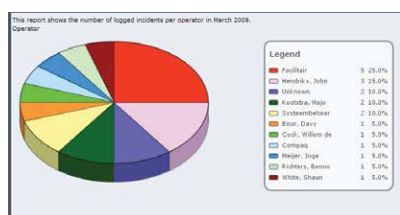
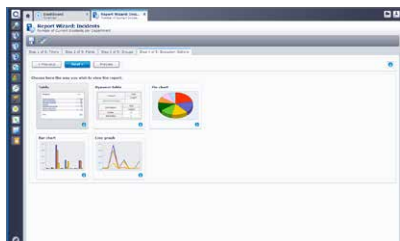


Riportok készítése a TOPdeskkel

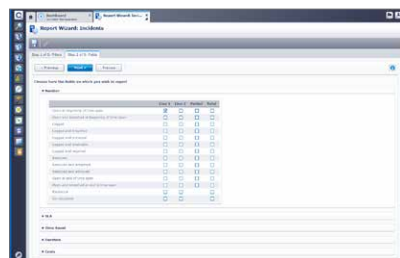
A lényegre törő riportok, beszámolók elengedhetetlen kellei a hatékony irányításnak. Egy megfelelően elkészített kimutatás segíthet feltárni a problémák gyökerét, így megkönnyíti azok megoldását. A TOPdesk segítségével mindez még egyszerűbb, hiszen pár kattintással tud összeállítani különböző statisztikákat.



▲ Riportok megjelenítése kördiagramon



▲ Részletes riportok készítése öt egyszerű és gyors lépésben



▲ Válassza ki, hogy pontosan mely információkat szeretné kinyerni a TOPdeskből

Beszámolótipusok

A TOPdesk felhasználóbarát beszámolóival mindig eléri fontos adatokat. Választható szűrési szempontok alapján készíthet részletes kimutatásokat incidensekről például osztályokra, telephelyekre, operátorokra vagy státuszokra szűkítve. Emellett vezetői riportokat is összeállíthat különböző szempontok alapján - mennyiségek, átlagok, összegek és százalékok függvényében.

Létrehozhat változatos statisztikákat, amelyek segítenek az SLA szintek mérésében valamint azok meghatározásában. Mindemellett az incidens- és eszközkártyákon található mezőkről is összeállíthat speciális beszámolókat, hiszen a TOPdesk képes bármely adatra szűrést végezni. Egyszerűen csak a kívánt szűkítési szempontokat kell kijelölni.

A beszámolók grafikus kiértékelésére is több lehetőség van. Megjelenítheti azokat táblázatban, dinamikus táblázatban, kördiagramon, oszlopdiagramon vagy vonaldiagramon is.

Riportvarázsló

A *Riportvarázsló* segítségével négy egyszerű lépésben elkészítheti részletes riportját. A beszámolók szerkeszthetőek a lezárásukat követően is, így önnek nem szükséges azokat időről időre újra elkészítenie. A felhasználók egyszeri, vagy meghatározott időnként frissülő kimutatásokat is létrehozhatnak. Utóbbi esetben a riport adott időközönként magától elkészül és a megadott feleknek kiküldésre kerül. Igény szerint bizonyos beszámolókhöz hozzáférést is biztosíthat kollégáinak vagy ügyfeleinek, elősegítve ezzel a hatékonyabb információáramlást.



▲ A menedzmentablán, úgynevezett Dashboardon minden szükséges beszámolót és KPI-t megtekinthet

KPI-k

Könnyedén csatolhat beszámolójához aktuális KPI-eket (Key Performance Indicator, Kulcs Teljesítménymutatókat) is. Ennek segítségével a TOPdesk valós időben képes vizsgálni az olyan értékeket, amelyek az ön folyamatait legjobban jellemzik. Akár minden eljáráshoz beállíthat egyedi mutatókat, optimális értékeket és időintervallumokat. Így könnyedén láthatja a jelenlegi és az elmúlt időszakok helyzetét is.

Indicator	Graphic	Now	Min.	Max.	Norm
KPI on Registered Incidents/month		63	50	72	32
KPI on FM Group Breached		1	0	8	2
KPI on IT Group Breached		1	0	7	1

▲ A KPI-ok betekintést engednek szolgáltatásai minőségébe

Exportlehetőségek

Az ITIL-nek megfelelően a TOPdesk beszámolói egyszerűen exportálhatóak a Microsoft® Excel vagy Adobe® PDF programokba is.

Integrálás egyéb beszámolóképzítő programokkal

Előfordulhat, hogy egy beszámoló csak azért nem állítható össze a TOPdeskben, mert az elkészítéshez szükséges adatok egy másik alkalmazásban vannak tárolva. Ezekben a helyzetekben lehetőség van egy másik riportvarázsló és a TOPdesk összekapcsolására. A TOPdesk számos ismert alkalmazással kompatibilis, például a Business Objects vagy a Mirror 42 programokkal.

Szolgáltatásmenedzsment egyszerűen

A TOPdesk-nél hiszünk az egyszerűség erejében. Megoldásunk a világ öt legnagyobb szolgáltatásmenedzsment-szoftverének egyike. Éppen ezért bíznak bennünk felhasználók milliói, nap mint nap, világszerte 47 országban.

TOPdesk
Service Management Simplified

Ingyenes bemutató és több információ

Amennyiben felkeltettük érdeklődését, keressen minket bátran! Készséggel állunk rendelkezésére kérdései megválaszolásában, ingyenes demo bemutatónk során pedig első kézből tapasztalhatja meg, hogyan könnyíti meg munkáját a TOPdesk.

Elérhetőségeink

Váci utca 81.
1056 Budapest

Telefon +36 1 235 3070
Email info@topdesk.hu