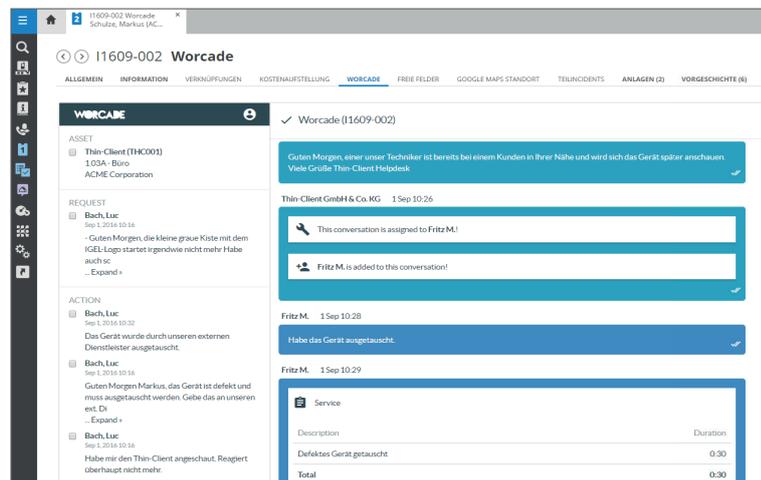


Zusammenarbeit über Worcade

Wenn Sie die Bearbeitung von Anfragen über die Grenzen Ihrer Organisation hinaus auslagern, können Sie schnell den Überblick verlieren. Mit Worcade als Kooperationsplattform für Kunden und Lieferanten führen Sie Regie - in Ihrer eigenen TOPdesk-Umgebung. In der neuen Version von TOPdesk ist Worcade in jeder Incidentkarte über den Worcade-Tab verfügbar.

Alle Informationen übersichtlich an einer Stelle

Sie kommunizieren auf unterschiedlichste Art und Weise mit Ihren Lieferanten. Mit dem einen Lieferanten telefonieren Sie, den anderen kontaktieren Sie per E-Mail und manchmal arbeiten Sie direkt im Servicemanagement-System eines Lieferanten. Da wichtige Informationen somit auf verschiedenste Kommunikationskanäle verteilt werden, verlieren Sie schnell den Überblick.



Description	Duration
Defektes Gerät getauscht	0:30
Total	0:30

➤ *Behalten Sie auf dem Worcade-Tab den Überblick über die gesamte Kommunikation mit Ihren Lieferanten.*

Indem Sie alle Gespräche mit Ihren Lieferanten auf dem Worcade-Tab eines Incidents führen, bündeln Sie die gesamte Kommunikation an einer Stelle. Der Lieferant kann ganz einfach einen Arbeitsauftrag und eine Rechnung zum Gespräch hinzufügen, sodass Sie alle Informationen an einer Stelle finden. So können Sie verschiedene Daten direkt miteinander vergleichen: beispielsweise ob der Auftrag, die aufgeführten Tätigkeiten und die Rechnung übereinstimmen.

Einfache Zusammenarbeit mit Lieferanten

Mit Worcade können Sie von TOPdesk aus bequem mit anderen Service-Profis chatten. Es ist einfach, ein Gespräch zu beginnen und neue Teilnehmer zum Gespräch hinzuzufügen. Die Benutzeroberfläche im Stil eines Chats lädt zu einer schnellen Reaktion ein. Worcade verwendet Daten, die Sie bereits in einem TOPdesk-Incident angegeben haben, wie beispielsweise eine kurze Beschreibung oder den Namen des Lieferanten. Mit einem schnellen Mausklick teilen Sie zusätzliche Informationen aus dem Incident mit Ihrem Lieferanten. Reaktionen des Lieferanten erscheinen direkt auf dem Worcade-Tab der Incidentkarte. Sie können zudem sofort sehen, ob ein Lieferant die Nachricht gelesen hat.



➤ *Ihr Lieferant kann direkt über Worcade reagieren*

Lieferanten benötigen keinen Zugang zu TOPdesk

Worcade sendet allen Beteiligten eine Benachrichtigung, sobald das Chat-Gespräch durch neue Informationen ergänzt wurde. Diese E-Mail-Nachricht enthält den Betreff und einen Link zum Chat-Verlauf. Ihre Lieferanten benötigen dafür keinen Zugang zu Ihrer TOPdesk-Umgebung. Sie können direkt in Worcade auf Ihre Nachricht reagieren. Lieferanten, die ebenfalls TOPdesk verwenden, verknüpfen das Worcade-Gespräch einfach mit einem TOPdesk-Incident, beispielsweise über einen E-Mail-Import. Worcade funktioniert auf einem Desktop genauso einfach wie auf einem Tablet oder Smartphone - Ihr Lieferant kann sich also direkt an die Arbeit machen.

Testen Sie Worcade!

Die Möglichkeit, Gespräche von TOPdesk aus über Worcade zu führen, ist in allen Versionen des neuen TOPdesks als Standardfunktionalität verfügbar. Wenn Sie bereits mit der neuen Version arbeiten, können Sie Worcade einfach in den Funktionseinstellungen von TOPdesk aktivieren und direkt testen.

Neuigkeiten

Auf der Website www.worcade.com finden Sie stets die neuesten Informationen zu Worcade.

WORCADE

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.

