

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
Incidentmanagement	ServiceDesk, Helpdesk, Ticketing Standardlösungen, teilautomatisierte Bearbeitung mittels Kategorisierung und Vorschlägen, Aufgabenliste	✓	✓	✓
Assetmanagement	Inventarmanagement, Fuhrparkmanagement, Schlüsselverwaltung Grafische CMDB mit Drilldown für einfache Auswirkungsanalysen, 100% flexible Assetvorlagen	✓	✓	✓
Self Service Portal	24/7-Support für autarke Melder Statusinformationen zu Services, Servicekatalog, dynamische Formulare für Anfragen jeglicher Art und einer FAQ-Datenbank	✓	✓	✓
Managementübersicht & Reporting	Immer informiert über den aktuellen Leistungsstand und die Kundenzufriedenheit Individuell anpassbare Berichte mit Drilldown, KPIs, Laufzeitreports. Erstellen Sie ein einziges Dashboard für alle Prozesse.	✓	✓	✓
Wissensdatenbank	Wissenseinträge mit Rich-Text-Support Troubleshooting, Personalhandbuch, Bürgerinformationen zu Verordnungen und Verfügungen uvm.	✓	✓	✓
Chat	Niedrigschwellige Melder-Kommunikation Ermöglicht Ihren Meldern die schnelle Kontaktaufnahme, von jeder Website aus. Die Gespräche können zur späteren Verwendung in TOPdesk gespeichert werden.	✓	✓	✓
Kanban-Board	Agile Aufgabenorganisation Integrierte Boards für Tickets und Changes. Flexibles und problemloses Teilen, Priorisieren und Zuweisen von Tickets innerhalb Ihres IT-Teams.	✓	✓	✓
Ressourcenplaner	Einsatz- bzw. Schichtdienstplanung, Dispatching Überwachen Sie die Verfügbarkeit und Arbeitsauslastung Ihrer IT-Teams	✓	✓	✓
Ereignisse & Aktionen	Automatisieren von Standard-Aktionen Richten Sie Aktionsauslöser für die Ausführung von Dateien und automatische E-Mail-Benachrichtigungen ein.	✓	✓	✓
API & Integrationen	Anbindung anderer Systeme an TOPdesk - ohne Programmieraufwand Offene REST API, große Auswahl an Integrationslösungen auf dem TOPdesk Marketplace	✓	✓	✓
Gebäudemanagement	Belegung bzw. Auslastung messen Registrieren Sie Details zu Ihren Gebäuden, Räumen und Standorten und verfolgen Sie die Wartungsaufgaben.	✓	✓	✓

Changemanagement	Workflows inklusive Genehmigungsprozess Inbetriebnahme von Hard- und Software, Bereitstellung von Arbeitsplätzen, Bewerbermanagement		✓	✓
Servicelevels & Verträge	Qualitätssicherung, Vertragsmanagement Verträge mit Servicenehmern, -dienstleistern, Lieferanten im Einkauf, Servicelevel-Agreements über Serviceneiveaus, Service- und Lösungszeiten, Servicelevel-Reporting		✓	✓
Umfragen	Kundenzufriedenheitsmessungen Erhalten Sie mit Umfragen und Kampagnen das Feedback Ihrer Melder, damit Sie wissen, wo Sie die Serviceerbringung verbessern können.		✓	✓
Operationsmanagement	Wiederkehrende Aufgaben, Checklisten, Planer Geplante präventive Instandhaltung, Reinigungsmanagement, Kontroll- und Warungsarbeiten, ISO-/SOX-konforme Dokumentation		✓	✓
Problemmanagement	Analyse von Störungsmeldungen Ursachenfindung für strukturelle Probleme in einer Organisation durch die Analyse von Anfragen und Veröffentlichung bekannter Fehler und Workarounds.		✓	✓
Projektmanagement	Projekte planen und überwachen Phasen, Subphasen, Aktivitäten inkl. Abhängigkeiten, Projektkalender als Gantt-Diagramm			✓
Webshop	Bestellungen verwalten 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
Reservierungsmanagement Mobile Assets, Räume, Arbeitsplätze und Fahrzeuge reservieren, Besucherregistrierung	✓	✓	✓
Chatbot Automatisierung von Kundenanfragen <i>verfügbar im TOPdesk Marketplace</i>	✓	✓	✓
Messenger-Dienste wie WhatsApp, SMS Push-Benachrichtigung bei Statusupdates <i>verfügbar im TOPdesk Marketplace</i>	✓	✓	✓
Barcode-Lösung CMDB-Pflege über Scans <i>verfügbar im TOPdesk Marketplace</i>	✓	✓	✓