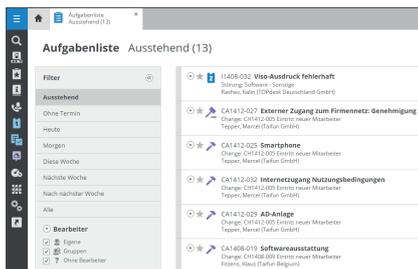
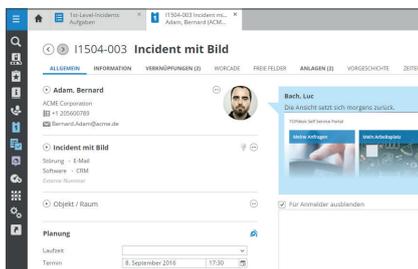


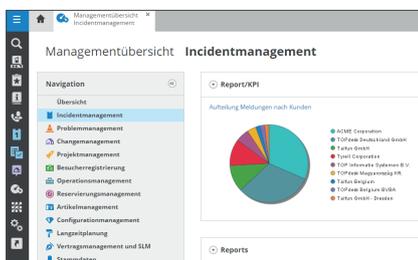
Das Incidentmanagement ist einer der wichtigsten Prozesse innerhalb von TOPdesk. Dieser Prozess erleichtert die Erfassung, Organisation und Überwachung eingehender Tickets und deren Zuweisung an die Bearbeitergruppen. Der Incidentmanagementprozess unterstützt Sie bei Ihren täglichen Aufgaben und hilft Ihnen, Incidents effizienter zu bearbeiten.



➤ *Betrachten Sie Ihre eigenen Aufgaben und die Aufgaben Ihrer Abteilung*



➤ *Erfassen und bearbeiten Sie eingehende Incidents mit nur wenigen Klicks*



➤ *Eine deutliche Managementübersicht für alle Reports und KPIs*

Mit dem Incidentmanagement können Sie alle Beschwerden, Bitten, Anfragen und Störungen erfassen und bearbeiten. Ihr Servicedesk kümmert sich um die Incidents, die direkt oder zeitnah gelöst werden können. Ist ein Incident komplexer, kann er zum 2nd-Level (Backoffice) oder zu einem Lieferanten eskaliert werden.

## Überwachung Ihrer Incidents

Wenn Sie beispielsweise einen Incident zu einem defekten Drucker erhalten, errechnet TOPdesk einen Termin basierend auf der von Ihnen auf der Karte angegebenen Priorität und geschätzten Laufzeit. Jeder Incident kann automatisch einem Bearbeiter, einer Bearbeitergruppe oder einem Lieferanten zugewiesen werden. Der Bearbeiter kann seine Incidents und die entsprechenden Termine auf seiner persönlichen Aufgabenliste sehen. Die Aufgabenliste können Sie außerdem verwenden, um Arbeitsaufträge auszudrucken. So erhält jeder die zur Ausführung seiner Aufgaben benötigten Informationen - auch diejenigen, die nicht in TOPdesk arbeiten. Wurde ein Incident gelöst, kann dieser vom Bearbeiter in TOPdesk geschlossen werden. Darüber können Sie den Melder des Incidents anhand einer automatisch oder manuell ausgelösten E-Mail informieren.

## Know-how-Datenbank und Standardlösungen

Sie können in TOPdesk eine sogenannte Know-how-Datenbank erstellen. Mit dieser Wissensdatenbank können Sie die Lösungen vorheriger Incidents durchsuchen, beispielsweise im Falle eines defekten Aufzugs. Auf die Know-how-Datenbank kann direkt vom Incident aus zugegriffen werden. Manche Incidents werden immer wieder erstellt, obwohl deren Lösung simpel ist. Standardlösungen helfen Ihnen, Zeit bei der Bearbeitung von Incidents zu sparen. TOPdesk erkennt wiederkehrende Incidents anhand von Kategorien und Schlüsselwörtern und gibt an, ob eine Standardlösung verfügbar ist. So werden Probleme mit wenigen Klicks gelöst und Ihr Servicedesk kann effektiver arbeiten.

## Nachvollziehbare Serviceabläufe

In TOPdesk verfügen Sie über eine eigene Managementübersicht, um Prozesse zu überwachen. Auf der Managementübersicht für das Incidentmanagement bieten Grafiken und Diagramme eine aufschlussreiche Übersicht, wie viele Incidents offen sind oder wie viele pünktlich gelöst wurden etc. Darüber hinaus können Sie mit dem leistungsfähigen Reporting-Tool von TOPdesk nahezu jeden erdenklichen Report in nur vier Schritten generieren. Reports geben einen Überblick über die häufigsten Meldungen und die durchschnittlichen Laufzeiten.

## Definition Incident

Ein Incident ist eine Störung oder unerwartete Situation in Ihrer Organisation, die den Ablauf der betrieblichen Prozesse beeinträchtigt und darum so schnell wie möglich behoben werden muss. Ein Incident kann z. B. eine Beschwerde, eine Bitte, eine Informationsanfrage oder eine Fehlermeldung sein. TOPdesk unterscheidet zwischen 1st-Level- und 2nd-Level-Incident.

## Definition Melder

Ein Melder ist ein Nutzer der Produkte und Dienstleistungen Ihres Servicedesks. Bei internen Helpdesks sind das die Kollegen, die Inventar, Räume, oder Fahrzeuge nutzen. Bei externen Servicedesks sind dies z. B. Kunden, die eines Ihrer Produkte gekauft oder eine Ihrer Dienstleistungen in Anspruch genommen haben.

## Die Einsatzplanung wird zum Kinderspiel

Wissen Sie jederzeit, welche Mitarbeiter aus dem Servicedesk diese Woche anwesend sind und welche Aufgaben übernommen werden müssen, wenn ein Kollege plötzlich krank wird? Mit dem grafischen Ressourcenplaner von TOPdesk können Sie den Einsatzplan Ihrer Abteilung kinderleicht aktualisieren. Außerdem werden im Ressourcenplaner nützliche Informationen aus dem Incidentmanagement angezeigt: Sie können ablesen, wie viele Aufgaben jedem Mitarbeiter zugewiesen wurden und die Arbeitsbelastung besser einschätzen. Falls ein Mitarbeiter krank wird, können Sie seine Aufgaben mit wenigen Mausklicks auf andere Bearbeiter übertragen.

## Ihre Melder registrieren Tickets selbstständig

Mit dem Self Service Portal (SSP) von TOPdesk wird die Arbeitsbelastung Ihres Servicedesks reduziert. Ihre Melder können über das Online-Portal selbstständig Tickets einreichen, die in TOPdesk registriert werden. Außerdem werden Ihre Melder im SSP über den Bearbeitungsstatus der angemeldeten Incidents auf dem Laufenden gehalten. Die Daten aus der Know-how-Datenbank lassen sich ebenfalls für das Self Service Portal freischalten, damit Ihre Melder dort selbst nach einer Lösung suchen können.

## Servicequalität gewährleisten: SLAs vereinbaren und überwachen

Mit der Servicelevel-Funktion bekommen Sie Servicelevel-Agreements (SLAs) an die Hand, über die Sie Reaktions- und Lösungszeiten überwachen; dies ist auch für Incidents möglich, die Sie an externe Parteien ausgelagert haben. SLAs sind Absprachen, die Sie mit Ihren Mitarbeitern oder Kunden über zu erbringende Dienstleistungen treffen. 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.