

Welches TOPdesk Paket passt zu den Anforderungen Ihrer Organisation? In dieser Übersicht finden Sie sämtliche Funktionen und Services sowie deren Verfügbarkeit in den drei Paketen.

Funktionen	Einsatzzwecke/Beschreibung	Essential	Engaged	Excellent
<b>Incidentmanagement</b>	ServiceDesk, Helpdesk, Ticketing Standardlösungen, teilautomatisierte Bearbeitung mittels Kategorisierung und Vorschlägen, Aufgabenliste	✓	✓	✓
<b>Assetmanagement</b>	Inventarmanagement, Fuhrparkmanagement, Schlüsselverwaltung Grafische CMDB mit Drilldown für einfache Auswirkungsanalysen, 100% flexible Assetvorlagen	✓	✓	✓
<b>Self Service Portal</b>	24/7-Support für autarke Melder Statusinformationen zu Services, Servicekatalog, dynamische Formulare für Anfragen jeglicher Art und einer FAQ-Datenbank	✓	✓	✓
<b>Managementübersicht &amp; Reporting</b>	Immer informiert über den aktuellen Leistungsstand und die Kundenzufriedenheit Individuell anpassbare Berichte mit Drilldown, KPIs, Laufzeitreports. Erstellen Sie ein einziges Dashboard für alle Prozesse.	✓	✓	✓
<b>Wissensdatenbank</b>	Wissenseinträge mit Rich-Text-Support Troubleshooting, Personalhandbuch, Bürgerinformationen zu Verordnungen und Verfügungen uvm.	✓	✓	✓
<b>Kanban-Board</b>	Agile Aufgabenorganisation Integrierte Boards für Tickets und Changes. Flexibles und problemloses Teilen, Priorisieren und Zuweisen von Tickets innerhalb Ihres IT-Teams.	✓	✓	✓
<b>Ressourcenplaner</b>	Einsatz- bzw. Schichtdienstplanung, Dispatching Überwachen Sie die Verfügbarkeit und Arbeitsauslastung Ihrer IT-Teams	✓	✓	✓
<b>Ereignisse &amp; Aktionen</b>	Automatisieren von Standard-Aktionen Richten Sie Aktionsauslöser für die Ausführung von Dateien und automatische E-Mail-Benachrichtigungen ein.	✓	✓	✓
<b>API &amp; Integrationen</b>	Anbindung anderer Systeme an TOPdesk - ohne Programmieraufwand Offene REST API, große Auswahl an Integrationslösungen auf dem TOPdesk Marketplace	✓	✓	✓
<b>Gebäudemanagement</b>	Belegung bzw. Auslastung messen Registrieren Sie Details zu Ihren Gebäuden, Räumen und Standorten und verfolgen Sie die Wartungsaufgaben.	✓	✓	✓
<b>Changemanagement</b>	Workflows inklusive Genehmigungsprozess Inbetriebnahme von Hard- und Software, Bereitstellung von Arbeitsplätzen, Bewerbermanagement		✓	✓

<b>Servicelevels</b>	<b>Qualitätssicherung, Vertragsmanagement</b> Verträge mit Servicenehmern, -dienstleistern, Servicelevel-Agreements über Serviceniveaus, Service- und Lösungszeiten, Servicelevel-Reporting		✓	✓
<b>Umfragen</b>	<b>Kundenzufriedenheitsmessungen</b> Erhalten Sie mit Umfragen und Kampagnen das Feedback Ihrer Melder, damit Sie wissen, wo Sie die Serviceerbringung verbessern können.		✓	✓
<b>Operationsmanagement</b>	<b>Wiederkehrende Aufgaben, Checklisten, Planer</b> Geplante präventive Instandhaltung, Reinigungsmanagement, Kontroll- und Wartungsarbeiten, ISO-/SOX-konforme Dokumentation		✓	✓
<b>Problemmanagement</b>	<b>Analyse von Störungsmeldungen</b> Ursachenfindung für strukturelle Probleme in einer Organisation durch die Analyse von Anfragen und Veröffentlichung bekannter Fehler und Workarounds.		✓	✓
<b>Projektmanagement</b>	<b>Projekte planen und überwachen</b> Phasen, Subphasen, Aktivitäten inkl. Abhängigkeiten, Projektkalender als Gantt-Diagramm			✓
<b>Webshop</b>	<b>Bestellungen verwalten</b> Mehrere Webshops möglich; inkl. Genehmigungsschritt und Statusnachverfolgung.			✓

## Services

	Essential	Engaged	Excellent
Verfügbar als SaaS und On-Premises	✓	✓	✓
Testsystem <small>Erste Umgebung inklusive, jede weitere kostenpflichtig</small>	✓	✓	✓
Zugang TOPdesk Marketplace	✓	✓	✓
Support <small>Mo. - Do. 08:30 - 17:30 Uhr Fr. 08:30 - 17:00 Uhr</small>	✓	✓	✓
24/5-Support			✓
Jährlicher Health Check			✓

## Add-ons (kostenpflichtig)

	Essential	Engaged	Excellent
<b>Reservierungsmanagement</b> Mobile Assets, Räume, Arbeitsplätze und Fahrzeuge reservieren, Besucherregistrierung	✓	✓	✓
<b>Messenger-Dienste wie WhatsApp, SMS</b> Push-Benachrichtigung bei Statusupdates <i>verfügbar im TOPdesk Marketplace</i>	✓	✓	✓

### Sie möchten mehr über uns erfahren?

Wir zeigen Ihnen gerne, was TOPdesk für Ihre Organisation leisten kann.  
Alle Informationen rund um TOPdesk finden Sie unter [www.topdesk.de](http://www.topdesk.de).