

TOPdesk steht für leistungsstarke und einfach zu bedienende Software. Zur Auswahl stehen drei Pakete: Essential, Engaged und Excellent. Diese sind sowohl als SaaS als auch On-Premises verfügbar. Die Funktionen jedes Pakets haben wir in dieser Übersicht für Sie zusammengefasst.

➤ Essential

- Incidentmanagement
- Assetmanagement
- Self Service Portal
- Dashboard & Reporting
- Wissensdatenbank
- Gebäudemanagement
- Chat
- Kanban-Board
- Ressourcenplaner
- Ereignisse & Aktionen
- API & Integrationen

➤ Engaged

- Incidentmanagement
- Assetmanagement
- Self Service Portal
- Dashboard & Reporting
- Wissensdatenbank
- Gebäudemanagement
- Chat
- Kanban-Board
- Ressourcenplaner
- Ereignisse & Aktionen
- API & Integrationen
- Changemanagement
- Servicelevels
- Operationsmanagement
- Problemmanagement
- Umfragen

➤ Excellent

- Incidentmanagement
- Assetmanagement
- Self Service Portal
- Dashboard & Reporting
- Wissensdatenbank
- Gebäudemanagement
- Chat
- Kanban-Board
- Ressourcenplaner
- Ereignisse & Aktionen
- API & Integrationen
- Changemanagement
- Servicelevels
- Operationsmanagement
- Problemmanagement
- Umfragen
- Projektmanagement
- Webshop
- 24/5-Support
- Jährlicher Health Check

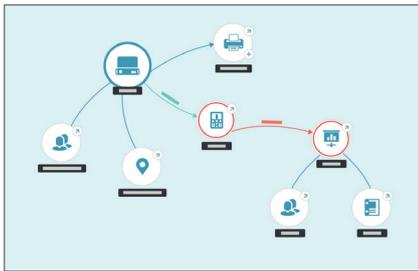


➤ Dank des Self Service Portals ist Ihr Helpdesk Tag und Nacht erreichbar

Sie erhalten bereits mit Essential ein Einstiegspaket mit sehr vielen Funktionen, einer offenen API und einer unbegrenzten Anzahl an Assets. Darüber hinaus bekommen Sie ein Testsystem und lokale Unterstützung durch unsere Support-Mitarbeiter. Auch ist die Anzahl an Meldern (Mitarbeiter oder Kunden) und die Anzahl an E-Mail-Postfächern unbegrenzt. In den Paketen Engaged und Excellent werden jeweils weitere Funktionen und Services für höhere Ansprüche ergänzt.

Tuning für Ihr Paket

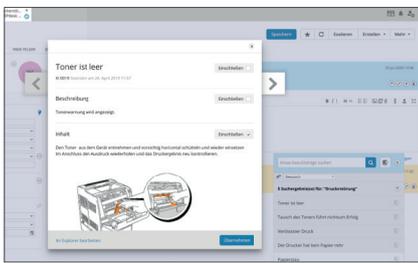
Bei allen Paketen ist der Zugang zum TOPdesk Marketplace inklusive. Dort finden Sie über 100 Lösungen, die Ihnen die flexible Integration mit Drittsoftware ermöglichen. Unter anderem sind dort Lösungen für folgende Funktionen erhältlich: Chat und Chatbot, Kommunikation über Messenger-Dienste wie WhatsApp und Barcode-Scanner für Assets. Mit dem Add-on für Reservierungen bieten Sie Ihren Mitarbeitern in TOPdesk die Möglichkeit, Räume und mobile Assets zu reservieren sowie Besucher anzumelden.



➤ Verschaffen Sie sich einen Überblick über Ihre Assetstruktur

Essential

Für ein Startpaket hat TOPdesk Essential außergewöhnlich viel zu bieten. Mit vielen Funktionen können Sie unter anderem Tickets unkompliziert registrieren, Assets verwalten und umfassende Analysen nutzen. Das Bündeln der Services an einem Ort macht es für Servicedesk-Mitarbeiter besonders einfach, ihr Wissen zu teilen, Fragen zu beantworten und Incidents zu lösen. Dashboard-Reports und KPIs geben in Echtzeit Auskunft, sodass Sie unmittelbar eingreifen können, falls erforderlich. Für Ihre Melder ist das Self Service Portal die zentrale Anlaufstelle, um ein Ticket zu erstellen oder einen Service zu buchen. Schenken Sie Ihrem Servicedesk mehr Zeit und Ihren Meldern ein herausragendes Service-Erlebnis!



➤ Greifen Sie mit dem Know-how-Widget direkt in einem Incident auf die Wissensdatenbank zu

Engaged

Mit diesem Paket heben Sie Ihre Serviceleistung auf das nächste Level. Erstellen Sie im Changemanagement Workflows und steuern Sie damit die Zusammenarbeit - auch über Abteilungen hinweg. TOPdesk Engaged deckt alle ITIL-Kernprozesse ab und ermöglicht es Ihnen, mit SLAs die Reaktions- und Laufzeiten Ihrer Services zu überwachen. Entwickeln Sie Workarounds für bekannte Fehler und beheben Sie Probleme dauerhaft. Im Operationsmanagement organisieren Sie präventive, wiederkehrende Tätigkeiten im Sinne eines proaktiven Servicemanagements. Mit Hilfe der Umfrage-Funktion können Sie schließlich den Erfolg Ihrer Serviceleistung messen.

Excellent

Das größte Paket Excellent beinhaltet zusätzlich einen Webshop und Projektmanagement, womit Sie den kompletten TOPdesk Funktionsumfang nutzen. Als besondere Serviceleistungen erhalten Sie 24/5-Support und einen jährlichen „Health Check“ durch einen erfahrenen Berater, der Ihr Servicemanagement auf den Prüfstand stellt. Enterprise-Servicemanagement lässt sich mit dem Excellent Paket besonders gut umsetzen: Alle Serviceabteilungen wie IT, Facility & HR bündeln ihre Kräfte an einem Ort und bearbeiten Anfragen auf einer gemeinsamen Plattform. Lösen Sie Probleme schneller, kommunizieren Sie lückenlos und bieten Sie Ihren Meldern so einen deutlich spürbaren Mehrwert.

Aktuelle Auszeichnungen:



Wachstumsfreundliches Preismodell

Die Kosten pro Paket richten sich nach der Anzahl der Bearbeiterlizenzen, die Ihr Unternehmen benötigt. Diese Lizenzen sind für Servicedesk-Mitarbeiter, die Aufgaben bearbeiten sowie für Systemadministratoren erforderlich. Melder sowie Benutzer, die ausschließlich Leserechte benötigen (Reporting usw.), brauchen keine Lizenz.

Der Preis für diese Lizenz ist in allen Paketen regressiv gestaltet. Das bedeutet, dass der Preis pro Bearbeiterlizenz mit steigender Bearbeiterzahl günstiger wird.

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.