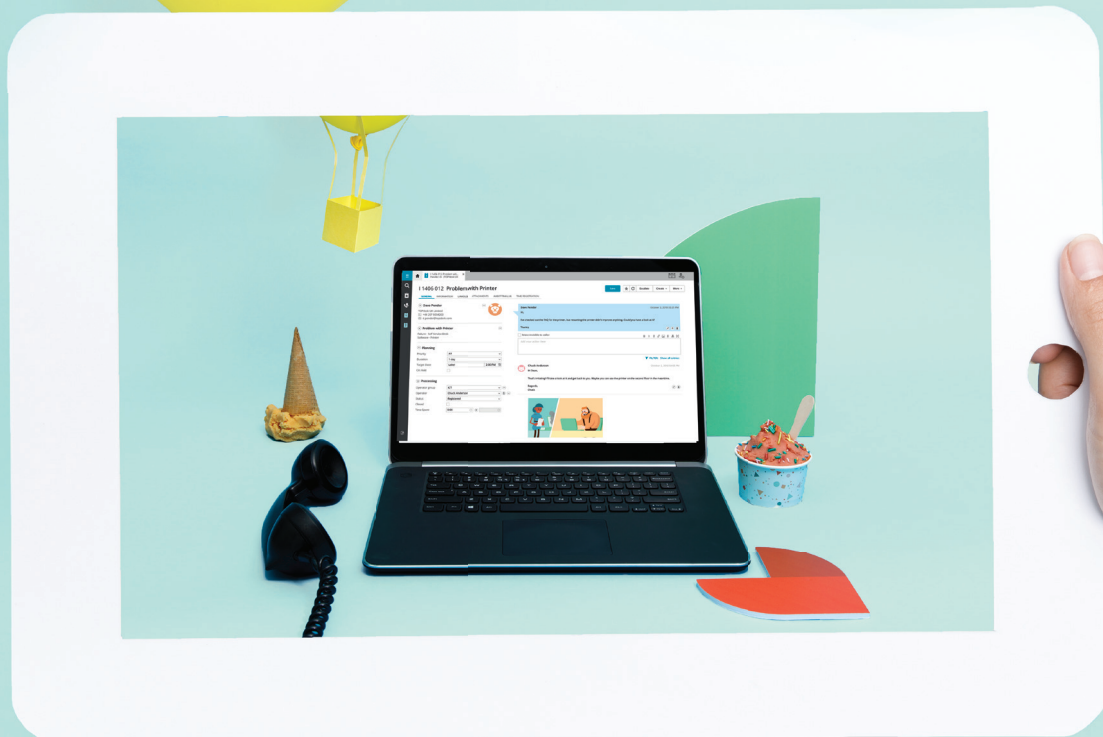
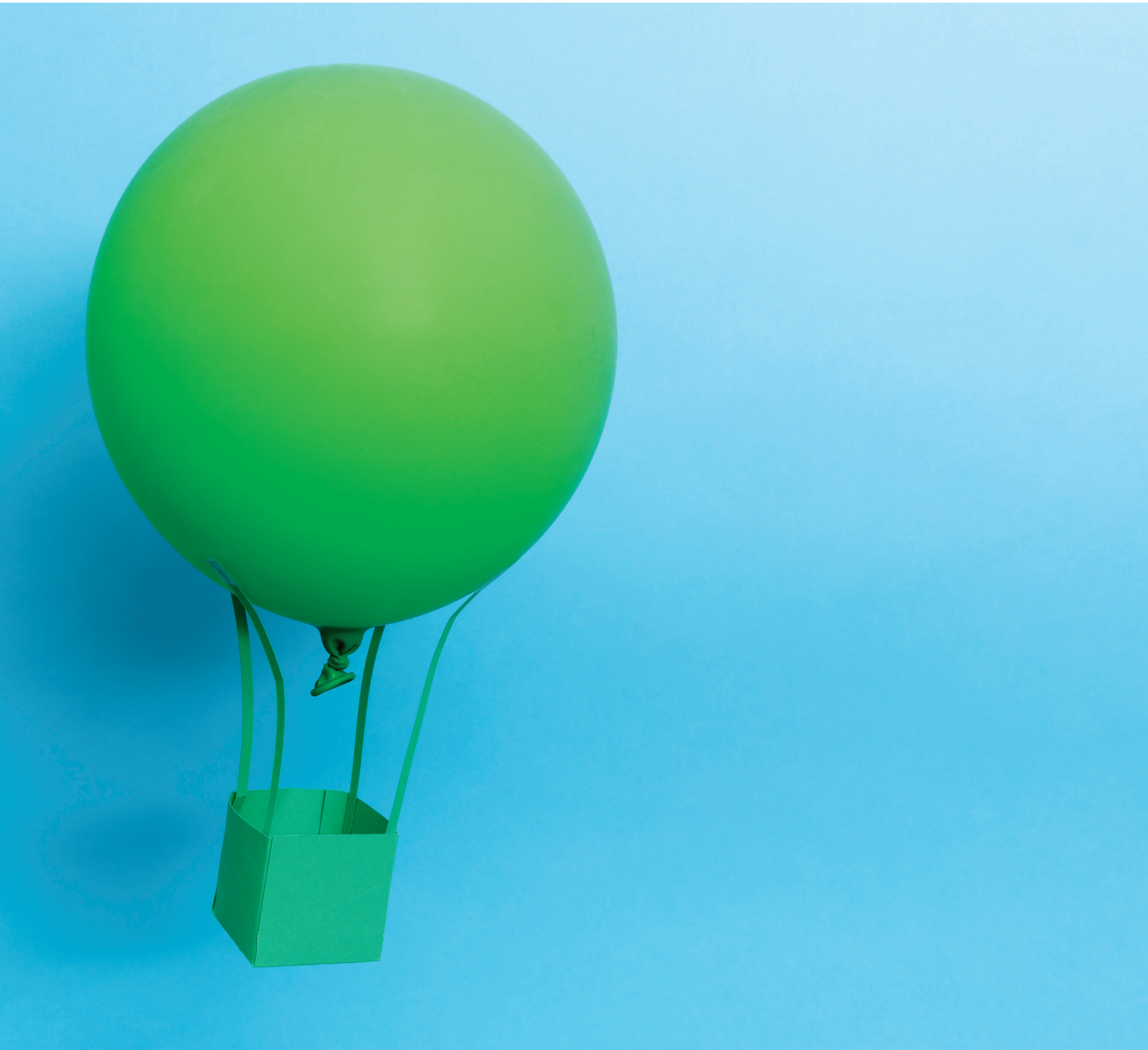


Ihr Weg zu exzellentem Servicemanagement





Inhaltsverzeichnis

Über TOPdesk	05
Was bietet mir TOPdesk?	06
Finden Sie heraus, welche Kapitel Ihre Situation beschreiben	
Ein weiterer Tag am Servicedesk	09
Wie TOPdesk Ihr Servicemanagement vereinfacht	
Einstieg in die Welt des Self Service	13
Hilfe zur Selbsthilfe	
Effizienter mit anderen Abteilungen arbeiten	17
Ihr Weg zu Shared-Servicemanagement	
Das Beste aus allen Abteilungen zusammengeführt	19
Best Practices für eine bessere Zusammenarbeit	
Optimierung all Ihrer Abläufe	21
Bessere Servicequalität mit Service Excellence	
Tauchen Sie in die Welt Ihrer Lieferanten ein	23
Wie TOPdesk Chain Integration vereinfacht	
Ein Blick in die Praxis	24
Module, Features und Fakten	

Version 1.0
Copyright © 2018 TOPdesk Deutschland GmbH. Obwohl diese Broschüre mit größter Sorgfalt erstellt wurde, übernehmen weder Verfasser noch Herausgeber die Haftung für Schäden aufgrund von Fehlern und/oder Unvollständigkeiten.



Über TOPdesk

Bei TOPdesk helfen wir Ihnen auf Ihrem Weg zu Service Excellence. Egal, ob Sie Ihre Ticketflut in den Griff bekommen möchten oder auf der Suche nach zukunftsweisenden Methoden zur Steigerung der Kundenzufriedenheit sind, wie z. B. Self Service und Knowledge Management: TOPdesk steht Ihnen bei jedem Schritt zur Seite.

Aber wie sieht unsere eigene Reise bisher aus? Es begann in den neunziger Jahren: Zwei Studenten, Frank und Wolter, gründeten TOPdesk auf einem kleinen Dachboden in Delft, Niederlande. Ihr Ziel? Unternehmen bei der Verbesserung ihres Servicemanagements zu unterstützen.

TOPdesk-Mitarbeiter haben die Freiheit, eigene Ideen zu entwickeln und Teams und Ressourcen zusammenzustellen, die sie dazu benötigen. Dieser Fokus auf Freiheit und geteilte Verantwortung hat uns dorthin gebracht, wo wir heute sind: TOPdesk beschäftigt global mehr als 700 Mitarbeiter, um den Arbeitsalltag von über 4.500 Kunden weltweit zu verbessern. Diese geben uns eine durchschnittliche Bewertung von 4,7 von 5 Sternen auf Gartner Peer Insights.

Wie sind wir dahin gekommen, wo wir jetzt sind? Unsere Werte, Freiheit

und Verantwortung, haben wir bereits erwähnt. Diese spiegeln sich in unserer Arbeitsweise wider. Unsere Software ist standardisiert und sofort einsatzbereit, dennoch können Sie fast alles daran anpassen. Dank des modularen Aufbaus können Sie genau die Module auswählen, die Ihr Unternehmen braucht. Benötigen Sie etwas Starthilfe? Unsere Berater richten TOPdesk nach Ihren Wünschen ein. Zudem werden sie Ihnen zeigen, wie Sie selbst Änderungen vornehmen können, damit Sie für die Zukunft gerüstet sind.

Falls im weiteren Verlauf noch Fragen auftreten, unterstützen Sie unsere Support-Teams dabei, dass TOPdesk immer reibungslos funktioniert. Das bedeutet, dass Sie nicht einfach nur vorgefertigte Antworten oder Gespräche erhalten. Wir haben natürlich eine Online-Wissensdatenbank, aber alle Supportanfragen werden von unseren eigenen Supportmitarbeitern beantwortet, die Ihnen bei der Lösung Ihrer spezifischen Fragen helfen können.

Sind Sie bereit für Ihren nächsten Schritt zu einem besseren Servicemanagement und höherer Kundenzufriedenheit? In dieser Broschüre erfahren Sie, wie dies gelingt. Lassen Sie uns Ihr Wegweiser zu Service Excellence sein!

Was macht TOPdesk außergewöhnlich?

- 99% der Implementierungen mithilfe von TOPdesk Beratern bleiben im Rahmen des Budgets.
- 90% der TOPdesk-Neukunden nehmen innerhalb von drei Monaten den produktiven Betrieb auf.
- ROI innerhalb von 6 Monaten (basiert auf der Forrester-Studie „Total Economic Impact“).

TOPdesk als Arbeitgeber

Glassdoor: (Mai 2018)

- Bewertung von 4,9/5 Sternen (basierend auf 105 Bewertungen).
- 99% würden TOPdesk Freunden weiterempfehlen.
- 99% sind mit dem Geschäftsführer zufrieden (79 Bewertungen).

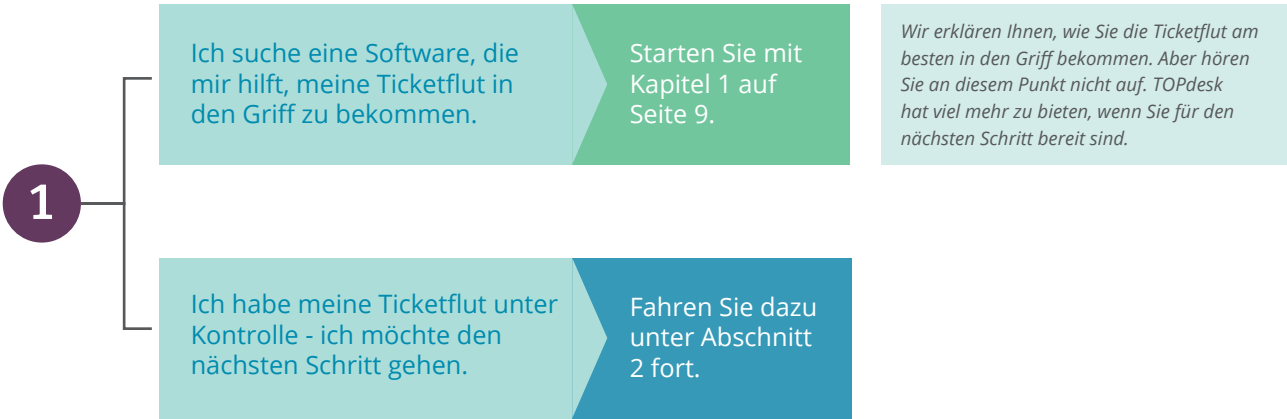
„Unsere Beziehung zu TOPdesk ist sehr gut. Wenn ich ein Problem oder Schwierigkeiten habe, kann ich mich jederzeit melden und jemand wird das Problem in kürzester Zeit für uns lösen.“

Uyi Uhunmwagho, Servicedesk Manager beim Arts Council England

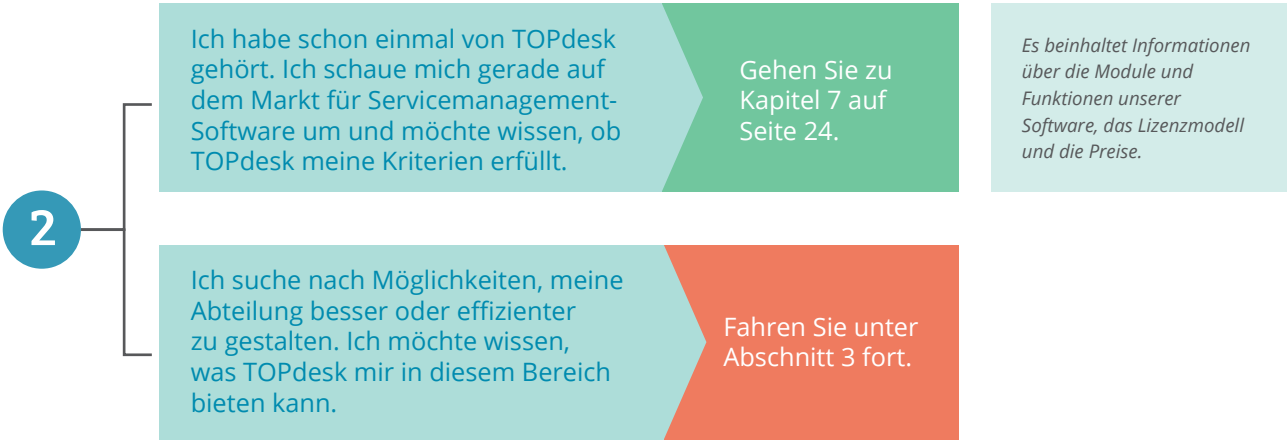
Was bietet mir TOPdesk?

TOPdesk hat für jede Service-Abteilung einiges zu bieten. Egal, ob Sie nur nach einem einfachen Ticketsystem suchen oder tiefergehende Verbesserungen vornehmen möchten, die flexible Software von TOPdesk wächst mit Ihrer Abteilung. In dieser Broschüre finden Sie Lösungen von TOPdesk für die Bereiche Ticketing, Effizienzsteigerung, Self Service und Chain Integration. Sie wissen nicht, wo Sie mit der Lektüre der Broschüre anfangen sollen? Das untenstehende Flussdiagramm soll Ihnen als Leitfaden für einen exzellenten Service dienen.

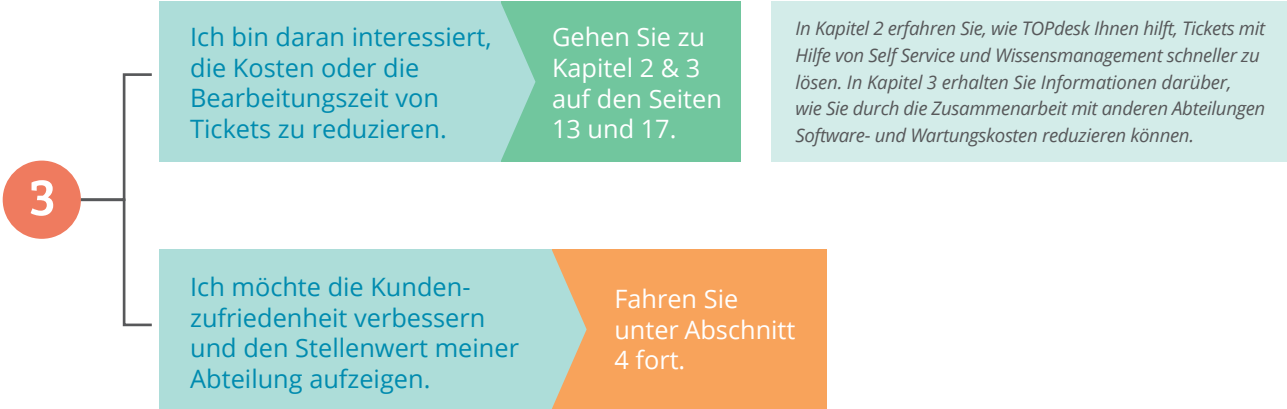
1: Einfaches Ticketsystem oder schon das nächste Level?



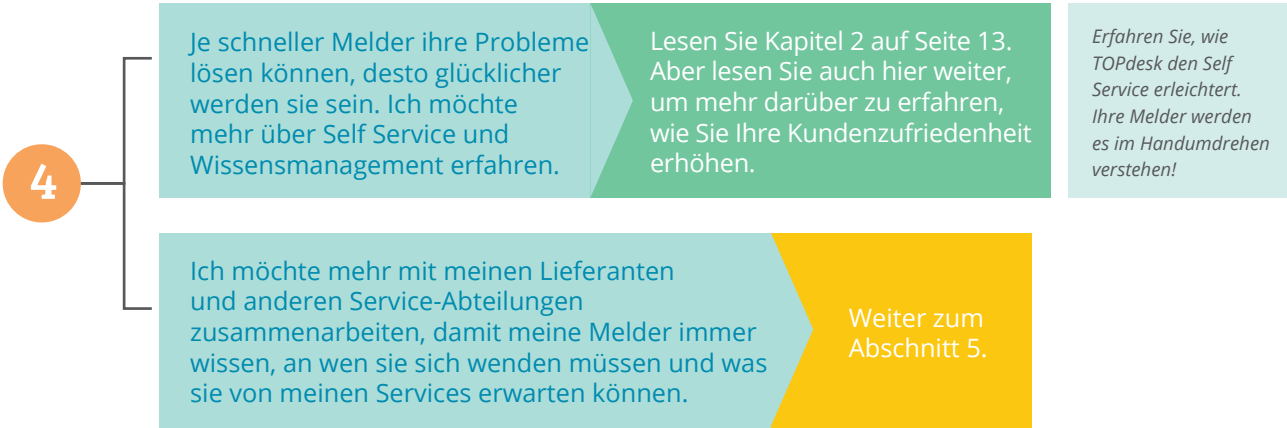
2: Kennen Sie TOPdesk bereits?



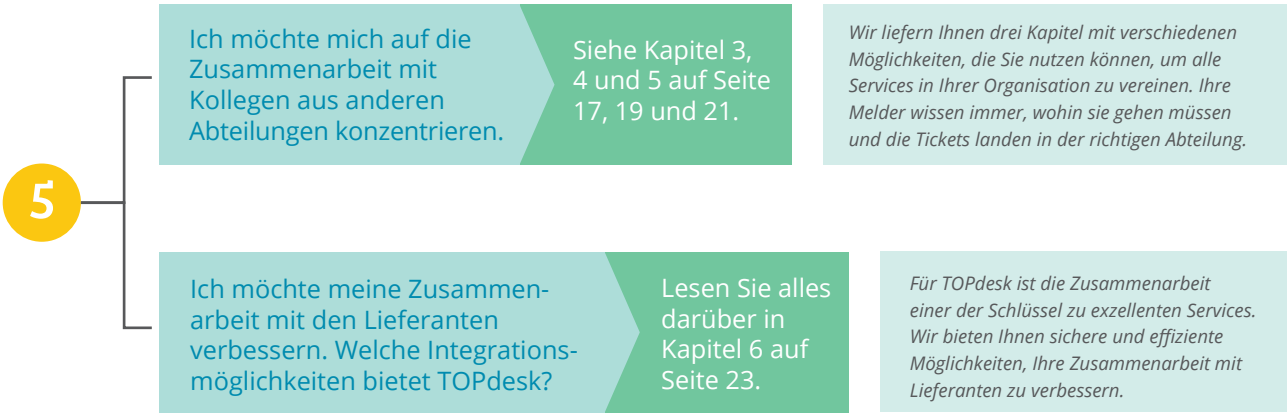
3: Kosten senken oder den Service optimieren?



4: Self Service oder Shared-Servicemanagement?



5: Interne oder externe Zusammenarbeit?



1. Ein weiterer Tag am Servicedesk

Es ist Montagmorgen. Ihre Servicedesk-Mitarbeiter finden mehrere Anfragen aus anderen Abteilungen in ihren Posteingängen. Daraufhin kommt jemand aus der Finanzabteilung vorbei und fragt, ob sein Passwort zurückgesetzt werden könnte. Einer der Servicedesk-Mitarbeiter macht sich eine kurze Notiz in einer Excel-Datei. Jemand anderes klebt seinen Arbeitsplatz mit Post-Its voller Aufgaben zu, an die er sich erinnern muss. Und es gibt einen Anruf: eine Anfrage zum Kauf einer Softwarelizenz, wofür sowohl die IT- als auch die Finanzabteilung ihre Zustimmung geben müssen. Die beiden Abteilungen haben unterschiedliche Methoden, einen Überblick über anstehende Aufgaben zu behalten, weshalb die Zusammenarbeit nicht immer reibungslos verläuft.

Den ganzen Tag über gibt es Anfragen per Telefon, E-Mail oder von Kollegen aus anderen Abteilungen, die am Servicedesk vorbeikommen. Welche Anfrage sollte die höchste Priorität erhalten und wie zeigen Sie dem Unternehmen Ihren Mehrwert, wenn Sie über keine Statistiken und Reports verfügen, die dies belegen?

TOPdesk bietet eine effizientere Möglichkeit, Ihr Servicemanagement auf den richtigen Weg zu bringen.

HELLO?!
HELLO?!
HELLO?!
HELLO?!
HELLO?!





TOPdesk überzeugt durch
Benutzerfreundlichkeit und
Flexibilität und stellt sicher, dass
Servicemanagement Spaß macht.

Edmund Holzberger, fischerwerke GmbH & Co. KG

Sorgen Sie für eine bessere Organisation

Die richtige Software hilft Ihnen, Ihre Services zu verbessern und erleichtert die Arbeit Ihres Servicedesk-Teams maßgeblich. Für alle An- und Nachfragen Ihrer Mitarbeiter oder Kunden (Melder) gibt es eine zentrale Anlaufstelle: Das TOPdesk Self Service Portal. Ihre Servicedesk-Mitarbeiter sehen alle offenen Anfragen und deren Prioritäten in einer Übersicht. Anfragen werden in der richtigen Reihenfolge und in der Regel pünktlich erledigt.

Ein weiterer Vorteil, der Ihren Meldern gefallen wird: Sie können den Status ihrer Anfrage jederzeit überprüfen. Über das Self Service Portal können Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen, Quick Fixes und andere Lösungen veröffentlichen, die Ihre Melder selbstständiger machen.

Haben Sie Ihre Ticketflut bereits unter Kontrolle?

Was können Sie sonst noch verbessern, wenn Sie Ihre Ticketflut bereits unter Kontrolle haben? Vielleicht möchten Sie die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen verbessern, um Ihre Servicequalität zu erhöhen. Oder wie wäre es, wenn Sie Ihre Melder mit dem Self Service Portal von TOPdesk selbstständiger machen würden? Mit TOPdesk erhalten Sie Reports über die Leistung Ihrer Abteilung und sehen so, wie Sie sich verbessern können. Erfahren Sie in dieser Broschüre, wie Ihr nächster Schritt in Richtung Service Excellence aussieht.



2. Einstieg in die Welt des Self Service



Wir bekommen jetzt 80%
weniger Anfragen dank
des Self Service Portals.

Geert van Damme, Managing Director von CERM





Ursprünglich peilte ich an, die Nutzung des Portals von 4% auf 30% zu erhöhen, doch nach der ersten Woche waren es schon 40%. Ein Jahr später waren es 75%.

Caroline Fernyhough, Servicedesk Manager an der London School of Hygiene & Tropical Medicine

In unserem Alltag sind wir es gewohnt, jederzeit und überall Zugang zu Service-Leistungen zu haben. Mit Navigationssystemen finden wir uns überall auf der Welt zurecht. Wenn wir Fragen oder Probleme haben, fragen wir Google und bekommen eine Antwort. Wir verwenden Suchmaschinen und Apps, um uns unser Leben einfacher zu machen, warum sollten wir dasselbe nicht bei der Arbeit tun?

Mit einem Self Service Portal machen Sie Ihre Melder unabhängiger. Sie müssen nicht herausfinden, an welche Abteilung sie sich mit ihrer Frage wenden sollen, denn das Self Service Portal ist der Ausgangspunkt für all Ihre Service-Abteilungen.

Die Steigerung der Melderunabhängigkeit

Möchten Sie Ihren Mitarbeitern oder Kunden noch etwas mehr unter die Arme greifen? Ermöglichen Sie es Ihren Meldern, ihre Probleme zu lösen, bevor sie überhaupt eine Anfrage einreichen. Nutzen Sie TOPdesk, um auf einfache Weise eine Wissensdatenbank zu erstellen, in der Sie das Fachwissen Ihrer Abteilung an Melder und 1st-Level-Bearbeiter weitergeben können. Das nennt man Shift-Left, da die Lösung näher an den Melder gerückt wird, damit dessen Problem schneller gelöst werden kann. TOPdesk erleichtert Ihren Bearbeitern den Wissensaustausch über ein gelöstes Problem sowohl

untereinander als auch mit den Meldern. Mit dem 2nd-Level-Wissen, das den 1st-Level-Bearbeitern zur Verfügung steht, können Probleme einfacher erkannt und gelöst werden.

Im Self Service Portal können Sie Ihren Meldern zudem direkt Lösungen anbieten. Sie haben ein wiederkehrendes Ticket wegen eines PC-Problems, das mit einem herunterladbaren Software-Update gelöst werden kann? Hinterlegen Sie in Ihrem Self Service Portal Schritt-für-Schritt-Anleitungen, damit Ihre Melder das Update selbst durchführen können. Ihre Lösungen werden den Meldern automatisch vorgeschlagen, wenn sie das Portal durchsuchen oder ein Anfrageformular ausfüllen. So profitieren Sie von weniger Arbeitsunterbrechungen und Ihre Teams haben mehr Zeit für Innovationen und Verbesserungen.

Schlüsselfaktor Kommunikation

TOPdesk schränkt Ihre Kommunikationskanäle nicht ein. Ihre Servicedesk-Mitarbeiter können während oder nach einem Telefonat Daten einfach in ein neues Ticket eintragen. Mit TOPdesk können Sie Ihre Mitarbeiter oder Kunden aber auch per Chat und E-Mail unterstützen. Auch das Self Service Portal ist keine Einbahnstraße: Ihre Melder können Tickets über von Ihnen erstellte Formulare einreichen und Sie können wichtige Updates und Incidents an alle auf einmal kommunizieren.



3. Effizienter mit anderen Abteilungen arbeiten

Die Arbeit Ihrer Abteilung verläuft kontrolliert, aber die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen unterliegt immer noch Höhen und Tiefen. Service-Abteilungen arbeiten isoliert und halten Anfragen und Assets in verschiedenen Systemen fest. Das Ergebnis? Mehr Software muss gewartet werden, Ihre Mitarbeiter müssen mehr aufzeichnen und getrennte Systeme behindern die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit.

Zusammenarbeiten war noch nie so einfach

Nehmen wir an, in ein paar Wochen startet ein neuer Mitarbeiter. Die Personalabteilung führt das Einführungsgespräch zum ersten Tag, Ihre Facility-Abteilung muss einen Schreibtisch und Stuhl bereitstellen und Ihre IT-Abteilung einen neuen PC mit der richtigen Software. Erhält der neue Mitarbeiter einen Firmen-Laptop, ein Smartphone oder ein Auto? Der Start eines neuen Kollegen bedarf der Zusammenarbeit Ihrer Service-Abteilungen. Aber wie können Sie sicherstellen, dass Ihr neuer Mitarbeiter am ersten Tag loslegen kann, wenn Sie nicht den Fortschritt in allen Bereichen verfolgen können?

Führen Sie mit TOPdesk gemeinsame Aufgaben verschiedener Abteilungen in einem System zusammen. Sie werden Aufgaben schneller an andere Abteilungen weitergeben können, Einblicke in gemeinsame Projekte erhalten und vom Wissen der Kollegen einer anderen Abteilung profitieren. Wenn Sie zusätzlich noch ein Self Service Portal nutzen, wissen Ihre Melder immer, welche Abteilung den nächsten Schritt tun muss, um ihre Anfrage zu lösen, ohne das Gefühl zu haben, hin- und hergeschickt zu werden.

Teilen Sie Ihre Software und sparen Sie Kosten

Ein Shared-Servicemanagement-System ist kosteneffizient. TOPdesk erfüllt die Anforderungen verschiedenster Service-Abteilungen, wodurch Sie nicht für jede Abteilung unterschiedliche Tools zur Verfügung haben müssen. Das Arbeiten in einem gemeinsamen System verhindert auch Überraschungen in letzter Minute, da alle beteiligten Teams wissen, was von Anfang bis Ende zu tun ist. Wenn Ihr neuer Mitarbeiter am ersten Tag eintrifft, können Sie sicher sein, dass alles vorhanden ist, damit er oder sie durchstarten kann.



Für uns ist TOPdesk das zentrale System, mit dem wir vom Qualitätsmanagement über die Prozesssteuerung bis hin zum eigentlichen Support alles abbilden.

Andreas Adam, Concat AG



4. Das Beste aus allen Abteilungen zusammengeführt

Arbeiten die Service-Abteilungen Ihres Unternehmens zusammen, aber Ihre Melder sagen Ihnen immer noch, dass sie nie wissen, an wen sie sich bei Fragen wenden sollen? Sie möchten nicht, dass sich Ihre Mitarbeiter oder Kunden auf eine langwierige Suche nach der richtigen Abteilung begeben müssen? Was ist also die Lösung?

Der Weg zu Ihrem Service-Center

Richten Sie zusätzlich zur Zusammenarbeit mit einem einzigen Tool und einem Self Service Portal ein physisches Shared-Service-Center ein, um Ihren Meldern die Orientierung zu erleichtern. Alle Service-Leistungen sind an einem Ort, wodurch Ihre Melder auf ihrer Suche nach Problemlösungen nicht mehr nach dem richtigen Ansprechpartner suchen müssen. Sie übermitteln einfach ihre Anfrage oder kommen zum Service-Center. Dank Wissensaustausch und engerer Zusammenarbeit können mehrere Bearbeiter helfen, sodass Ihr Melder nicht auf einen bestimmten Experten warten muss. Eine schnelle

Besprechung ist einfach einberufen, wenn sie bereits zusammensitzen, damit die Melder nicht auf jede Abteilung warten müssen, bis deren Aufgaben einzeln ausgeführt werden.

Im Shared-Service-Center spielt es keine Rolle, wer die Rezeption besetzt, wenn ein Kunde mit einer Frage zum Gehaltssystem kommt. Selbst wenn ein IT-Mitarbeiter gerade die Rezeption besetzt, sind Kollegen aus dem Personal- und Finanzwesen direkt vor Ort und können übernehmen. Da alle Service-Abteilungen zusammensitzen, können alle Aufgaben auf einmal erledigt werden, anstatt die Anfrage hin- und herzuschieben.

„Die Zentralisierung all unserer Anfragen hat zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit um 98% bei abgeschlossenen Anfragen geführt.“

City College Norwich



5. Optimierung all Ihrer Abläufe

Sind Sie bereit für den nächsten Schritt in Richtung Service Excellence? Ausgezeichneter Service zeichnet sich nicht nur dadurch aus, wo und mit welchen Tools gearbeitet wird. Es geht auch darum, wie gearbeitet wird.

Erreichen Sie mehr mit besserer Zusammenarbeit

Seitdem Sie Anfragen im gleichen System registrieren, ist die Zusammenarbeit einfacher geworden. Dadurch erreichen Sie bereits höhere Kundenzufriedenheitswerte. Vielleicht sitzen Ihre Service-Abteilungen sogar gemeinsam im Büro, um die Zusammenarbeit zu verbessern. Aber einige Anfragen bleiben immer noch liegen, wenn sie von einer Abteilung an die nächste weitergegeben werden. Oder die Kommunikation mit dem Melder kommt zum Stillstand, weil Ihre Kollegen einer anderen Abteilung unterschiedliche Regeln für die Kommunikation mit Meldern haben. Wie überwinden Sie die letzten kleinen Hürden auf dem Weg zu Service Excellence?

Optimieren Sie die Prozesse zwischen Ihren Abteilungen, um Ihren Mitarbeitern oder Kunden ein noch reibungsloseres Service-Erlebnis zu bieten. Anfragen durchlaufen in

verschiedenen Abteilungen genau die gleichen Schritte. Es ist bei der Report-Erstellung also einfacher die Ziele mehrerer Abteilungen abzudecken. Da die Prozesse aufeinander abgestimmt sind, haben Anfragen von Anfang bis Ende einen reibungslosen Ablauf - ohne unnötige Umwege.

Service Excellence-Kompetenz

Verschiedene Abteilungen auf die gleiche Wellenlänge zu bringen, kann eine Herausforderung sein. Doch wie geht man dabei am besten vor? Es gibt Best Practices zur Verbesserung und zum Austausch von Prozessen zwischen Abteilungen. Die passende Software ist nur der Anfang. Unsere Berater helfen Ihnen dabei, alles auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anzupassen. Sie sind aber nicht nur darauf trainiert, für Sie TOPdesk bestmöglich einzurichten, sondern Ihnen zu helfen, das Beste aus Ihren Service-Leistungen herauszuholen. Sie freuen sich, ihr Wissen mit Ihnen zu teilen. So werden Sie nicht jedes Mal einen Berater benötigen, wenn Sie Ihre TOPdesk-Umgebung ändern möchten. Denn unsere Berater sorgen dafür, dass Sie selbstständig genug sind, Ihr Servicemanagement jetzt und in Zukunft erfolgreicher zu gestalten.

”

TOPdesk Berater sind kompetent und hilfsbereit. Sie haben das Tool schneller und einfacher implementiert, als erwartet. Wir hatten bisher noch kein Projekt, bei dem alles so reibungslos verlief.

Derek Galipeau, DSBN

6. Tauchen Sie in die Welt Ihrer Lieferanten ein

Das Ende des Besitztums

Kaufen Sie noch DVDs und CDs? Falls ja, ist das heutzutage eher die Ausnahme. Immer mehr Menschen entscheiden sich für Streaming-Dienste wie Spotify und Netflix als Unterhaltungsmedien. Auch in der Geschäftswelt werden Dienste anstelle von Produkten gekauft. Facility-Abteilungen vergeben Services wie Catering, Reinigung und Security schon lange an externe Dienstleister. Und in der IT-Welt? Es wird immer einfacher, Softwarepakete und sogar Server aus der Cloud zu beziehen.

Mit all diesen Service-Anbietern ist Ihr Dienstleistungsangebot nicht mehr auf Ihre eigenen vier Wände beschränkt. Was passiert, wenn mit dem Mailserver eines externen Lieferanten etwas schief läuft? Man kann darauf wetten, dass Ihre Melder zu der IT-Abteilung kommen, um zu erfahren, was der aktuelle Status ist.

Machen Sie Ihre Servicekette transparent

Wenn Ihre Melder Service Excellence erfahren sollen, ist eine reibungslose Zusammenarbeit mit all Ihren Lieferanten ein Muss. Wie? Indem man die Dienstleistungskette so transparent wie möglich gestaltet.

Ein guter Start auf dem Weg zur Transparenz ist die Integration Ihrer Servicemanagement-Systeme. Somit können Sie den aktuellen Status

Ihres Lieferanten direkt im System kontrollieren, anstatt eine Vielzahl an E-Mails hin- und herschicken. Sie werden genau sehen können, was gerade passiert und können Ihren Meldern direkt eine beruhigende Antwort geben. Letztendlich profitiert jeder, der auf Ihre Service-Leistungen zählt, von einer besseren Beziehung zu Ihren Lieferanten.

Bessere Lieferantenkommunikation mit Worcade

TOPdesk bietet ein Feature, das die Zusammenarbeit mit Ihren Lieferanten sehr vereinfacht. Worcade ist eine offene Plattform, über die man mit seinen Lieferanten über ausstehende Probleme und Aufgaben chatten kann. Es ist so einfach wie Instant-Messaging. Mit Worcade können Sie:

- Anfragendetails von Ihren TOPdesk-Tickets mit Ihren Lieferanten teilen
- dank des Lieferanten-Chats immer über den jeweiligen Status einer Anfrage up to date sein
- Dokumente anhängen, wie z. B. Arbeitsanweisungen zur Diskussion von Aufgaben und Zeitmanagement

Das Beste an Worcade? Ihr Lieferant muss nicht selbst TOPdesk nutzen, da Worcade komplett unabhängig funktioniert. Schlussendlich sorgt Worcade dafür, die Transparenz zwischen Ihnen und Ihren Lieferanten zu verbessern.

7. Ein Blick in die Praxis: Module, Features und Fakten

Sie haben mittlerweile eine Idee davon, was TOPdesk Ihnen alles bieten kann, aber was genau beinhaltet die Software? Was sind die Features und Vorteile des TOPdesk Subscription-Modells?

Die Bausteine für Service Excellence

Egal, ob Sie in einer großen Firma, einem kleinen Büro oder bei einem Managed-Services-Provider arbeiten: Die modulare Software von TOPdesk unterstützt Sie mit genau den Features, die Sie benötigen. Daher zahlen Sie auch nur diese Module. Sie benötigen im Rahmen des Wachstums Ihrer Abteilung weitere Features? Da die TOPdesk-Module nahtlos zusammenpassen, können Sie jederzeit weitere lizenzieren.

TOPdesk ist schnell einsatzbereit!

Wir bieten eine Standard-Software, die viele Vorteile mit sich bringt: Sie ist schnell startklar und bietet das beste Preis-Leistungs-Verhältnis. Sie benötigen keinerlei Programmierkenntnisse, um komplizierte Dinge einzurichten. Aber wir verstehen auch, dass jeder Kunde einzigartig ist. Mit den unterschiedlichen Modulen sind Sie für verschiedenste Aufgaben gewappnet. Sie können Bestandteile wie Formulare, Pflichtfelder

und Ihr Self Service Portal mit wenigen Klicks anpassen - ohne den Code der Software anzurühren.

Aktualität

TOPdesk bietet Software as a Service. Weshalb? Damit Sie immer mit der aktuellen und sichersten TOPdesk-Version arbeiten. Unsere Updates werden mittels Continuous Deployment geliefert: Sie bekommen jedes Update, sobald es verfügbar ist. Mit SaaS haben Sie keine unerwarteten Wartungskosten und keine Ausfallzeiten aufgrund großer Update-Pakete. Neben der SaaS-Variante bieten wir aber auch die On-Premises-Variante an.

Sie können mit TOPdesk immer weiterwachsen. Ihnen sind nach oben keine Grenzen gesetzt!

Einfache Integrationen

Wir glauben daran, dass man das tun sollte, worin man am besten ist. Wir möchten Ihre erste Wahl sein, wenn es um Servicemanagement geht, wissen aber, dass Sie zur Erledigung Ihrer Arbeit auch andere Tools nutzen.

TOPdesk bietet Integrationen mit weit verbreiteter Business-Software wie Skype for Business und Active Directory sowie mit Systemmanagement-Tools wie SCCM und Lansweeper. Eine gewünschte Integration existiert noch nicht? Die TOPdesk REST API erlaubt Ihnen, einfache Integrationen selbst zu erstellen.

Unsere Software in Kürze

- Dank modularem Aufbau bekommen Sie genau die Features, die Sie benötigen.
- TOPdesk ist direkt von Anfang an einsatzbereit. Es ist keine Programmierung mehr nötig.
- Dank des Software as a Service (SaaS)-Modells ist TOPdesk immer up to date. Eine On-Premises-Variante ist ebenfalls verfügbar.
- Einfache Integration mit anderen Software-Systemen.



„Das Benutzerfeedback ist überwiegend positiv. Unsere Bewertungen für den Customer Service sind immer hoch, wobei über 90% von einer positiven Erfahrung berichten, die immer auf dem Engagement und der Hingabe unseres Teams basiert.“

Kent community Health



Der modulare Aufbau der TOPdesk-Produkte erlaubt es uns, nur die von uns benötigten Features zu verwenden. Zudem gibt uns das Lizenzmodell eine größere Freiheit, wer die Produkte nutzen kann.

Kroenke Sports and Entertainment auf Trustradius



- Kunden bewerten TOPdesk mit 4,7 von 5 Sternen
- 93% würden TOPdesk ihren Kollegen weiterempfehlen (Mai 2018)



Kunden bewerten TOPdesk mit 8,2/10. Die benutzerfreundliche Software und der exzellente Support helfen Servicedesks dabei, ihre Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Worauf basieren die TOPdesk-Preise?

Die TOPdesk-Preise basieren auf zwei Faktoren. Erstens kommt es auf die Module an, die Sie möchten. Sie bezahlen nur für die Features, die Sie auch wirklich benötigen. Neben den Modulen wählen Sie aus, worauf der Preis noch basieren soll: der Anzahl Ihrer Melder oder der Anzahl Ihrer Bearbeiter. Wir sind flexibel, deshalb können Sie wählen, welches Lizenzmodell für Sie am besten passt.

Service Excellence

Sind Sie bereit, sich auf die Reise in Richtung zufriedenerer Kunden, besserer Zusammenarbeit und effizienterem Wissensaustausch zu begeben? Gerne begleiten wir Sie auf diesem Weg! Werden Sie ein zuverlässiger Geschäftspartner für Ihre Melder und verbessern Sie Tag für Tag Ihr Servicemanagement. Das bedeutet für uns bei TOPdesk Service Excellence.

Egal, welchen Schritt Sie zuerst gehen möchten, TOPdesk ist da, um Sie zu unterstützen.

Vielleicht möchten Sie mit dem Shift-Left-Ansatz beginnen, damit Melder, mit dem in Ihrem Self Service Portal geteilten Wissen, selbstständiger werden oder lieber zuerst die Zusammenarbeit zwischen Ihren Abteilungen verbessern? Über Reports können Sie den Mehrwert der Zusammenarbeit für Ihr Unternehmen aufzeigen!

Wenn Sie noch nicht ganz bereit für Self Service oder Shared-Servicemanagement sind, ist der erste Schritt, Ihre Tickets zu organisieren und einen reibungslosen Workflow einzurichten.

Welchen Weg Sie bei der Verbesserung Ihrer Services auch gehen möchten - wir bei TOPdesk sind für Sie da. Lassen Sie uns gemeinsam mit Ihnen Service Excellence erreichen.

Besuchen Sie www.topdesk.com/de für weiterführende Informationen. Auf der nächsten Seite finden Sie Module und Features von TOPdesk.

Features für ein besseres Servicemanagement

Incidentmanagement

Registrieren und bearbeiten Sie alle Anfragen, Störungen und Wünsche

Know-how-Datenbank

Verbessern Sie den Self Service, indem Sie FAQs und Standardlösungen im SSP veröffentlichen

Assetmanagement

Registrieren und überwachen Sie Ihre vorhandenen Configuration-Items und Assets

Managementübersicht

Messen Sie Ihre Kundenzufriedenheit und die Leistung Ihrer Abteilung

Self Service Portal

Ihre Melder können rund um die Uhr Anfragen einreichen und deren Status prüfen

Kanban-Board

Tickets auf agile Art und Weise priorisieren und verteilen

Webshop

Fassen Sie Ihre Services in einem übersichtlichen Servicekatalog zusammen

Ressourcenplaner

Behalten Sie den Überblick über die Verfügbarkeit Ihrer Mitarbeiter und deren Auslastung

Change- und Releasemanagement

Arbeitsabläufe und Änderungen innerhalb des Unternehmens leicht darstellen

Besucherregistrierung

Wissen Sie immer, wer gerade im Gebäude ist oder noch erwartet wird

Vertragsmanagement und SLM

Hinterlegen Sie Vereinbarungen und Verträge, um die Qualität Ihrer Services zu gewährleisten

Gebäudemanagement

Registrieren Sie effizient sämtliche Gebäude und Räume

Request-Fulfillment

Bearbeiten Sie Ihre Service-Anfragen und unterstützen Sie Ihre Kunden von überall aus

Reservierungsmanagement

Reservieren Sie spielend leicht Räume, Services und Assets

Operationsmanagement

Behalten Sie den Überblick über wiederkehrende Aufgaben in Ihrem Unternehmen

Projektmanagement

Planen Sie Projekte schnell und einfach und setzen Sie sie auf strukturierte Art und Weise um

Problemmanagement

Gehen Sie strukturellen Problemen innerhalb Ihres Unternehmens auf den Grund

Umfragen

Haben Sie Ihre Kundenzufriedenheit immer im Blick und erhalten Sie Einsicht in die Qualität Ihrer Arbeit

 **Your journey starts today**

www.topdesk.de