

impact op **communicatie**
in de zorg

TOPdesk module

Sociaal intranet
v3.34 - 17-11-2021

TOPdesk module

Data en processen via intranet ontsluiten

Met ons sociaal intranet willen we het werk van de zorgmedewerker een stukje vereenvoudigen en leuker maken. Een van de ergernissen van zorgmedewerkers is de hoeveelheid verschillende ICT-systemen die ze moeten gebruiken en begrijpen. Daarom willen wij zoveel mogelijk data en processen die de zorgmedewerker nodig heeft, op een overzichtelijke en aantrekkelijke wijze bij elkaar te brengen en presenteren.

Wat is TOPdesk?

TOPdesk is een veelgebruikt softwarepakket in de zorgsector in Nederland en wordt vooral door ICT en facilitaire afdelingen gebruikt voor o.a. ticket- en serviceafhandeling.

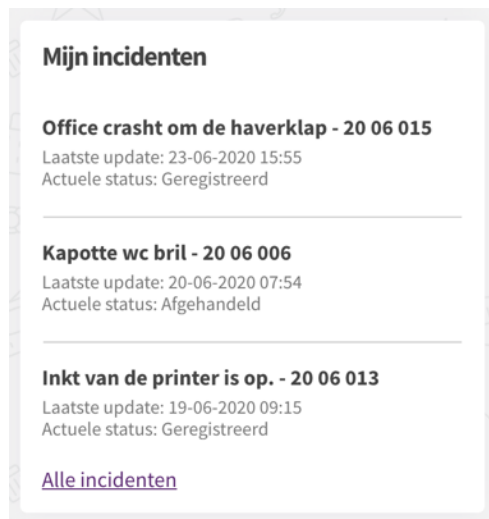
Onze API-koppeling

Wij hebben een uitgebreide API-koppeling met TOPdesk ontwikkeld waarmee we data uit TOPdesk kunnen halen en op ons intranet kunnen tonen. Maar we kunnen ook data in TOPdesk aanmaken of bewerken.

Functionaliteiten

Actuele incidenten

De TOPdesk module bevat op home een widget met alle incidenten van de ingelogde gebruiker gesorteerd op laatste mutatedatum. Hiermee kun je heel snel zien of er iets aan jouw tickets is veranderd, zonder dat je hiervoor weer naar een ander systeem moet. Dit scheelt de zorgmedewerker kostbare tijd en frustraties.



Inzien van je incidenten

Daarnaast is van ieder incident een detail pagina op het intranet te bekijken met alle relevante gegevens om het snel te kunnen bekijken. Zo is de originele vraag met alle antwoorden en reacties te zien en kun je in het informatie blok de datums en actuele status zien.

The screenshot shows a TOPdesk incident ticket for 'Kapotte wc bril'. The breadcrumb trail is 'Home > Topdesk incidenten > Kapotte wc bril'. The main content area contains three incident entries:

- Jan Steverink** 10-06-2020 13:43: De wc-bril van het 2e toilet aan de achterkant van de 2e verdieping is kapot. Graag vervangen.
- Voorbeeld Tempadmin** 18-06-2020 07:56: Er is wat vertraging bij PostNL
- Voorbeeld Tempadmin** 10-06-2020 13:45: Nieuwe wc-bril is besteld

The right sidebar contains the following information:

- Informatie**
 - # Nummer: 20 06 006
 - ≡ Status: Afgehandeld
 - 📅 Aangemaakt op: 10-06-2020 13:43
 - 🕒 Laatst gewijzigd: 20-06-2020 07:54
 - 📅 Streefdatum: 11-06-2020 13:12
 - 📅 Gesloten op: 20-06-2020 07:54
- Bijlagen**
 - 📎 test.pdf.pdf

Doorzoeken kennisbank items

Bij incidenten wordt opgedane kennis soms in TOPdesk opgeslagen. Deze kennis kan voor de zorgmedewerker belangrijk zijn en moet dus (snel) te vinden zijn. Daarom kunnen alle kennisbank items in TOPdesk doorzocht worden met de centrale zoekfunctie van het intranet! Bij het klikken op een gevonden item gaat de bezoeker naar de Self Service Portal van TOPdesk. Op deze wijze ontsluit je heel eenvoudig, alle kennis die in TOPdesk aanwezig is, voor je gebruikers.

Interesse?

Neem dan contact met ons op voor een vrijblijvende demonstratie op maat.

**ready
for
impact?**

a&mimpact.
online creators

 0314 - 368160  info@am-impact.nl