² .

Uitleg alle mogelijkheden

Keuze	Uitleg
Eigen	Openstaande vragen waarvan u de behandelaar bent.
Eigen en groepen	Openstaande vragen waarvan u de behandelaar bent en openstaande vragen waarvan

² In de volgende tabel kunt u lezen wat het verschil is tussen beide.

	de behandelaar de behandelaarsgroep is.
Eigen, Groepen en Niet toegewezen	Openstaande vragen waarvan u de behandelaar bent en openstaande vragen waarvan de behandelaar de behandelaarsgroep is. En openstaande vragen waarbij geen behandelaar is geselecteerd.
Eigen en iedereen in groepen	Openstaande vragen waarvan u de behandelaar bent en openstaande vragen waarvan de behandelaar de behandelaarsgroep is. En openstaande vragen waar een ander uit de behandelaarsgroep persoonlijk de behandelaar van is.
Eigen, Iedereen in groepen en Niet toegewezen	Openstaande vragen waarvan jij de behandelaar bent en openstaande vragen waarvan de behandelaar de behandelaarsgroep is. En openstaande vragen waar een ander uit de behandelaarsgroep persoonlijk de behandelaar van is. En openstaande vragen waarbij geen behandelaar is geselecteerd.
Groepen	Openstaande vragen waarbij de behandelaarsgroep de behandelaar is.
Niet toegewezen	Openstaande vragen waarbij geen behandelaar is geselecteerd.
Alle	Alle openstaande vragen.

- Klik op OK. De widget verschijnt op het scherm. Zie paragraaf 3.2 voor meer informatie over widgets.

4.2 Openstaande vragen per behandelaarsgroep waar u lid van bent

Deze kunt u zien in de widget **Taken per groep**. De taken worden gegroepeerd per behandelaarsgroep.



Nuttig als u lid bent van meerdere behandelaarsgroepen.

	Eigen	Alle
Taken per groep		
FROM2020		
Vragen	1	1
Scandinavië		
Vragen	1	3

4.2.1 Widget Taken toevoegen

- Klik op Voeg widget toe. Pagina aanpassen verschijnt.
- Klik op Taken per groep. Widget toevoegen verschijnt.
- Stel in wat u wilt zien. FuB stelt dit voor:

Titel	Leeg. De titel wordt "Taken per groep".
Kolom 1	Eigen
Kolom 2	Alle

- 4 Klik op OK. De widget verschijnt op het scherm. Zie paragraaf 3.2 voor meer informatie over widgets.

4.3 Vragen waarvan het aantal wordt getoond in een widget tonen in lijstweergave

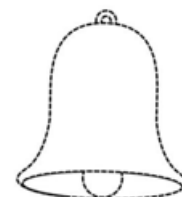
- 1 Klik op het aantal. De bijbehorende vragen worden in een lijst getoond. U kunt de lijst sorteren door op de naam van de gewenste kolom te klikken.

4.4 Takennotificaties

Dit is nieuw vanaf TOPdesk versie 9. Deze functionaliteit staat momenteel centraal uit.

Takennotificaties kunnen er voor zorgen dat behandelaars beter op de hoogte blijven van hun taken. Deze functionaliteit is vooral handig wanneer behandelaars wachten op een antwoord van leveranciers of aanmelders.

Takennotificaties verschijnen binnen TOPdesk en (los) via bepaalde browsers³. Het zijn geen e-mails.



4.4.1 Bekijken

Als er een getal bij Menu notificaties staat kunt u takennotificaties bekijken.

- 1 Klik op Menu notificaties. Er verschijnt een lijst met taken.

4.4.2 Taak openen vanuit takennotificaties

- 1 Zorg ervoor dat u uw takennotificaties ziet. Zie paragraaf 4.4.1.
- 2 Klik op de taak die u wilt openen. De takennotificatie behorende bij deze taak verdwijnt.



4.4.3 Markeer alle taken als gelezen

- 1 Zorg ervoor dat u uw takennotificaties ziet. Zie paragraaf 4.4.1.
- 2 Klik op Markeer alle taken als gelezen.

4.4.4 Instellingen

Een behandelaar kan instellen waarvan hij of zij een notificatie wil ontvangen.

- 1 Klik op Menu notificaties. Notificaties verschijnt.
- 2 Vink aan waarvan u een notificatie wilt ontvangen:

<input type="checkbox"/> Een taak toegewezen aan mij is geüpdatet
<input type="checkbox"/> Een favoriete taak is geüpdatet
<input type="checkbox"/> Een taak is aan mij toegewezen
<input type="checkbox"/> Een taak is toegewezen aan een van mijn behandelaarsgroepen

- 3 Klik op Opslaan.

³ Mozilla Firefox en Google Chrome.

5 Werken met vragen

5.1 Vraagnummer

Elke vraag heeft een uniek nummer met (sinds 11 december 2011) de volgende schrijfwijze:

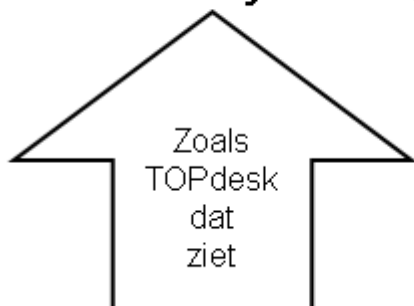
Vijmm ##### (volgnummer van maximaal cijfers)

Tussen de prefix en het volgnummer bevindt zich een spatie.

5.2 Eerste en tweede lijn

Vragen worden binnen TOPdesk onderverdeeld in eerste en tweede lijn. Tweedelijns vragen kunnen deelvragen bevatten. Er kan een relatie zijn tussen behandelaars en behandelaarsgroepen en het wel of niet kunnen behandelen van eerste- of tweedelijns vragen.

Nu gebruiken we in TOPdesk VWS vooral eerstelijns vragen



Het gebruik van eerste en tweede lijn (binnen TOPdesk) kan per afdeling verschillen. Hierin is geen standaard. Diverse afdelingen spreken van een tweede lijn, terwijl de vraag in TOPdesk "gewoon" een eerstelijns vraag blijft.

Het is mogelijk dat we, in de nabije toekomst meer gebruiken gaan maken van escalatie en de-escalatie zoals dat binnen TOPdesk mogelijk is. Dit biedt een aantal voordelen.

5.3 Tabbladen

TOPdesk werkt met tabbladen. Zie paragraaf 3.4. Een vraag kent eigen tabbladen. De belangrijkste gegevens van een vraag staan op tabblad Algemeen.



Een aantal tabbladen van de vraag bevat op zichzelf staande elementen. Als dat zo is wordt het aantal weergegeven achter de naam van het tabblad. In het bovenstaande plaatje zijn er vier bijlagen.

5.3.1 Naar een bepaald tabblad binnen een vraag gaan

Klik op de naam van het tabblad binnen de vraag.

5.4 Hoe worden vragen gemaakt?

- Zelf invoeren.
- Ingevoerd door ander.
- Automatisch op basis van e-mail.
- Automatisch op basis van formulieren die een e-mail sturen.

5.5 Kleuren en/of tekenstijlen in lijst met vragen

Als u de instellingen heeft aangepast zoals beschreven in paragraaf 2.4 hebben vragen, in een lijstweergave, een bepaalde kleur en/of tekenstijl:

Vet	Vandaag aangemeld.
Cursief	Door iemand anders (vandaag) gewijzigd.
Blauw	Streefdatum vandaag.
Rood	Verstreken (streefdatum niet gehaald).

5.6 Vraag zelf maken

5.6.1 Vanuit persoon

Dit is binnen TOPdesk Vraagvolgsysteem de gewenste werkwijze bij een vraag die wordt gesteld via de telefoon

Wanneer gebruikt u organisatie Onbekend en persoon Onbekend, X?

- Bij "telvragen". Een snelkoppeling kan hier automatisch voor zorgen.
- Bij vragen die u niet hoeft te registreren bij een echte organisatie/persoon.
- Bij vragen die u (tijdelijk) doorzet naar behandelaarsgroep Intake omdat de bijbehorende organisatie en/of persoon niet bestaat en u deze wilt laten invoeren door behandelaarsgroep Intake.

Vraagsteller is particulier die u wilt registreren

- 1 Zoek de persoon. Zie paragraaf 8.2.
- 2 Persoon niet gevonden? Zoek en open organisatie Particulier. Maak een nieuw persoon onder de organisatie Particulier. Zie paragraaf 7.3.2.

Vraagsteller is van organisatie

- 1 Zoek de organisatie. Zie paragraaf 8.2.
- 2 Voor de juiste vervolgactie uit:

Situatie	Actie
Organisatie gevonden en persoon bestaat bij organisatie	Selecteer organisatie en persoon.
Organisatie gevonden, persoon bestaat <i>niet</i> bij organisatie	Maak nieuwe persoon onder organisatie. Zie paragraaf 7.3.2.
Organisatie <i>niet</i> gevonden	Maak nieuwe organisatie. Zie paragraaf 6.4.1. Maak nieuwe persoon onder organisatie. Zie paragraaf 7.3.2.

Vervolg na het selecteren van de persoon

- 1 Zorg ervoor dat u op de persoonskaart van de vraagsteller staat.



- 2 Klik op Aanmaken, Eerstelijns vraag of Tweedelijns vraag.
- 3 Er verschijnt een nieuwe vraag met de gegevens van de persoon.

5.6.2 Starten met een blanco vraag

Dit is **niet** de gewenste werkwijze.

Vanuit snelstartbalk

- 1 Klik op in de snelstartbalk op Nieuwe eerstelijns Vraag of Nieuwe tweedelijns Vraag. De snelstartbalk vind u aan linkerkant⁴.



Vanuit lijstweergave

- 1 Klik op Nieuwe eerstelijns Vraag of Nieuwe tweedelijns Vraag. Deze knoppen vind u rechtsboven⁵.

5.6.3 Vanuit vraag

Vanuit een geopende vraag kunt u een nieuwe vraag maken zonder de geopende vraag eerst te sluiten. U kunt bepaalde gegevens overnemen in de nieuwe vraag.

- 1 Uw heeft een vraag geopend. Klik op Aanmaken.
- 2 Klik op Vraag. Nieuwe vraag verschijnt.
- 3 Wilt u gegevens van de actieve vraag overnemen in de nieuwe vraag? Zo ja, vink de gewenste vakjes aan.
- 4 Klik op Eerstelijns vraag of op Tweedelijns vraag.



Als u een nieuwe vraag wilt maken voor de organisatie en persoon die horen bij de geopende vraag.

5.6.4 Vanuit kennisitem

Wordt in de praktijk binnen TOPdesk Vraagvolgsysteem niet gebruikt.

5.6.5 Via snelkoppeling die vraag maakt

Het is mogelijk om een snelkoppeling te maken die een, deels ingevulde, vraag maakt. Soms wordt dit een standaardkaart genoemd. De gemaakte vraag wordt meestal automatisch geregistreerd op organisatie Onbekend, persoon Onbekend, X.

Gebruik een snelkoppeling die een vraag maakt alleen volgens de afspraken binnen uw afdeling.

Snelkoppelingen die een vraag maken zijn persoonlijk. Raadpleeg een superuser voor meer informatie.

- 1 Deze instructie gaat ervan uit dat u minimaal één snelkoppeling heeft die een vraag maakt. Klik op Startpagina.
- 2 Klik op de juiste snelkoppeling. De, deels ingevulde, vraag verschijnt.
- 3 Selecteer de gewenste categorie.
- 4 Selecteer de gewenste subcategorie.
- 5 Verander, indien gewenst, andere velden.
- 6 Klik op Opslaan. Wilt u niet opslaan?

⁴ Uw taken bepalen of u één knop of beide knoppen ziet.

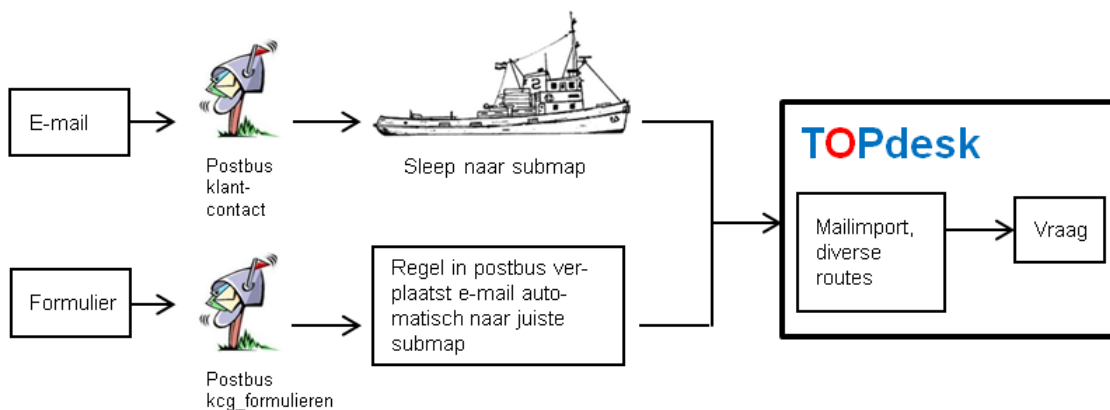
⁵ Uw taken bepalen of u één knop of beide knoppen ziet.

5.6.6 Wat moet u doen als organisatie en/of persoon niet bekend is en u mag deze niet invoeren?

Zie voor meer informatie paragraaf 5.26.5.

5.7 Vraag gemaakt door mailimport

De vraag komt binnen via een e-mail of een formulier (dat een e-mail verstuurt):



Het vervolg hangt van het feit of het e-mailadres van de klant voorkomt bij een persoon.

Persoon = Aanmelder = Vraagsteller = Klant

5.7.1 E-mailadres komt voor bij één persoon

Dit is de ideale situatie.

- 1 Open de vraag.
- 2 Controleer of organisatie en persoon juist zijn. Dit is in de meeste gevallen zo.
- 3 Ga verder met paragraaf 5.11.

5.7.2 E-mailadres komt voor bij meerdere personen

Dit komt af en toe voor. Als *voorbeeld* één persoon die twee “éénmanszaken” heeft:

1	[Organisatie]	Eureka Uitvinders Texel
	[Persoon]	Jan Mark Kees van Wezenberg
	[E-mail]	jan.mark.kees.vanwezenberg@hotmail.com
2	[Organisatie]	JMK Consultancy Internationaal
	[Persoon]	Jan Mark Kees van Wezenberg
	[E-mail]	jan.mark.kees.vanwezenberg@hotmail.com

Een vraag die binnenkomt via mailimport van adres jan.mark.kees.vanwezenberg@hotmail.com wordt automatisch geregistreerd op één van de hierboven getoonde personen. Dat kan juist of onjuist zijn.

- 1 Open de vraag.
- 2 Controleer of organisatie en persoon juist zijn. Zo ja, ga verder met paragraaf 5.11. Zo nee, vervolg deze paragraaf.
- 3 Maak [Naam] leeg.
- 4 Maak, zo nodig, [Organisatie] leeg. Let op! De volgorde, eerst [Naam] dan [Organisatie] is belangrijk.
- 5 Selecteer de (juiste) organisatie in [Organisatie].

- 6 Selecteer de (juiste) persoon in [Persoon].
- 7 Klopt het dat het e-mailadres voorkomt bij meerdere personen? Zo nee, corrigeer die personen. Vraag eventueel een superuser om hulp. Een correctie kan vrij omslachtig zijn⁶. Een noodzakelijke correctie mag op een iets later moment. Het is nuttig om het bij volgende vragen met dit e-mailadres goed te laten gaan.
- 8 Ga verder met paragraaf 5.11.

5.7.3 E-mailadres komt niet voor bij persoon

U herkent deze situatie als volgt:

- [Organisatie] is leeg en rood.
- [Naam] is meestal ingevuld. Maar bevat niet de gewenste informatie.
- De aanmelder is niet geregistreerd.
- [E-mail] is ingevuld⁷.

Aanmelder

Organisatie

Naam

E-mail

- 1 Open de vraag.
- 2 Zoek de organisatie.
- 3 Voor de juiste vervolgactie uit:

Situatie	In combinatie met	Actie
Organisatie bestaat	Persoon bestaat	Voer e-mailadres bij de persoon in.
Organisatie bestaat	Persoon bestaat niet bij organisatie	Voer persoon, inclusief e-mailadres, in onder de organisatie.
Organisatie bestaat niet	Persoon bestaat niet	Voer organisatie in. Voer persoon, inclusief e-mailadres, in onder de organisatie.

Het invoeren van het e-mailadres zorgt er voor dat de persoon, bij zijn of haar volgende vraag per e-mail of formulier, wordt herkend⁸. Weet u ook het telefoonnummer van de persoon?

Voer dit in op de persoonskaart.

- 4 Ga terug naar de vraag.
- 5 Maak [Naam] leeg.
- 6 Maak, zo nodig, [Organisatie] leeg. Let op! De volgorde, eerst [Naam] dan [Organisatie] is belangrijk.
- 7 Klik op de actieknop achter [Naam] en selecteer Geregistreerde aanmelder.
- 8 Selecteer de (juiste) organisatie in [Organisatie].
- 9 Selecteer de (juiste) persoon in [Persoon].
- 10 Ga verder met paragraaf 5.11.

5.8 Vraag openen

- 1 Dubbelklik op de vraag in een lijst. Als een collega de vraag ook geopend heeft verschijnt deze melding:



⁶ In sommige gevallen volstaat het verwijderen van het e-mailadres bij personen die niet meer actueel zijn.

⁷ Bij vragen gemaakt op basis van bepaalde formulieren (de niet Drupal-formulieren) is dit niet het adres dat de klant invoert.

⁸ Bepaalde formulieren (de niet Drupal-formulieren) worden niet verstuurd "vanuit" het adres dat de klant invoert. Vragen gebaseerd op dergelijke formulieren worden nooit direct geregistreerd "op" de klant (de persoon).

5.9 Toewijzen aan u zelf

Dit *kunt* u doen als u de vraag gaat afhandelen. Afspraken hierover kunnen per afdeling verschillen.

- 1 Open de vraag.
- 2 Klik op Aan mezelf toewijzen achter [Behandelaar]. U moet lid zijn van de geselecteerde behandelaarsgroep.
- 3 Pas, indien gewenst, andere velden aan.
- 4 Klik op Opslaan.



5.10 Toewijzen aan behandelaarsgroep/behandelaar

Bij een vraag hoort een behandelaarsgroep en een behandelaar. De behandelaar van een vraag kan een behandelaar of een behandelaarsgroep zijn.

Afspraken

- Behandelaars die lid zijn van behandelaarsgroep Intake of Zwolle helpdesk mogen vragen onaangekondigd doorzetten.
- Zet onduidelijke vragen door naar behandelaarsgroep Intake.

5.10.1 Naar dezelfde lijn

- 1 Open de vraag.
- 2 Selecteer, indien nodig, de juiste behandelaarsgroep in [Behandelaarsgroep].
- 3 Selecteer, indien gewenst, een behandelaar in [Behandelaar].
- 4 Klik op Opslaan. Betrof dit een tweedelijns vraag? Zo ja, dan wordt er automatisch een e-mail naar de (nieuwe) behandelaar gestuurd⁹.

Afhandeling	
Behandelaarsgroep	ABBA
Behandelaar	ABBA

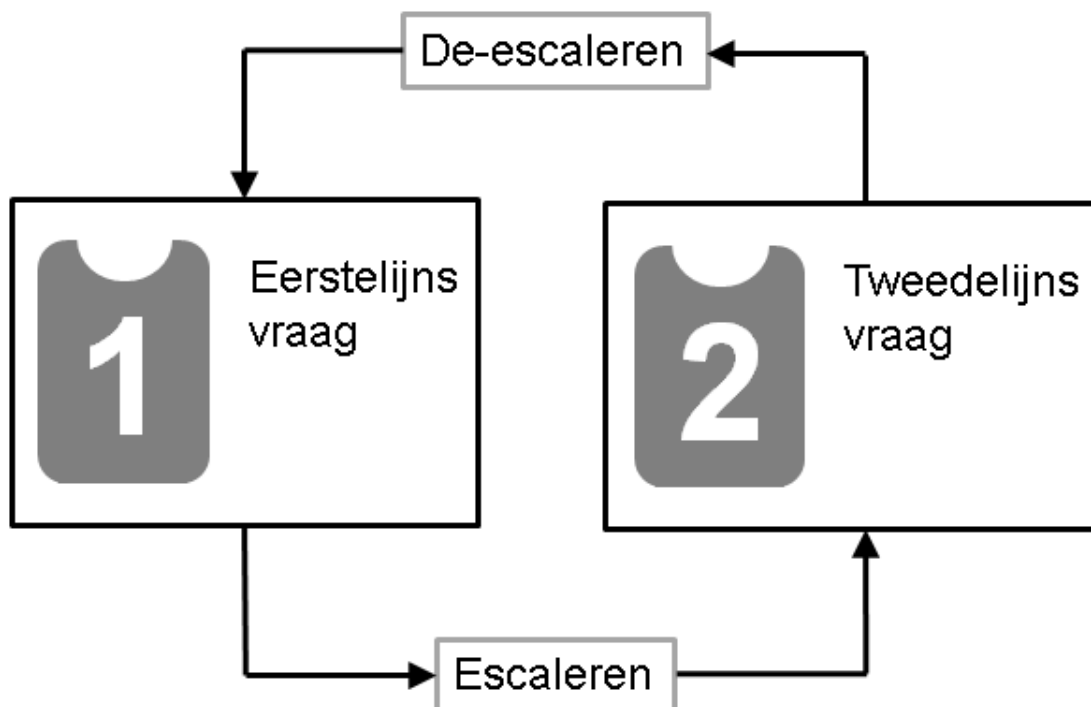
5.10.2 Escaleren

Dit betekent: een eerstelijns vraag wordt een tweedelijns vraag. Zie paragraaf 5.2.

- 1 Open de vraag.
- 2 Pas, indien gewenst, informatie aan.
- 3 Typ zo nodig een duidelijke instructie in [Actie].
- 4 Klik op Escaleren.
- 5 Selecteer een behandelaarsgroep in [Behandelaarsgroep].
- 6 Selecteer, indien gewenst, een behandelaar in [Behandelaar].
- 7 Klik op Opslaan. Er wordt automatisch een e-mail gestuurd naar de (nieuwe) behandelaar¹⁰.

⁹ Dit gebeurt niet als de behandelaarsgroep Antwoord voor Bedrijven is.

¹⁰ Dit gebeurt niet als de behandelaarsgroep Antwoord voor Bedrijven is.



5.10.3 De-escaleren

De-escaleren betekent: een tweedelijns vraag wordt een eerstelijns vraag.

- 1 Open de vraag.
- 2 Klik op De-escaleren.

5.11 Verdere afhandeling en afmelden

Organisaties bevatten personen

Persoon = Aanmelder = Vraagsteller = Klant

Uitgangspunt

U heeft een openstaande vraagkaart waarvan organisatie en persoon **juist** zijn. Mogelijk zijn er velden gevuld.

- 1 Pas, indien nodig, [Doelgroep] aan. Dit heeft *geen* invloed op de doelgroep die is opgeslagen bij de organisatie.
- 2 Pas, indien nodig, [Land van aanmelder] aan. Dit heeft *geen* invloed op het land van dat is opgeslagen bij de persoon.
- 3 Selecteer [Soort vraag].
- 4 Selecteer de juiste [Categorie] en [Subcategorie]¹¹. Het is slim om de eerste letter(s) van de gewenste waarde in het veld te typen. Bij internationale vragen begint de naam van de categorie met "Int. –".
- 5 Zijn er standaardoplossingen beschikbaar? Zie paragraaf 5.24.
- 6 Typ, indien nodig, de vraag in [Verzoek].
- 7 Wilt u [Verzoek] bewerken? Zie paragraaf 5.12.
- 8 Wilt u de doorlooptijd en/of streefdatum aanpassen? Zie paragraaf 5.17.3.

¹¹ Verplicht bij tweedelijns vragen. Bij eerstelijns vragen is categorisatie pas verplicht bij het afmelden van de vraag.

- 9 Is de categorie *Int. - Landen en markten*? Zo ja, koppel één of meerdere landen, internationale organisaties en/of overige koppelingen (denk aan CE keurmerken). Zie paragraaf 5.18.
- 10 Is de categorie *Int. - Landen en markten* en is het een ingewikkeldere vraag? Zo ja, selecteer de juiste groep in [Leverancier]. De vraag wordt na afmelden en opslaan doorgezet naar Achilles. Binnen TOPdesk is de vraag klaar.
- 11 Voor enkele behandelaarsgroepen bevat tabblad (van de vraag) Extra informatie nuttige velden. Voor leden van die behandelaarsgroepen geldt: vul de gewenste velden in.
- 12 Wilt u een actie toevoegen? Zie paragraaf 5.12.
- 13 Wilt u een actie bewerken? Zie paragraaf 5.14.
- 14 Wilt u een actie verwijderen? Zie paragraaf 5.15.
- 15 Zie paragraaf 5.20 als u één of meerdere bestanden toevoegen aan de vraag.
- 16 Zie paragraaf 5.21 als u een e-mail wilt versturen vanuit de vraag.
- 17 Wilt u [Status] veranderen? Zo ja, selecteer de juiste status.
- 18 Wilt u [Bestede tijd] registreren? Zie paragraaf 5.22.
- 19 Klaar met de vraag? Vink [Afgemeld] aan.
- 20 Klik op Opslaan.

Opslaan

5.12 Verzoek bewerken

- 1 [Verzoek] wordt blauw weergegeven in een vraag die al een keer is opgeslagen. Klik op Bewerken van [Verzoek].
- 2 Voor de aanpassingen door. U kunt gebruik maken van vet, cursief en onderstreept.
- 3 Klik op Indienen.



5.13 Actie toevoegen

Een actie is meestal een tekst die omschrijft wat u gaat doen of heeft gedaan. Het kan ook (het verkorte) antwoord zijn. Vaak zijn er meerdere actievelen.

- 1 Klik in de lege actie.
- 2 Begin met typen. U kunt gebruik maken van vet, cursief en onderstreept.
- 3 Klaar met het toevoegen van de actie? Klik in een ander veld of klik op Opslaan.



5.13.1 Link naar andere vraag invoegen

Uitgangspunt

U bevindt zich in een actieveld¹².

- 1 Typ het vraagnummer in het veld. Het nummer moet voldoen aan de voorgeschreven schrijfwijze. Zie paragraaf 5.1.
- 2 Klik op Opslaan. Het vraagnummer wordt blauw en onderstreept. Als u op het vraagnummer klikt wordt die vraag geopend.



Kou

Meer informatie over de toedracht in [V1911 146](#).

¹² Een link naar een andere vraag kan ook worden ingevoegd in [Verzoek].

5.13.2 Standaardtekst invoegen

Standaardteksten zijn nuttig om teksten die een behandelaar vaak gebruikt snel in een memoveld te plaatsen. Deze teksten, maximaal negen, zijn persoonlijk.

Uitgangspunt

U bevindt zich in een actieveld.

- 1 Klik op Voeg standaardtekst toe.
- 2 Klik op de standaardtekst die u wilt toevoegen.

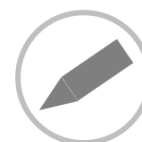


Standaardtekst bewerken

- 1 Klik op Voeg standaardtekst toe.
- 2 Klik op Bewerken. Dit is het knopje rechts van de standaardtekst.
- 3 Bewerk standaardtekst.
- 4 Klik op Opslaan.

5.14 Actie bewerken

- 1 Klik op Bewerken van de actie die u wilt bewerken.
- 2 Voor de aanpassingen door. U kunt gebruik maken van vet, cursief en onderstreept.
- 3 Klik op Indienen.



5.15 Actie verwijderen

- 1 Klik op Verwijderen van de actie die u wilt verwijderen.
- 2 Klik op Verwijderen.



5.16 Actie markeren

U kunt een actie markeren. Een gemarkeerde actie wordt met een okergele achtergrond weergegeven.

- 1 Klik op Vermelding markeren.



5.16.1 Actie markeren ongedaan maken

- 1 Klik nogmaals op Vermelding markeren.

5.17 Doorlooptijd en streefdatum

5.17.1 Standaarddoorlooptijden

Eerste lijn	2 dagen
Tweede lijn	1 week

De doorlooptijd kan per vraag worden aangepast (zie paragraaf 5.17.3). Als de doorlooptijd van een vraag verlopen is wordt deze vraag rood weergegeven in lijsten.

Bij het bepalen van streefdatum wordt rekening gehouden met weekeinden en feestdagen.

5.17.2 E-mail naar behandelaar als een vraag lang openstaat

Als een vraag lang openstaat wordt er een e-mail verstuurd naar de behandelaar.

Eerste lijn	Als een vraag 7 dagen openstaat.
Tweede lijn	Als een vraag 14 dagen openstaat.

5.17.3 Doorlooptijd en/of streefdatum aanpassen

U kunt de doorlooptijd en/of streefdatum van een vraag aanpassen. Bijvoorbeeld als de afhandeling langer gaat duren of als u de vraag om een bepaald moment blauw of rood in een lijst wilt zien.

Doorlooptijd aanpassen

- 1 Klik op het lijstpijltje achter [Doorlooptijd] en selecteer een andere doorlooptijd. [Datum afspraak] past zich automatisch aan.

Streefdatum aanpassen

- 1 Klik op het kalendertje achter [Streefdatum].
- 2 Selecteer de gewenste datum.
- 3 Verander, indien gewenst, de tijd.

Het is mogelijk om direct [Streefdatum] aan te passen (zonder te klikken op het kalendertje).

5.18 Landen, internationale organisaties en/of overige koppelingen koppelen

- 1 Is de vraag niet (minimaal één keer) opgeslagen? Zo nee, klik op Opslaan.
- 2 Klik op Koppelingen (tabblad van de vraag).
- 3 Klik, indien nodig, op Personen.
- 4 Klik op Koppelmagiër.
- 5 Klik op het lijstpijltje achter [Opgeslagen selectie].
- 6 Selecteer Int. organisaties, Overige koppelingen of Landen.
- 7 Klik op Opgeslagen selectie gebruiken (vergrootglas).
- 8 Wilt u de lijst sorteren? Zo ja, klik één of twee keer op Samengestelde naam.
- 9 Vink de gewenste internationale organisaties, landen of overige koppelingen aan.
- 10 Klik op Koppelen. Er verschijnt een melding dat er 1 of meer Personen zijn gekoppeld aan de vraag.
- 11 Klik op OK.
- 12 Klik op Algemeen (tabblad van de vraag).

Koppelmagiër

5.19 Afbeelding invoegen

Een dergelijk afbeelding is zichtbaar in een actievelde. De ingevoegde afbeelding wordt bij het opslaan van de vraag bewaard als bijlage.

- 1 Klik op Afbeelding invoegen.
- 2 Navigeer naar de juiste schijf en map.
- 3 Selecteer een JPEG, JPG, PNG, BMP of GIF-bestand. U kunt meerdere bestanden selecteren.
- 4 Klik op Openen. Alternatief: dubbelklik op het gewenste bestand. Te grote afbeeldingen worden aangepast weergegeven. Dit wordt "gecorrigeerd" bij het opslaan van de vraag. Bij het opslaan van de vraag worden nieuw ingevoegde afbeeldingen bewaard als bijlage.



5.19.1 Afbeelding verwijderen

- 1 Klik op Verwijderen in de actie. Er verschijnt een vraag.

- 2 Klik op Verwijderen. De actie met afbeelding wordt verwijderd. De bijlage blijft bestaan. Zie paragraaf 5.20.1 als u ook de bijlage wilt verwijderen.

5.20 Bestand uploaden

Dit betekent: een bestand toevoegen aan de vraag. **Let op!** Als u het originele bestand aanpast, verandert het bestand dat u hebt geüpload niet.



- 1 Klik op Een bestand uploaden.
- 2 Klik op Bladeren.
- 3 Navigeer naar de juiste schijf en map.
- 4 Selecteer het gewenste bestand.
- 5 Klik op Openen. Alternatief: dubbelklik op het gewenste bestand.
- 6 Klik op Uploaden. Wilt u nog een bestand toevoegen? Zo ja, herhaal stap 3 t/m 7.
- 7 Klik op Algemeen (tabblad van de vraag).

Alternatief

- 1 Klik op Bijlagen (tabblad van de vraag).
- 2 Klik, indien nodig, op Documenten.
- 3 Klik op Uploaden.
- 4 Selecteer het gewenste bestand. U kunt meerdere bestanden selecteren.
- 5 Klik op Openen. Alternatief: dubbelklik op het gewenste bestand.
- 6 Klik op Uploaden. Wilt u nog een bestand toevoegen? Zo ja, herhaal stap 3 t/m 7.
- 7 Klik op Algemeen (tabblad van de vraag).

Uploaden

5.20.1 Geüpload bestand verwijderen

- 1 Klik op Bijlagen (tabblad van de vraag).
- 2 Klik, indien nodig, op Documenten.
- 3 Vink het te verwijderen bestand aan. U kunt, indien gewenst, meerdere bestanden aanvinken.
- 4 Klik Meer, Verwijderen. Een koppeling verwijderen verschijnt. Radiobutton Selectie staat aan. Als u op radiobutton Alle klikt worden alle bijlagen verwijderd.
- 5 Klik op OK.
- 6 Klik op Algemeen (tabblad).

5.21 E-mail versturen vanuit vraag

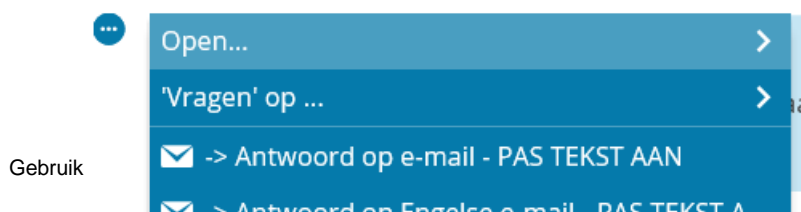
Er zijn een aantal standaard e-mails beschikbaar. Onderverdeeld in:

Bestemd voor	Naam begint met	Details
Alle afdelingen	- >	Afzender is gelimiteerd variabel. Ondertekening is variabel. Superusers kunnen de ondertekening aanpassen.
Specifieke afdeling	Naam van de afdeling	

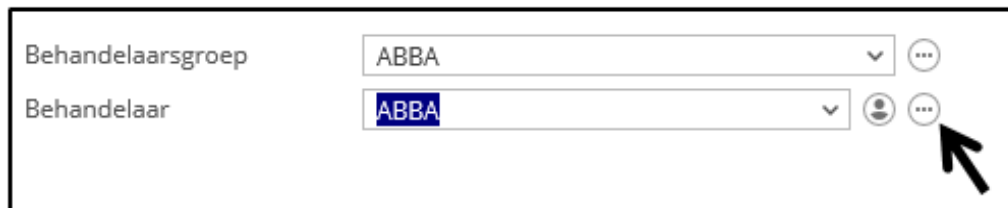


Verstuur e-mails die horen bij een vraag, altijd vanuit die vraag. Zo kunt u e-mails makkelijk terugvinden.

- 1 Wilt u de vraagsteller een e-mail sturen? Klik op de actieknoop achter [Naam].



Wilt een e-mail sturen naar een andere behandelaar, behandelaarsgroep of externe behandelaar? Klik op de actieknop achter [Behandelaar].



- 2 Kies een standaard e-mail. De e-mail verschijnt.
- 3 Pas de e-mail, indien gewenst, aan.
- 4 Klik op CC als u adressen wilt opnemen in de CC.
- 5 Klik op BCC als u adressen wilt opnemen in de BCC.
- 6 Wilt u bijlagen toevoegen aan de e-mail? Zie paragraaf 5.21.1.
- 7 Wilt u een toegevoegde bijlage (aan de e-mail) verwijderen? Zie paragraaf 5.21.2.
- 8 Alles naar wens? Klik op Versturen. De e-mail wordt verstuurd. De e-mail wordt bij de vraag bewaard.

Verzenden

5.21.1 Bijlage toevoegen

Bijlage die is geüpload bij vraag

Bijlagen die zijn geüpload bij de vraag worden rechts getoond.

Bijlagen

- 1 Vink de geüploade bijlage die u wilt meesturen aan.
- 2 Wilt u nog een geüploade bijlage meesturen? Herhaal stap 1.

- ☐ [Instructie_RRF_2019.docx](#)
- ☐ [Pentax_ME_super.jpg](#)

Bijlage die niet is geüpload bij vraag

- 1 Klik op Bestanden kiezen.
- 2 Klik op Bladeren. Bestand selecteren voor uploaden verschijnt.
- 3 Navigeer naar de juiste schijf en map.
- 4 Selecteer het gewenste bestand en klik op Openen. U kunt meerdere bestanden selecteren. Alternatief: dubbelklik op het gewenste bestand.
- 5 Klik op Openen. U ziet de bestandsnaam (-namen) onder Bijlagen.

5.21.2 Bijlage verwijderen

Bijlage die is geüpload bij vraag

- 1 Vink de bijlage uit.

Bijlage die niet is geüpload bij vraag

- 1 Klik op het icoon (prullenbakje) voor de naam van de bijlage.

5.21.3 E-mails behorende bij vraag bekijken

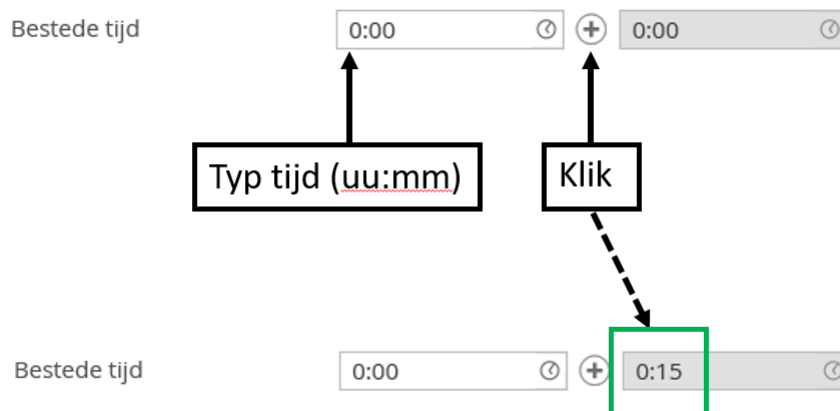
- 1 Open de vraag.
- 2 Klik op Bijlagen (tabblad van de vraag).

- 3 Klik, indien nodig, op E-mailberichten (tabblad). U ziet de bij de vraag behorende e-mails. Door de gewenste e-mail te selecteren (via een klik) ziet u de inhoud. Als u dubbelklik krijgt u een andere weergave.
- 4 Klik op Algemeen (tabblad van de vraag).

5.22 Bestede tijd registreren

Bestede tijd kunt u opnemen in rapportages.

5.22.1 Bestede tijd ophogen



- 1 Open de vraag.
- 2 Typ de bestede tijd als uu:mm in [Bestede tijd].
- 3 Klik op het plusje achter [Bestede tijd].
- 4 Pas indien gewenst andere velden aan.
- 5 Sla de vraag op.

5.22.2 Bestede tijd verminderen

- 1 Open de vraag.
- 2 Typ de tijd waarmee u de bestede tijd wilt verminderen als uu:mm in [Bestede tijd].
- 3 Klik op het plusje achter [Bestede tijd].
- 4 Pas indien gewenst andere velden aan.
- 5 Sla de vraag op.

5.23 Deelvragen

Let op! Deelvragen worden op dit moment niet (actief) gebruikt.

5.23.1 Wat is een deelvraag?

Als een vraag door meerdere behandelaars moet worden beantwoord, kunt u vanuit één vraag verschillende deelvragen maken. Elke deelvraag heeft een eigen behandelaar.

5.23.2 Maken deelvraag

Let op! Er kunnen alleen deelvragen worden gemaakt vanuit tweedelijns vragen.

- 1 Heeft u een vraag geopend die niet is opgeslagen? Zo ja, sla de vraag op.
- 2 Open de vraag waarvoor u een deelvraag wilt maken.
- 3 Klik op Deelvragen (tabblad van de vraag).
- 4 Klik op Nieuwe deelvraag. [Categorie] en [Subcategorie] van de hoofdvraag worden overgenomen. Deze mag u wijzigen.
- 5 Vul de deelvraag verder in.

- 6 Klaar met het maken van de deelvraag? Zo ja, klik op Opslaan. De deelvraag verschijnt in de taken van de geselecteerde behandelaar.
- 7 Nog een deelvraag maken voor deze vraag? Zo ja, herhaal stap 4 tot/met 6. Zo nee, sla de vraag op.

5.24 Standaardoplossing

Een standaardoplossing kan een snelle oplossing bieden voor veelvoorkomende vragen.

Gebruiken

Als er één of meerdere standaardoplossingen beschikbaar zijn voor de geselecteerde categorie (eventueel gecombineerd met geselecteerde subcategorie) van de vraag, is, bij het invullen van een vraagkaart, Standaardoplossing actief.



- 1 Klik op Standaardoplossing in de vraagkaart. Of klik op Meer, Standaardoplossing.
- 2 Standaardoplossing kiezen verschijnt.
- 3 Selecteer de gewenste standaardoplossing.
- 4 Klik op OK. De gegevens zijn overgenomen in de vraag.
- 5 Pas de gegevens, indien gewenst, aan.

Bijzonderheden

- [Korte omschrijving] van de standaardoplossing is gekopieerd naar [Korte omschrijving] van de vraag.
- Op het tabblad Informatie van de vraag is geregistreerd dat er een standaardoplossing is gekoppeld.
- Eventuele bijlagen van de standaardoplossing zijn toegevoegd aan de vraag.

Wie mag wat?

Behandelaar lid van rechtengroep	Behandelaar mag standaardoplossing
Adviseur	Maken en bewerken
Intake	Maken en bewerken
Superuser	Maken, bewerken en verwijderen

Maken

Let op! Stem dit af.

- 1 Klik TOPdesk menu, Nieuw, Vraagbeheer, Standaardoplossing.
- 2 Typ een tekst in [Korte omschrijving].
- 3 Selecteer een categorie in [Categorie].
- 4 Selecteer indien gewenst een subcategorie in [Subcategorie].
- 5 Typ indien gewenst een tekst in [Verzoek].
- 6 Typ een actie in [Actie].
- 7 Vul de kaart verder in volgens de afspraken met een superuser.
- 8 Klik op Opslaan.

Het is mogelijk om een bestand toe te voegen aan een standaardoplossing.

U kunt ook vanuit de vraagkaart een nieuwe standaardoplossing maken. Dit gaat via Meer, Standaardoplossing. Op deze manier kunt u direct enkele gegevens overnemen uit de vraag.

Bewerken

- 1 Klik TOPdesk Menu, Modules, Vraagbeheer, Standaardoplossingen. De lijst met standaardoplossingen verschijnt.

- 2 Dubbelklik op de standaardoplossing die u wilt wijzigen. Of vink de standaardoplossing aan die u wilt wijzigen en klik op Meer, Wijzig.
- 3 Maak de gewenste aanpassingen.
- 4 Klik op Opslaan.

Archiveren

- 1 Klik TOPdesk Menu, Modules, Vraagbeheer, Standaardoplossingen. De lijst met standaardoplossingen verschijnt.
- 2 Vink de standaardoplossing(en) aan die u wilt archiveren.
- 3 Klik Meer, Archiveren. De vraag “Wilt u geselecteerde kaarten archiveren?”
- 4 Klik op OK. De melding “Alle geselecteerde kaarten zijn gearcheveerd.”.
- 5 Klik op OK.

5.25 Verwijderen

Alleen behandelaars die lid zijn van rechtengroep Superuser of rechtengroep Vraagverwijderaar mogen vragen verwijderen. Treft u een overbodige vraag aan? Vraag aan een collega die lid is van een van de hiervoor genoemde rechtengroepen of hij of zij die vraag wil verwijderen.

5.26 Diversen

5.26.1 Archiveren

Vragen ouder dan één jaar worden automatisch gearcheveerd.

5.26.2 Geregistreeerde aanmelder/niet-geregistreeerde aanmelder

Standaard werken we met geregistreeerde aanmelders. Dat wil zeggen: organisatie en persoon zijn bekend binnen TOPdesk Vraagvolgsysteem.

Er is een mogelijkheid om aanmelders niet te registreren. Deze handelswijze wordt alleen gebruikt door de behandelaarsgroep Antwoord voor Bedrijven. Voor behandelaars van andere behandelaarsgroepen kan deze werkwijze verwarrend zijn. Voor niet AvB'ers geldt: **niet** doen.

5.26.3 Geschiedenis

Er wordt geschiedenis bijgehouden op behandelaar. Wijzigingen van [Behandelaar] worden vastgelegd. Deze wijzigingen zijn te zien op het tabblad Geschiedenis van de vraag.

5.26.4 De vraagsteller belt, hoe vind ik snel zijn vragen?

- 1 Zoek de organisatie. U kunt ook de persoon zoeken.
- 2 Open de gewenste persoon.
- 3 Klik op tabblad Koppelingen.

5.26.5 Wat moet u doen als organisatie en/of persoon niet bekend is en u deze niet mag invoeren?

- 1 Maak [Naam] leeg.
- 2 Maak [Organisatie] leeg. Let op! De volgorde, eerst [Naam] dan [Organisatie], is belangrijk.
- 3 Selecteer "Onbekend" in [Organisatie].
- 4 Selecteer "Onbekend" in [Naam].
- 5 Vul eventueel andere velden. Meldt de vraag nog niet af.
- 6 Typ een duidelijke instructie in [Actie] zodat duidelijk wordt dat de organisatie en/of persoon geregistreeerd moet worden.
- 7 Is het een (TOPdesk) tweedelijns vraag? Zo ja, Intake kan alleen worden gekozen bij (TOPdesk) eerstelijns vragen. De-escalere de vraag.
- 8 Selecteer Intake in [Behandelaarsgroep].

- 9 Klik op Opslaan. De behandelaarsgroep Intake zal:
 - De organisatie en/of de persoon invoeren.
 - De gegevens van de aanmelder zo nodig aanpassen in de vraag.
 - De vraag weer op naam van de oorspronkelijke behandelaarsgroep zetten.

5.26.6 Achteraf selecteren van andere organisatie bij vraag

Als u achteraf de organisatie bij de vraag wilt veranderen dan kunt u een onbedoelde fout maken. Volg onderstaande stappen om deze fout te voorkomen:

- 1 Maak [Persoon] leeg (in de vraag).
- 2 Maak [Organisatie] leeg (in de vraag).
- 3 Selecteer de juiste organisatie.
- 4 Selecteer de bijbehorende persoon.
- 5 Controleer of het klopt.

6 Organisaties

TOPdesk Vraagvolgsysteem bevat organisaties. Een organisatie bevat normaliter één of meerdere personen. Meer over personen in hoofdstuk 7.

6.1 Bijzondere organisaties

Organisatie	Uitleg
RVO - Rijksdienst voor Ondernemend Nederland	Voor vragen van medewerkers van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.
Onbekend	Deze organisatie bevat één persoon. Dat is ook de bedoeling. Zie pagina 18.
Particulier	Als de aanmelder een particulier is die u wilt of moet (laten) registreren.

6.2 Regels bij invoer

6.2.1 Naam

- Het komt voor dat een organisatie met meerdere vestigingen slechts één keer is vastgelegd. Dit is bewust gedaan. Voer in dergelijke gevallen geen nieuwe organisatie in. Gebruik de (ene) bestaande.

De Hypotheker - alle vestigingen

- Het is het nuttig de plaats te vermelden bij organisaties met sterk op elkaar lijkende of veel voorkomende namen.

Jansen transport (Urk)

Janssen transport B.V. (Heerlen)

- Het is nuttig om onderscheidende informatie in te voeren als een bedrijf meerdere, duidelijke te onderscheiden, vestigingen heeft, die worden gezien als een aparte organisatie.

Shell hoofdkantoor (Den Haag)

Shell Nederland Chemie B.V. (Moerdijk)
--

Shell Nederland Raffinaderij B.V. (chemie, Pernis)
--

- Voer eventueel varianten of afkortingen in van de organisatienaam. Doe dit tussen haakjes. Doe dit in kleine letters. Zo kunnen bepaalde organisaties sneller gevonden worden.

Overdrijf de varianten niet. TOPdesk heeft een prima zoekfunctie.

Leids Universitair Medisch Centrum (lumc)

Ricoh B.V. (riko)

Ricoh B.V. (riko, Den Haag)

- Bevat de naam van de organisatie een familienaam? Zo ja, begin hier mee.

Arendse Internationaal

Pietersen automatisering

Van Leeuwen loonbedrijf B.V.

- Bekende afkortingen in de naam. Gebruik onderstaande schrijfwijze. Is het veld (te) vol? Laat de afkorting geheel weg.

Afkorting	Betekenis
B.V.	Besloten Venootschap
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
N.V.	Naamloos Venootschap
v.o.f.	Vennootschap Onder Firma

6.2.2 Telefoonnummer

Een contactgegeven (zoals telefoonnummer) op een organisatiekaart is minder belangrijk dan contactgegevens op een persoonskaart. Voor de schijfwijze zie paragraaf 7.1.4.

6.2.3 Plaatsnaam

Begin met een hoofdletter.

6.2.4 Doelgroep

Doelgroep	Gebruiken bij	Gebruikt door
Adviesbureau/Intermediair	Adviesbureaus Architecten Ingenieursbureaus Arbodiensten	Iedereen
Bedrijf	Bedrijven Aannemers Leveranciers Energiebedrijven Ziekenhuizen Transporteurs	Iedereen
Bedrijf buitenland	-	Hoofdzakelijk door AvB
Branche-organisatie	-	Iedereen
Intermediair	-	Vooraf door AvB
Intern	Medewerkers van RVO	Iedereen
Maatschappelijke org/stichting	Huisarts Huisartsenpraktijk Wooningscorporatie	Iedereen
Non-profit	-	Hoofdzakelijk door AvB
Onbekend	-	Iedereen
Onderwijs/kennisinstelling	Universiteiten Hoge scholen Onderzoeksscholen Kennisinstituten	Iedereen
Overheid - Buitenland	Buitenlandse overheidsinstellingen	Iedereen
Overheid - Gemeente	Gemeenten Gemeentelijke diensten Stadsgewesten Stadsdelen VNG	Iedereen
Overheid - Milieud/Regio/SW	Lokale en Regionale Milieudiensten Gemeentelijke samenwerkingsverbanden op milieugebied	Iedereen
Overheid - Overig	Ministeries Milieu-inspecties	Iedereen

	Rechtbanken Waterschappen Brandweer Politie	
Overheid - Provincie	Provincies Provinciale Diensten IPO	Iedereen
Overheid - Waterschap/Hoogheem		
Overig	Alles wat niet onder de rest valt	Iedereen
Particulier	Studenten Personen die op persoonlijke titel een vraag stellen	
Starter	-	Hoofdzakelijk door AvB
Student	-	Hoofdzakelijk door AvB

6.3 Zoeken organisatie

Zie paragraaf 8.2.

6.4 Invoeren organisatie

6.4.1 Let op!

- Gebruik geen vraagtekens, sterretjes en dergelijke.
- Voer **geen** dummy organisaties in. Hiervoor zijn voorbereide alternatieven. Zie pagina 18.
- Voer geen organisaties in waarbij geen vraag geregistreerd wordt.
- Muteer de organisatie "Onbekend" niet.
- En ...

Voorkom dubbele invoer

6.4.2 Vanuit lijst met organisaties

- 1 Klik op nieuwe organisatie.
- 2 Ga verder met paragraaf 6.4.4.

6.4.3 Vanuit vraag

Dit is **niet** de gewenste werkwijze.

- 1 Klik op de actieknoop achter [Organisatie].
- 2 Kies Nieuwe organisatie.
- 3 Ga verder met paragraaf 6.4.4.

6.4.4 Vervolg

- 1 Typ de naam in [Naam]. Zie voor de schrijfwijze paragraaf 6.2.1.
- 2 Typ eventueel telefoonnummer¹³ in [Telefoon].
- 3 Selecteer [Land].
- 4 Vul eventueel [Straat], [Huisnummer] en [Postcode].

¹³ Het algemene telefoonnummer van de organisatie.

- 5 Typ de plaats in [Plaats].
- 6 Vul **geen** velden onder Postadres, Hoofdcontactpersoon en Accountmanager.
- 7 Typ eventueel de URL van de website in [Website].
- 8 Typ **geen** e-mailadres in [E-mail]¹⁴.
- 9 Selecteer de [Doelgroep].
- 10 Klik op Opslaan.
- 11 Het is verstandig om nu direct de persoon in te voeren.
- 12 Sluit het scherm door op het kruisje rechtsboven in beeld te klikken.
- 13 U kunt deze organisatie nu gebruiken in een vraag.

6.5 Muteren organisatie

Muteer organisatie "Onbekend" niet

6.5.1 Via zoeken

- 1 Zoek de organisatie. Zie paragraaf 8.2.
- 2 Dubbelklik op de gewenste organisatie.
- 3 Breng de gewenste mutaties aan.
- 4 Klik op Opslaan.

6.5.2 Vanuit vraagkaart

Dit kan alleen als er bij de vraag al een organisatie is vastgelegd.

- 1 Klik de actieknop achter [Organisatie].
- 2 Kies Open organisatie.
- 3 Breng de gewenste mutaties aan.
- 4 Klik op Opslaan.

6.6 Archiveren organisatie

Alleen behandelaars die lid zijn van rechtengroep Superuser mogen dit. Dit doen zij alleen in geval van correcties. Het gaat dan om dearchiveren¹⁵ en "omhangen".

- Voor organisaties zonder personen en geen koppeling met een of meerdere vragen geldt dat deze het beste verwijderd kunnen worden.

6.7 Verwijderen organisatie

Alleen behandelaars die lid zijn van rechtengroep Superuser mogen dit.

- Organisaties met vragen of met personen met vragen kunnen niet worden verwijderd.

6.7.1 Verwijderen "dubbele" organisatie, opnieuw koppelen personen en vragen

Deze instructie is bedoeld voor behandelaars die lid zijn van rechtengroep Superuser.

¹⁴ Waarom niet? Als dit veld gevuld is en de persoon heeft *geen* gevuld [E-mail] dan wordt het e-mailadres van de organisatie overgenomen in de vraag. Dat is niet gewenst.

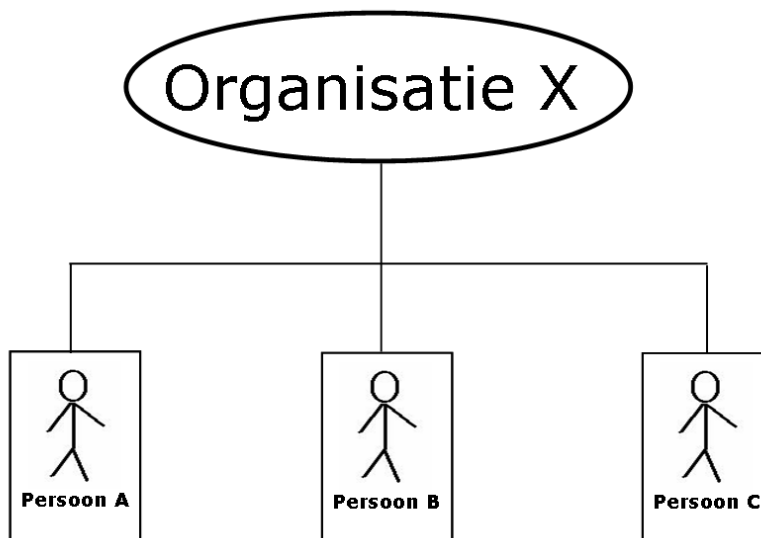
¹⁵ Het recht Dearchiveren maakt onderdeel uit van het recht Archiveren.

Als beide organisaties in kwestie personen met vragen bevatten moet u de personen en vragen van de verkeerde organisatie aan de juiste organisatie koppelen.

- 1 Bepaal welke van beide organisaties u wilt behouden. Dit is meestal degene met de meeste personen en vragen.
- 2 Het hernoem de organisatie die u wilt verwijderen zodat deze duidelijk herkenbaar is. Voeg bijvoorbeeld "dubbel" toe aan de naam.
- 3 Koppel de personen van de organisatie die u wilt verwijderen aan de juiste organisatie. Dit doet u door op de persoonskaart de juiste organisatie te selecteren.
- 4 De betreffende vragen zijn nu niet goed geregistreerd. Dearchiveer deze vragen indien nodig en "hang ze om". Dit doet u door deze vragen te openen en de organisatie en persoon (in deze volgorde) te verwijderen en opnieuw te selecteren.
- 5 Verwijder de organisatie. Daar zijn als het goed is nu geen personen en vragen meer aan gekoppeld.

7 Personen

Een organisatie bevat normaliter één of meerdere personen.



Persoon = Aanmelder = Vraagsteller = Klant

7.1 Regels bij invoer

Achternaam	Sluis
Voornaam	Jan
Voorletters	J.P.
Tussenvoegsels	van der

7.1.1 Voornaam

Situatie	Werkwijze
Voornaam is bekend	Typ voornaam in [Voornaam].
Voornaam is niet bekend, voorletter(s) zijn bekend ¹⁶	Typ voorletters in [Voornaam].
Voornaam en voorletters zijn niet bekend	Typ Dhr., of "Dhr./Mw." of "Mw." in [Voornaam].

Heeft u voorletters getypt? Scheidt deze met punten. Sluit af met een punt.

7.1.2 Voorletters

Situatie	Werkwijze
Voorletter(s) zijn bekend ¹⁷	Typ voorletters in [Voorletters].
Voorletters zijn niet bekend	Typ Dhr., of "Dhr./Mw." of "Mw." in [Voorletters].

Heeft u voorletters getypt? Scheidt deze met punten. Sluit af met een punt.

¹⁶ Wellicht staan deze in het e-mailadres.

¹⁷ Zie vorige voetnoot.

7.1.3 Tussenvoegsels

Typ tussenvoegsels in dit veld en niet in [Naam]. Tussenvoegsels worden normaliter kleine letters getypt, tenzij het officieel met een hoofdletter moet.

7.1.4 Telefoonnummer

Typ een spatie na het netnummer. Typ een spatie na drie (vast nummer) of vier (mobiel nummer) cijfers van het volgnummer. Deze manier van noteren verhoogt de leesbaarheid.

070- 123 4567
0575- 123 456
06- 1234 5678

7.1.5 E-mail

Het invoeren van het e-mailadres van de persoon is erg nuttig.

7.2 Zoeken persoon

Zie paragraaf 8.2.

7.3 Invoeren persoon

7.3.1 Let op!

- Werk vanuit de organisatie.
- Voer geen dummy personen in. Hiervoor zijn voorbereide alternatieven. Zie pagina 18.
- Voer geen personen in waarbij geen vraag geregistreerd wordt.
- Voer geen personen in waarvan je geen e-mailadres en/of telefoonnummer hebt.
- Gebruik geen vraagtekens, sterretjes en dergelijke.
- En ...

Voorkom dubbele invoer

7.3.2 Vanuit organisatie

- 1 Zorg er voor dat de juiste organisatie geopend is.
- 2 Klik op Personen (tabblad).
- 3 Klik op Nieuw.
- 4 Typ de achternaam in [Achternaam].
- 5 Typ de voornaam in [Voornaam]. Zie voor schrijfwijze paragraaf 7.1.1.
- 6 Typ de voorletter(s) in [Voorletters]. Zie voor schrijfwijze paragraaf 7.1.2.
- 7 Typ de eventuele tussenvoegsels in [Tussenvoegsels].
- 8 Kies het juiste geslacht.
- 9 Selecteer, indien nodig, het juiste land.
- 10 Typ het telefoonnummer in [Telefoonnummer]. Zie voor de schrijfwijze paragraaf 6.2.2.
- 11 Typ het e-mailadres in [E-mail].
- 12 Vul, indien gewenst, andere velden in.
- 13 Klik op Opslaan.

7.3.3 Vanuit vraag

Deze methode heeft **niet** de voorkeur. Werk bij voorkeur vanuit de organisatie.

- 1 Klik op de actieknoop achter [Naam].
- 2 Kies Nieuwe persoon.

- 3 Typ de achternaam in [Achternaam].
- 4 Typ de voornaam in [Voornaam]. Zie voor schrijfwijze paragraaf 7.1.1.
- 5 Typ de voorletter(s) in [Voorletters]. Zie voor schrijfwijze paragraaf 7.1.2.
- 6 Typ de eventuele tussenvoegsels in [Tussenvoegsels].
- 7 Kies het juiste geslacht.
- 8 Selecteer, indien nodig, het juiste land.
- 9 Selecteer de bijbehorende organisatie.
- 10 Typ het telefoonnummer in [Telefoonnummer]. Zie voor de schrijfwijze paragraaf 6.2.2.
- 11 Typ het e-mailadres in [E-mail] in kleine letters als u een per e-mail gestelde vraag registreert.
- 12 Vul, indien gewenst, andere velden in.
- 13 Klik op Opslaan.

7.4 Muteren persoon

7.4.1 Let op!

- Verander persoon "Onbekend, X" van organisatie "Onbekend" niet.

7.4.2 Via zoeken

- 1 Zoek de persoon. Zie paragraaf 8.2.
- 2 Dubbelklik op de gewenste persoon.
- 3 Breng de gewenste mutaties aan.
- 4 Klik op Opslaan.

7.4.3 Vanuit vraag

Dit is **niet** de gewenste werkwijze.

- 1 Klik op het lijstpijltje (naar rechts) achter [Naam].
- 2 Kies Open persoon.
- 3 Breng de gewenste mutaties aan.
- 4 Klik op Opslaan.

7.5 Archiveren

Alleen behandelaars die lid zijn van rechtengroep Superuser mogen dit. Dit doen zij alleen in geval van correcties. Het gaat dan om dearchiveren¹⁸ en “omhangen”.

- Personen zonder koppeling met een of meerdere vragen geldt dat deze beter verwijderd kunnen worden.

7.6 Verwijderen

Alleen behandelaars die lid zijn van rechtengroep Superuser mogen dit.

- Personen met vragen kunnen niet worden verwijderd.

7.7 Handige selecties

Nog in te vullen.

¹⁸ Het recht Dearchiveren maakt onderdeel uit van het recht Archiveren.

8 Zoeken

8.1 Hulpmiddelen

8.1.1 Fuzzy

TOPdesk ondersteunt fuzzy zoeken. U wordt niet gehinderd door verschillende schrijfwijzen of spel-fouten.

Voorbeelden

Categorie	U zoekt naar	U vindt ook
Vragen	aveneu	Vragen met daarin avenue.
Organisaties	swisair	De organisatie Swissair.
Personen	bakkema	Personen met bakema in de naam.

8.1.2 Letterlijk zoeken

Typ de zoekterm tussen dubbele aanhalingstekens.

8.1.3 Auto aanvullen

Als u begint met typen, wordt er automatisch een lijst getoond met suggesties van termen uit de database. De lijst is een overzicht van alle in de database bekende woorden die met dezelfde letters beginnen.

8.1.4 Suggesties

Bij bepaalde zoekresultaten wordt er een andere zoekterm voorgesteld. Dit is het geval als TOPdesk in de database een woord vindt dat vaker voorkomt dan de ingegeven zoekterm(en).

8.1.5 Vraag direct openen

Als u in het zoekveld het vraagnummer typt, wordt de bijbehorende vraag direct geopend. Het formaat moet exact overeenkomen inclusief prefix en spatie. Zie eventueel paragraaf 5.1.

8.1.6 Zoeken over alle velden

U doorzoekt altijd alle velden binnen een zoekcategorie. Als u bijvoorbeeld zoekt op *pietersen* binnen Vragen, krijgt u als resultaat een overzicht met vragen waar *pietersen* voorkomt bij aanmelder, behandelaar, et cetera.

Zoekt u op *pietersen* binnen de zoekcategorie personen, krijgt u als resultaat een overzicht met personen waar *pietersen* in voorkomt.

8.2 Zoeken

- 1 Klik op Zoeken.
- 2 Selecteer de gewenste categorie (meestal Organisaties of Personen) in het bovenste vak.
- 3 Typ een zoekwaarde in het onderste vak.
- 4 Klik op Zoeken (achter het onderste vak). Er verschijnt een lijst.



8.3 Uitgebreid zoeken

- 1 Klik op Zoeken.

- 2 Klik op Uitgebreid zoeken.
- 3 Vul de zoektermen in.
- 4 Bepaal, indien gewenst, onder Filter, over welke periode moet worden gezocht.
- 5 Vink, indien gewenst, [Fuzzy] uit.
- 6 Klik op Zoeken. De zoekresultaten verschijnen.

8.4 Zoekspecificaties

Functionaliteit	Voorbeeld	Effect
Aanhalingstekens	"amstelveen"	De term wordt letterlijk gezocht. Niet fuzzy.
AND	amstelveen AND schiphol	Beide termen moeten voorkomen.
OR	amsterdam OR rotterdam	Tenminste één van beide termen moet voorkomen.
Combinatie AND/OR	(amsterdam OR rotterdam) AND (haven OR luchthaven)	Tenminste één van de termen tussen de eerste haakjes moet samen voorkomen met tenminste één van de termen tussen de tweede haakjes.
Wildcard voor meer tekens	amst*, lucht*	Alle termen die beginnen met de tekens voor, na of voor en na de asterisk worden gezocht. Mogelijke resultaten zouden in dit geval zijn: amstelveen, amsterdam, luchthaven, luchtvaart.
Wildcard voor één teken	b?rg	Alle termen die overeenkomen met de tekens. Op de plek van het vraagteken kan een willekeurig teken staan. In dit geval berg en borg.
Minteken	amsterdam - schiphol	Term wordt uitgesloten in de zoekopdracht.
Speciale tekens uitsluiten	printer\?	De speciale betekenis van het teken achter de \ wordt opgeheven. In dit geval wordt het vraagteken als vraagteken gezien en is het resultaat: printer? en niet printers.

9 Selecties

Opgeslagen selectie = opgeslagen, bij elkaar horende, selectiecriteria

9.1 Typen

Er zijn drie typen selecties en rapporten:

Type	Te gebruiken door
Persoonlijk	Behandelaar die de selectie heeft gemaakt.
Rechtengroep	Behandelaar die lid zijn van de rechtengroep "waarvoor" de selectie is gemaakt
Globaal	Alle behandelaars

9.1.1 Globale selecties en rapporten

Deze bieden voordelen het voordeel van eenduidig werken. Deze kunt u toevoegen aan widget Selecties, Rapporten en Snelkoppelingen. Zie paragraaf 3.3.6.

Nieuwe globale selectie of globaal rapport?

Wilt u beschikken over een nieuw globale selectie of nieuw globaal rapport en dit samen met collega's gebruiken? Neem contact op met FuB.

9.2 Bestaande gebruiken

- 1 Klik TOPdesk Menu, Modules, Vraagbeheer, Alle selecties of op Alle selecties in snelstartbalk (als u die knop daar heeft).
- 2 Zoek de gewenste selectie.
- 3 Dubbelklik op de gewenste selectie. Na enige tijd verschijnt de data die voldoet aan de selectiecriteria. Er kan sprake zijn van een beperking. Zie paragraaf 9.2.1.



9.2.1 Beperking

Als het resultaat van een selectie bestaat uit meer dan 10000 records worden er maximaal 10000 records getoond. Als u het resultaat in een dergelijk geval exporteert naar Excel krijgt u in Excel meer records te zien (het maximale aantal rijen in Excel).

Als u een selectie combineert met een rapport geldt de beperking van 10000 niet.

9.3 Nieuwe maken

De meeste behandelaars mogen alleen persoonlijke selecties maken.

- 1 Klik TOPdesk Menu, Nieuw, Selecties, Vraagbeheer¹⁹.
- 2 Klik op Alle vragen, Eerstelijns vragen of Tweedelijnsvragen. Er verschijnt een scherm waarin u de selectiecriteria gaat opstellen. Dit vergt enige kennis en valt buiten deze handleiding.
- 3 Klaar met het opstellen van de selectiecriteria?
- 4 Stel onder Sorteren op, indien gewenst, een sortering in.

¹⁹ Meestal zult u een selectie maken van vragen. U kunt ook een selectie maken van bijvoorbeeld Organisaties. Klik als u dat wilt op Ondersteunende bestanden.

- 5 Klik op Selectie gebruiken om de selectie uit te voeren. Na enige tijd verschijnt de data die voldoet aan de selectiecriteria op het scherm. Er kan sprake zijn van een beperking. Zie paragraaf 9.2.1.

9.4 Kolommen wel of niet zien

U kunt instellen welke kolommen u wilt zien in het resultaat van een selectie. U kunt de volgorde bepalen.

- 1 Maak een selectie. U ziet bepaalde kolommen.
- 2 Klik op Overzicht inrichten.



Kolom verwijderen	Dubbelklik op de kolom in [Zichtbaar] of selecteer de kolom in [Zichtbaar] en klik op pijl naar links.
Kolom toevoegen	Dubbelklik op de kolom in [Niet zichtbaar] of selecteer de kolom in [Niet zichtbaar] en klik op pijl naar rechts.
Volgorde aanpassen	Selecteer de kolom in [Zichtbaar] en klik op de blauwe pijl omhoog of de pijl omlaag.
Standaard instellen	Klik op Standaard.

9.4.1 Laatste getoonde kolommen en volgorde

In de regel wordt de laats getoonde kolommen (en de volgorde) bewaard.

9.5 Sorteren

U kunt een sortering opslaan bij selectiecriteria die u opslaat. U kunt ook een resultaat op het scherm sorteren.

- 1 Maak een selectie. U ziet bepaalde kolommen.
- 2 Klik op de kolomkop. De selectie wordt geselecteerd op de aangeklikte kolom.
- 3 Klik, indien gewenst, nogmaals op kolomkop. Deze selectie wordt gesorteerd op de aangeklikte kolomkop in omgekeerde volgorde.

9.6 Resultaat exporteren naar Excel

- 1 Maak de selectie. Het resultaat staat op uw scherm.
- 2 De kolommen die u op het scherm ziet gaan mee met de export. Zorg ervoor dat juiste kolommen, in de juiste volgorde, op het scherm staan. Zie paragraaf 9.4.
- 3 De sortering op het scherm gaat mee met de export. Zorg voor de juiste sortering.
- 4 Klik Meer, Exporteren.
- 5 Maak de keuze omtrent het weergeven van memovelden (Verzoek en Actie):

Gedeeltelijk	Er worden circa 128 tekens meegenomen uit de memovelden.
Volledig	Memovelden worden volledig meegenomen. Er geldt wel een maximum van 4000 tekens per memoveld.
Niet weergeven	Memovelden worden niet meegenomen.

- In verband met ruimte en verwerkingstijd hebben de eerste en de derde keuzes de voorkeur.
- 6 Klik op OK.
- 7 Na enige tijd verschijnt er onder beeld een vraag. Klik op Openen. De data die voldoet aan de selectiecriteria verschijnt in Excel.
- 8 Wilt u de gegevens in Excel nu bewerken? Klik op Bewerken inschakelen.
- 9 Wilt u de gegevens (uit Excel) opslaan. Klik Bestand, Opslaan als. Zorg voor de juiste locatie en naam en klik op Opslaan.

9.7 Bewerken

9.7.1 Vanuit selectie

- 1 Maak de selectie. Het resultaat staat op uw scherm.
- 2 Klik Meer, Deze selectie bewerken.
- 3 Pas de selectiecriteria en/of sortering aan.
- 4 Klik op Selectie gebruiken.

9.7.2 Vanuit lijst met alle selecties

- 1 Klik op Alle selecties.
- 2 Selecteer de gewenste selectie.
- 3 Klik De geselecteerde selectie bewerken.
- 4 Pas de selectiecriteria en/of sortering aan.
- 5 Klik op Selectie gebruiken.

9.8 Opslaan

Opgeslagen selectie = opgeslagen, bij elkaar horende, selectiecriteria

Een opgeslagen selectie kunt u steeds opnieuw gebruiken, met een steeds actueel resultaat. U slaat de selectiecriteria op en *niet* het resultaat van de selectiecriteria. Sla alleen zinvolle rapportdefinities op.

- 1 Klik zo nodig Klik Meer, Deze selectie bewerken.
- 2 Klik op:

Opslaan	Als u bestaande (en geopende) selectiecriteria weer opslaan onder dezelfde naam.
Opslaan als	Als de selectiecriteria niet waren opgeslagen of als u de selectiecriteria wilt opslaan onder een andere naam.

- 3 Typ een duidelijke naam in [Naam] of gebruik de naam die verschijnt.
- 4 Typ, indien gewenst, een omschrijving in [Omschrijving] of gebruik de omschrijving die verschijnt.
- 5 Klik op Opslaan.

9.8.1 Opslaan kolommen en volgorde

In de regel worden de kolommen (en de volgorde) die u weergeeft na het maken van een selectie, bij de selectie opgeslagen.

9.9 Snel naar veel gebruikte selectie

9.9.1 Toevoegen aan snelstartbalk

Zie paragraaf 3.2.2.

9.9.2 Toevoegen aan widget Selecties, Rapporten en snelkoppelingen

Zie paragraaf 3.3.6.

9.10 Verwijderen

De meeste behandelaars kunnen alleen eigen selecties verwijderen. Verwijder een selectie als u deze niet meer nodig heeft.

- 1 Klik op Alle selecties.
- 2 Selecteer de selectie(s) die u wilt verwijderen. De vraag “Weet u zeker dat u de geselecteerde selecties wilt verwijderen?” verschijnt.
- 3 Klik op OK.

9.11 Datadictionary

Zie paragraaf 10.10.

9.12 SAS

Zie paragraaf 10.11.

10 Rapporten

Iedere behandelaar kan rapporten maken. Rapporten voor het KAI management worden (meestal) gemaakt door KAI TKa.

10.1 Typen

Zie paragraaf 9.1.

10.2 Gebruiken

Een bestaand rapport kunt u direct gebruiken.

- 1 Klik TOPdesk Menu, Dashboard, Alle rapporten of klik op Alle rapporten in de snelstartbalk (als u die knop daar heeft).
- 2 Zoek het gewenste rapport.
- 3 Dubbelklik op het gewenste rapport. Na enige tijd verschijnt het rapport.



Regelmatig zal het nodig zijn om voor het “draaien van het rapport” de definitie van het rapport te wijzigen. Zie paragraaf 10.6.

10.3 Maken

De meeste behandelaars mogen alleen persoonlijke rapporten maken. Meestal zal een rapport betrekking hebben op vragen.

- 1 Klik op Vragen onder Nieuw rapport.
- 2 **Stap 1 van 5 Filters.** Maak een keuze onder Kaartfilter.

Alle vragen	Spreekt voor zich.
Afgeronde vragen	Alleen afgeronde vragen.
Huidige openstaande vragen	Alleen openstaande vragen.

- 3 *Belangrijk!* Vink [Archief meenemen] aan als u vragen ouder dan één jaar wilt meenemen in uw rapport.
- 4 U kunt uw rapport combineren met een bestaande selectie. Dit verhoogt de mogelijkheden. Selecteer, indien gewenst, een selectie in [Selectie].
- 5 Geef een absolute of relatieve periode op.

Absoluut	Een vaststaande periode. Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none">- Het jaar 2019- Week 16 van 2019- Vanaf 01-4-2019 tot en met 15-05-2019
Relatief	Flexibele periode. Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none">- 0 jaar geleden (altijd het huidige jaar)- 0 maanden geleden (altijd de huidige maand)- 1 week geleden (altijd 1 week geleden) <p><i>Uitgewerkt voorbeeld 1 maand geleden</i></p> <p>Als u een rapport met een relatieve periode van 1 maand geleden draait op 02-01-2019 krijgt u een rapport over december 2018. Draait u hetzelfde rapport op 06-02-2019 dan krijgt u een rapport over januari 2019. Rapporten met een relatieve periode hoeft u minder vaak aan te passen.</p>

- 6 Klik op Volgende.
- 7 **Stap 2 van 5 Kengetallen.** Vink onder Aantal en eventueel Doorlooptijd aan waarop u wilt rapporteren. Veel gebruikte kengetallen zijn:

Aangemeld lijn 1	<i>Deze getallen kunt u laten weergeven voor: Lijn 1, Lijn 2, Deel, Eerste- en Tweedelij en Totaal. Let op! Met Lijn 2/Tweedelij worden de voor TOPdesk tweedelijnsvragen bedoeld!</i>
Aangemeld lijn 2	
Openstaande einde van periode	

- 8 Klik op Volgende.
- 9 **Stap 3 van 5 Groepen.** Kies op welke velden u wilt groeperen en hoe u deze wilt sorteren. Er zijn drie niveaus mogelijk.
- 10 Filter indien gewenst. Handiger is het gebruik van een “losse” selectie. Zie punt 4.
- 11 Klik op Volgende.
- 12 **Stap 4 van 5 Opties tonen.** Kies de gewenste tabel- of grafiekvorm.
- 13 Klik op Volgende.
- 14 **Stap 5 van 5 Resultaat.** Na enige tijd verschijnt het resultaat.
- 15 Zie paragraaf 10.7 voor het opslaan van een rapport.

10.3.1 Wie heeft vraag afgemeld?

Bepaal op welk veld u rapporteert:

Veld	Uitleg
Behandelaar	Er kunnen vragen zijn waarbij de behandelaarsgroep de behandelaar is.
Wijziger van de kaart	De behandelaar die als laatste de vraag heeft opgeslagen. Dit is meestal de daadwerkelijke behandelaar.

Als [Behandelaar] regelmatig de behandelaarsgroep is het (wellicht) beter om te rapporteren op [Wijziger van de kaart].

Deze vorm van rapportage zegt niets over afhandeltijd en complexiteit. Beide parameters (vooral de tweede) zijn lastig te vertalen naar een cijfer.

10.4 Vragen bekijken die behoren bij de kengetallen

- 1 Maak een rapport. Het resultaat staat op uw scherm.
- 2 Klik op het gewenste blauwe getal. Er verschijnt een lijst met vragen die horen bij het blauwe getal waarop u heeft geklikt.

10.5 Resultaat exporteren naar Excel

- 1 Maak het rapport.
- 2 Klik Meer, Exporteren.
- 3 Na enige tijd verschijnt er onder beeld een vraag. Klik op Openen. Het rapport verschijnt in Excel.
- 4 Wilt u de gegevens in Excel nu bewerken? Klik op Bewerken inschakelen.
- 5 Wilt u de gegevens (uit Excel) opslaan. Klik Bestand, Opslaan als. Zorg voor de juiste locatie en naam en klik op Opslaan.

10.6 Bewerken

10.6.1 Geopend rapport

- 1 Maak een rapport. Het resultaat staat op uw scherm.
- 2 Klik, zo nodig, op Wijzig.
- 3 Klik op Vorige.

- 4 Maak de gewenste aanpassingen. Door nogmaals Vorige te klikken gaat u weer een stap terug. Alternatief: klik in de "stappenbalkje". Elke stap kunt u aanpassen.
- 5 Klaar met het maken van aanpassingen? Klik op Stap 5 van 5: Resultaat.

10.6.2 Vanuit lijst met alle rapporten

- 1 Klik op Alle rapporten.
- 2 Selecteer het gewenste rapport.
- 3 Klik Meer, Wijzig.
- 4 Volg paragraaf 10.6.1 vanaf stap 4.

10.7 Opslaan

Opgeslagen rapport = opgeslagen rapportdefinitie

Een opgeslagen rapport kunt u steeds opnieuw maken, met een steeds actueel resultaat. U slaat de rapportdefinitie op en *niet* het resultaat van het rapport. Sla alleen zinvolle rapportdefinities op.

Voorbeeld

Sla een rapport op als “Jaar Internationaal” en niet als “Jaar Internationaal 2016”, “Jaar Internationaal 2017” et cetera. U kunt een periode makkelijk aanpassen.

- 1 U heeft een rapport gemaakt. Klik op Opslaan.
- 2 Klik op Opslaan.
- 3 Was het rapport nooit opgeslagen? Zo ja, typ een duidelijke naam in [Naam].
- 4 Typ, indien gewenst, een omschrijving in [Omschrijving].
- 5 U kunt alleen persoonlijk rapporten opslaan. Klik op Opslaan.

10.7.1 Bestaande rapport opslaan met andere naam

- 1 Zorg ervoor dat het rapport geopend.
- 2 Pas het rapport naar wens aan.
- 3 Klik op Opslaan als.
- 4 Typ een duidelijke naam in [Naam].
- 5 Typ, indien gewenst, een omschrijving in [Omschrijving].
- 6 Klik op Opslaan.

10.8 Toevoegen aan widget Selecties, Rapporten en snelkoppelingen

Zie paragraaf 3.3.6.

10.9 Verwijderen

U kunt alleen persoonlijke rapporten verwijderen. Verwijder een rapport als u dit niet meer nodig heeft.

- 1 Klik op Alle rapporten.
- 2 Selecteer de rapporten die u wilt verwijderen. De vraag “Weet u zeker dat u de geselecteerde selecties wilt verwijderen?” verschijnt.
- 3 Klik op OK.

10.10 Datadictionary

Voor complexere rapporten kan het nuttig zijn om de datadictionary te raadplegen. Dit kan worden gedaan door behandelaars die in de rechtengroep Raadpleger zitten.

- 1 Klik TOPdesk Menu, Help, DataDict.

10.11 SAS

TOPdesk Vraagvolgsysteem is/wordt ontsloten in SAS. Meer informatie bij TKa.

11 Support en beheer

11.1 Gebruikershandleiding

De laatste versie van de gebruikershandleiding staat in het kennissysteem van TOPdesk Vraagvolgsysteem.

- 1 Klik op Startpagina.
- 2 Klik op Gebruikershandleiding TOPdesk Vraagvolgsysteem (onder Laatste nieuws).
- 3 Dubbelklik op Gebruikershandleiding TOPdesk Vraagvolgsysteem.pdf.

11.2 Superuser

Elke behandelaarsgroep of groep van behandelaarsgroepen heeft een superuser. Hij of zij is het eerste aanspreekpunt voor behandelaars. Een overzicht van superusers vindt u op de homepage van TOPdesk Vraagvolgsysteem.

11.2.1 Superuseroverleg

Dit vindt twee keer per jaar plaats. Dit is bedoeld voor het:

- uitwisselingen van ervaringen
- bespreken van wensen
- stellen van vragen

11.3 Functioneel beheer

Zorgt voor het functioneel beheer van de applicatie.

Functie	Naam	Telefoonnummer	E-mailadres
1 ^e FuB	Aad Kouwenhoven	088-6025832 06-25708404	aad.kouwenhoven@rvo.nl
2 ^e FuB	Michel van der Weg	088-6025239 06-29601834	michel.vanderweg@rvo.nl

E-mailadres van de groep fbni@rvo.nl.

11.4 DICTU

Zorgt voor technisch beheer. De servicedesk is bereikbaar op 28888 en via servicedesk@dictu.nl.

11.5 Procedures

11.5.1 Mutaties

Denk aan nieuwe behandelaars en behandelaars die veranderen van rechten- en/of behandelaarsgroep.

- 1 Manager vult loopbriefje in.
- 2 FuB ontvangt loopbriefje.
- 3 FuB voert mutatie uit.

11.5.2 Vraag of serviceverzoek

- 1 Coach KAI, Coordinator KAI of superuser belt of mailt naar FuB.
- 2 FuB pakt vraag of serviceverzoek op. FuB overlegt zo nodig met PAV.

11.5.3 Storing

Acuut (systeemstoring)

Denk aan: applicatie start niet, applicatie is bij diverse behandelaars erg traag.

- 1 Behandelaar meldt storing bij DICTU servicedesk en bij FuB.
- 2 DICTU servicedesk speelt melding door naar TAB. TAB *informeert* FuB over de "oplossing".

Minder acuut (functioneel)

Denk aan: e-mails worden niet verwerkt tot vraag, zoeken werkt niet.

- 1 Behandelaar meldt verzoek bij FuB.