

Self Service Portal (SSP)

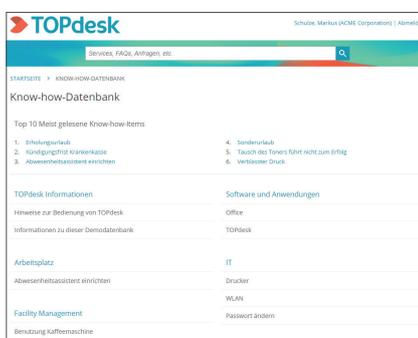
Die Bearbeitung von Incidents ist ein wichtiger Bestandteil Ihrer täglichen Arbeit. Wäre es nicht hilfreich, wenn Ihre Mitarbeiter und Kunden selbstständiger wären? Das Self Service Portal ist zugleich ein Kundenportal, eine Wissensdatenbank und ein Webshop. Es kann als zentraler Single Point of Contact für alle Service-Abteilungen, wie IT, Facility und HR, einer Organisation dienen. All diese Abteilungen arbeiten zusammen in einem Tool und Ihre Melder helfen sich selbst.



➤ Dank des SSP ist Ihr Helpdesk Tag und Nacht erreichbar



➤ Ihre Melder können Services sehen und anfordern



➤ Mit der Know-how-Datenbank können Sie Wissen mit Ihren Meldern teilen

Immer verfügbar, immer transparent

Mithilfe des Self Service Portals ist Ihr Helpdesk Tag und Nacht erreichbar. Ihre Melder müssen nicht mehr auf einen verfügbaren Helpdesk-Mitarbeiter warten, um Hilfe zu bekommen. Stattdessen können sie Antworten auf häufig gestellte Fragen finden und die Know-how-Datenbank nach Standardlösungen durchsuchen. Des Weiteren ist es im SSP möglich, direkt einen Incident zu erstellen, einen Service anzufordern und den Status von bereits aufgegebenen Incidents einzusehen.

One-Stop-Shop für Ihre Melder

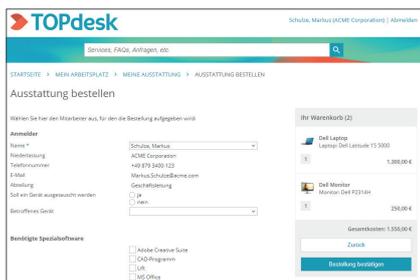
Das Self Service Portal zeigt Ihren Meldern alle verfügbaren Services an. Dank der übersichtlichen Benutzeroberfläche wissen diese genau, wo sie einen Incident erstellen, einen Raum reservieren oder einen Service anfordern. Darüber hinaus legen Sie anhand von Berechtigungen fest, was genau jeder einzelne Melder sehen und durchführen kann. So ist es einfach, Ihre Services zu personalisieren.

Teilen Sie wertvolle Informationen mit Ihren Meldern

Ihre Mitarbeiter und Kunden erhalten im Self Service Portal Antworten auf all ihre Fragen. Es enthält eine Wissensdatenbank mit einer leistungsstarken Suchfunktion, die das Suchen und Teilen von Wissen erleichtert. Wenn Ihre Melder ein Formular ausfüllen, werden ihnen direkt relevante Know-how-Einträge, Handbücher und häufig gestellte Fragen angezeigt. Dadurch können sich Ihre Melder selbst helfen – ohne dafür den Servicedesk kontaktieren zu müssen – und Ihre Mitarbeiter haben mehr Zeit für andere Aufgaben. In einem Servicekatalog im Stil eines intuitiven Webshops können Sie Ihr gesamtes Serviceportfolio individuell und übersichtlich darstellen. Dieser lässt sich schnell einrichten und warten. Eine kurze oder ausführliche Beschreibung sowie Abbildungen können ganz einfach hinzugefügt werden. Außerdem können Sie personalisierte Formulare für all Ihre Services erstellen. Dies hilft Ihren Meldern dabei, die richtigen Informationen anzugeben, die Ihre Bearbeiter für die Bearbeitung der Anfragen benötigen – dies spart wertvolle Zeit.

Erstellen Sie ganz einfach Ihr eigenes Portal

Mit dem Self Service Portal Designer richten Sie Ihr Portal individuell und einfach ein. Dank anpassbarer Kacheln können Sie Formulare, Services, Know-how-Einträge und mehr in Ihrem Portal veröffentlichen. Mithilfe der Drag & Drop-Funktionalität ordnen Sie die Kacheln nach Ihren Wünschen an.



- Melder können im Servicekatalog sehen, welche Services Sie anbieten



- Im Editor ziehen Sie Ihre Services mittels Drag & Drop an die gewünschte Stelle



- Ihre Melder fordern mithilfe von Formularen ganz einfach Objekte oder Aufträge an

Benutzerfreundlicher Editor

Möchten Sie gerne, dass Ihr Portal Ihrer Corporate Identity entspricht? Das Self Service Portal ist vollständig anpassbar, sodass Sie eine übersichtliche und intuitive Benutzeroberfläche für Ihre Melder erstellen können – dazu werden keinerlei Programmierkenntnisse benötigt. Der Editor hilft Ihnen dabei, das Look & Feel anzupassen: Ändern Sie die Farben und fügen Sie Bilder und Logos sowie Beschreibungen hinzu.

Nie wieder unvollständige Anfragen

Wenn ein Mitarbeiter ein neues Mobiltelefon beantragt, muss er mehrere Fragen beantworten: Ist sein aktuelles Telefon defekt? Möchte er ein Smartphone haben? Das Self Service Portal enthält den Formular-Designer – ein intuitiver Editor, mit dem Sie Formulare für alle Arten von Anfragen erstellen können. Diese Formulare machen für Ihre Melder deutlich, welche Informationen Sie genau benötigen. Unvollständige Anfragen gehören somit der Vergangenheit an.

Reichen Sie eine Anfrage in nur wenigen Schritten ein

Wenn Ihre Melder eine Anfrage einreichen möchten, müssen sie das Formular nicht ausdrucken und ihrem Vorgesetzten übergeben. Stattdessen speichert das Self Service Portal alle Formulare an einem Ort. Der Vorgesetzte kann die Anfrage bequem im Self Service Portal oder mit einer E-Mail genehmigen.

Aufgaben automatisch auslösen und zuweisen

Die von Ihnen erstellten Formulare lösen umgehend einen Workflow in TOPdesk aus. Ihr Melder füllt ganz einfach ein Formular aus und ein neuer Incident oder Request for Change wird registriert. Die Aufgaben werden anschließend direkt dem richtigen Bearbeiter zugewiesen. Darüber hinaus können Sie bestimmte Anfragen automatisch genehmigen lassen. So kann sich Ihr Helpdesk ohne Umwege an die Arbeit machen und den Service pünktlich erbringen.

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.