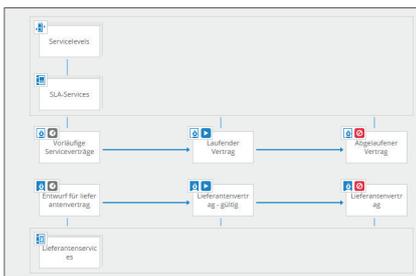


Im Modul Vertragsmanagement und SLM (Servicelevel-Management) können Verträge zur Serviceleistung und Servicezeit mit internen und/ oder externen Parteien abgeschlossen werden (Abteilungen, Immobilien etc.). So erhalten Sie Einsicht in die Wartungskosten, Terminabsprachen und Modalitäten. Wird ein Incident gemeldet, der unter einen Vertrag fällt, informiert TOPdesk Sie über die entsprechenden Gegebenheiten.



➤ Moduldiagramm

Ihre Vorteile mit TOPdesk:

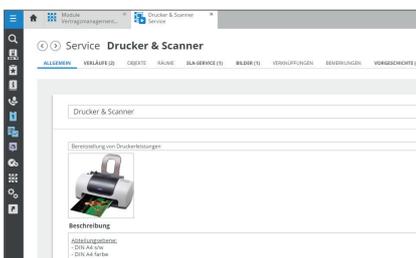
- TOPdesk ist vollständig webbasiert.
- Die Verträge sind für Mitarbeiter mit den entsprechenden Benutzerrechten jederzeit zugänglich.
- Alle Verträge werden zentral gespeichert, sodass allen befugten Benutzern eine Übersicht der aktuellen Lieferanten zur Verfügung steht. Die Mengenrabatte bleiben erhalten.
- Umfangreiche Reportingmöglichkeiten und KPIs sowie eine kontrollierte Steuerung des Einkaufs.
- Die digitale Verwaltung von Verträgen spart nicht nur Geld und Papier, sondern ist darüber hinaus auch umweltfreundlich.
- Mit TOPdesk können Sie auch Ihre Verträge mit Drittparteien verwalten.
- Rechtzeitige Benachrichtigungen um Verträge fristgerecht zu kündigen.



➤ SLA-Vertragsentwurf

Servicelevel-Agreements (SLAs)

Servicelevel-Agreements sind Absprachen, die Sie mit Ihren Mitarbeitern oder Kunden über zu erbringende Dienstleistungen treffen. Mithilfe der SLAs wird eindeutig festgelegt, welche Dienstleistungen Sie erbringen. Das schafft sowohl innerhalb Ihrer Organisation als auch bei den Anwendern Klarheit. Sobald neue Incidents angemeldet werden, zeigt Ihnen TOPdesk automatisch die vereinbarten Laufzeiten der Incidents an. So erhalten Sie einen besseren Überblick und mehr Kontrolle über Ihre Dienstleistungen. Mit KPIs können Sie die täglichen Geschäftsabläufe kontrollieren.



➤ Registrierung eines SLAs

Lieferantenverträge

Sie können mit dem Modul Vertragsmanagement und SLM alle Lieferantenverträge registrieren. Die gesamten Vertragsdaten sind hier übersichtlich aufbereitet, weshalb Sie benötigte Informationen, wie z. B. Kontaktdaten, schnell zur Hand haben.

Servicekatalog

Der erste Schritt im SLA-Prozess ist das Aufsetzen eines Servicekatalogs. Hier definieren Sie alle Services, die Ihre Abteilung leisten kann. Für jeden Service definieren Sie verschiedene Niveaus, aus denen Ihre Kunden wählen können. Die Priorität eingehender Meldungen in TOPdesk wird unter anderem anhand der in den (SLA-)Verträgen getroffenen Vereinbarungen festgelegt.

Qualität Ihrer Dienstleistungen garantiert

Ihre internen Laufzeiten werden in TOPdesk automatisch berechnet und mit den extern getroffenen Vereinbarungen abgeglichen. Die Vereinbarungen resultieren dann in einem Vertrag zwischen Ihnen und dem Kunden. Mit TOPdesk sehen Sie auf einen Blick, ob die erbrachten Leistungen mit den vereinbarten Anforderungen übereinstimmen. Dies garantiert die Qualitätssicherung Ihrer Dienstleistungen.

Einkauf

Eine wichtige Funktion des Moduls Vertragsmanagement und SLM ist die Unterstützung des Einkaufs. Mit TOPdesk können Sie zum Beispiel vorläufige Verträge (sogenannte OLAs) registrieren und deren Auswirkung auf Ihre Organisation überprüfen. Somit sind Sie in der Lage, genau den Vertrag abzuschließen, der am besten zu Ihrer Organisation passt. Zu den Lieferantendaten können auch Beurteilungen aufgenommen werden, die für den weiteren Kontakt hilfreich sein können. Sie erhalten rechtzeitig eine Benachrichtigung, wenn Verträge in Kürze auslaufen werden. Damit können Sie verhindern, dass Verträge unnötig oder ungewollt verlängert werden.

Überzeugen Sie sich selbst

Wir zeigen Ihnen gerne, was TOPdesk für Ihre Organisation leisten kann.

Unsere Account Manager stehen Ihnen jederzeit für eine Präsentation zur Verfügung, bei Ihnen vor Ort oder über das Internet. Kontaktieren Sie uns unter Tel. +49 (0)631 624 00-0 oder senden Sie eine E-Mail an info@topdesk.de. Weitere Informationen finden Sie unter www.topdesk.de.