

## **TOPdesk 5 ist da!**

### **Die nächste Generation IT-Servicemanagement**

**Das Softwareunternehmen TOPdesk setzt mit seiner neuesten Version TOPdesk 5 Maßstäbe im Bereich IT-Servicemanagement. Die Highlights sind der neue Ressourcenplaner, eine übersichtliche Managementübersicht und das noch modernere Interface. Mit diesen und vielen weiteren innovativen Funktionen wird das Arbeiten im Service- und Helpdesk so einfach und effektiv wie noch nie.**

TOPdesk 4 war schon aufgrund seines intuitiven User-Interfaces und der Benutzerfreundlichkeit sehr beliebt bei den Nutzern. Mit TOPdesk 5 können sich die Mitarbeiter aus Helpdesk- oder Serviceabteilungen auf eine noch benutzerfreundlichere, leistungsstärkere und modernere Softwarelösung freuen. Mit all den neuen Funktionen und Features ist TOPdesk 5 in jeder Hinsicht noch besser geworden.

Die größte Anwendung findet die Servicemanagement-Lösung von TOPdesk in den IT-Abteilungen von Unternehmen, die für einen reibungslosen Ablauf von Prozessen und für das Funktionieren der IT-Infrastruktur sorgen. Störungsmeldungen, technische Unterstützung, Serviceanfragen und noch vieles mehr müssen die Mitarbeiter aus IT und Helpdesk täglich bewältigen. Aber auch andere Abteilungen, wie zum Beispiel Facility oder Personal, erfassen die Anfragen und Meldungen von ihren Kollegen in TOPdesk, bearbeiten diese und werten sie mit Hilfe von Reports aus. Neben Unternehmen aus der Wirtschaft findet TOPdesk besonders bei Hochschulen, öffentlichen Verwaltungen, Banken und Krankenhäusern Verwendung. Mit TOPdesk 5 gibt es in der Basisausstattung neben vielen neuen Funktionalitäten nun auch einen Ressourcenplaner, eine Managementübersicht und ein modernisiertes Interface.

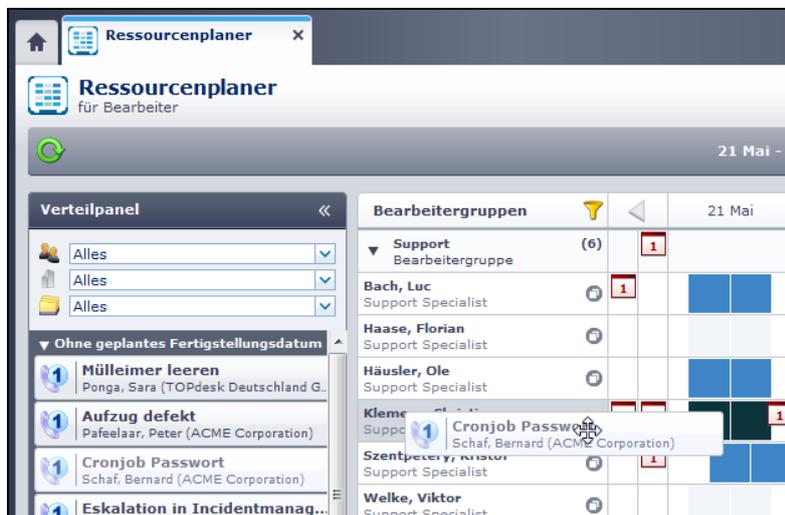
#### **Der Ressourcenplaner in TOPdesk 5**

Die Einsatzplanung und Arbeitsbelastung für ein Helpdesk-Team wird mit dem Ressourcenplaner einfacher denn je zu verwalten sein. Dank eines grafischen und anpassbaren Planers wird die Verfügbarkeit aller Teammitglieder in einer schönen Übersicht dargestellt. Mit Blick auf die Kapazitäten werden anfallende Aufgaben bequem per Drag & Drop gleichmäßig an verfügbare Kollegen verteilt. Bereits zugewiesene Aufgaben können natürlich auch neu vergeben werden, was beim plötzlichen Ausfall eines Mitarbeiters sehr nützlich ist.

## Mit dem Ressourcenplaner können Sie

- mit einem Blick die Verfügbarkeit, Kapazität und Rolle Ihrer Teammitglieder erfassen.
- die Planung all Ihrer Service-Abteilungen in einer einzigen Ansicht vornehmen.
- kurz- und langfristige Planung dank der Serienmuster leicht berücksichtigen.
- laufende und neue Aufgaben mit Hilfe der Drag & Drop-Funktion den verfügbaren Bearbeitern zuweisen.
- Aufgaben aus verschiedenen Prozessen wie z.B. Tickets, Aktivitäten und Reservierungen koordinieren.
- dank der vollständigen Datenintegration Ihre Arbeit vom Ressourcenplaner aus organisieren.

## Aufgabenverteilung mit Drag & Drop



Aufgaben aus verschiedenen Prozessen, wie z.B. Tickets, Aktivitäten und Reservierungen koordinieren.

## Koordination der Arbeitslast



Organisieren Sie dank der vollständigen Datenintegration Ihre Arbeit vom Ressourcenplaner aus.

## Kurz- und langfristige Planung dank Serienmuster



Einfache Verwaltung der Verfügbarkeit, Kapazität und Rolle Ihrer Teammitglieder. Diese Einstellungen können Sie auch für längere Zeiträume angeben.

## Die Managementübersicht in TOPdesk 5

Die neue Managementübersicht ist besonders geeignet für Vorgesetzte und Teamleiter, die sich schnell und einfach über die Performance und den Status im Helpdesk informieren möchten. Auf einer einzigen übersichtlichen Seite sind alle gewünschten Reports, KPIs und Auswahlen aufgelistet. Mit wenigen Klicks können die Reports nach eigenen Wünschen erstellt und unterschiedlich dargestellt werden. Besonders um Rückschlüsse auf prozessübergreifende Zusammenhänge zu ziehen, ist es von Vorteil, wenn zum Beispiel Reports aus dem Incident-, Change- und Problemmanagement übersichtlich betrachtet werden können.

### In der Managementübersicht können Sie

- die Performance von einer zentralen Report- und KPI-Sammelstelle immer im Blick behalten.
- die Darstellung der Reports selbst festlegen.
- dank des benutzerfreundlichen Reportassistenten einen aussagekräftigen Report schnell und einfach erstellen.
- durch bewegliche Widgets alles komplett nach eigenen Vorstellungen einrichten.
- verschiedene Modul- und Prozessergebnisse parallel betrachten und direkt vergleichen.

## Im Handumdrehen einen aussagekräftigen Report erstellen

Schritt 1 von 4: Filter    Schritt 2 von 5: Kennzahlen wählen

< Zurück    Weiter >    Vorschau

Wählen Sie die Kennzahlen, auf denen der Report basieren soll

▼ Anzahl

	1st Level	2nd Level
Zu Beginn des Zeitraums offen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zu Beginn des Zeitraums offen und nicht termingerecht geschlossen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Angemeldet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angemeldet und nicht termingerecht geschlossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angemeldet und termingerecht geschlossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angemeldet und einzuhalten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angemeldet und Geschlossen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Geschlossen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geschlossen und nicht termingerecht geschlossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dank des benutzerfreundlichen Reportassistenten erstellen Sie im Handumdrehen einen neuen Report. Sie wählen schrittweise, welche Daten in den Report einbezogen werden sollen, um welche Bearbeitergruppe es geht und wie der Report (grafisch) dargestellt werden soll.

## Unterschiedliche Darstellungsoptionen

▼ KPI

Indikator	Grafik	Nu	Min.
Inactivity Monitor		4	0
KPI angemeldet		6	0
SLM nicht eingehalten		0:00	0:00

Sie legen selbst fest, wie Sie die Performance abbilden möchten: strukturierte Listen, verschiedene Grafiken oder unterschiedliche Kreisdiagramme.

## Personalisierte Übersicht dank beweglicher Widgets



Die Managementübersicht lässt sich ganz nach Ihren Wünschen einrichten. Reports, KPIs und Übersichtlisten können als Widgets auf der Managementübersicht angeordnet werden - alle Elemente lassen sich verschieben. So stellen Sie z.B. Reports aus verschiedenen Prozessen für eine bessere Übersicht zusammen.

## Das modernisierte Interface in TOPdesk 5

Mit der erneuerten Navigation werden tägliche Routineaufgaben noch besser unterstützt. Die Arbeitsumgebung ist übersichtlich, anpassbar und zeigt nur die für Sie relevanten Informationen an. Von einer personalisierten Startseite aus, wird mit einem Klick zu den wichtigsten Übersichten und To-do-Listen navigiert. Alle Incidents, Aktivitäten und Aufgaben für den Bearbeiter oder für die Gruppe sind in einer einzigen To-do-Übersicht aufgelistet. Wichtige Tickets oder Aufgaben markieren Sie als Lesezeichen und haben diese mit nur einem Klick wieder parat.

## Das modernisierte Interface bietet

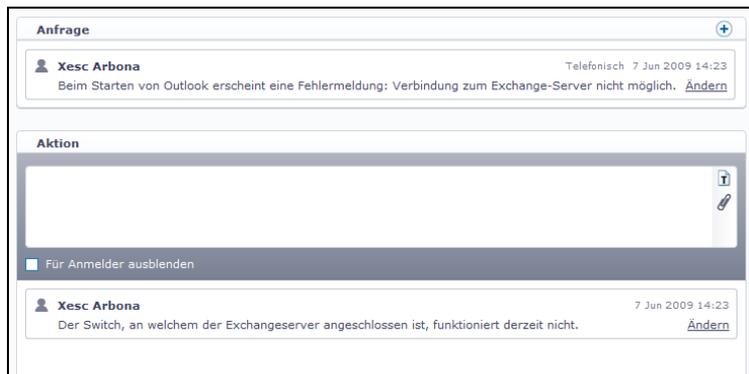
- alle relevanten Daten einschließlich des Prozessablaufs auf anpassbaren Startseiten.
- in jeder Meldung/jedem Incident eine chronologische Bearbeitungsübersicht mit allen Aktionen, E-Mails und Daten für eine übersichtliche Kommunikation mit dem Melder.
- eine Schnellstartleiste, um die häufigsten Aktionen mit einem Klick zu starten.
- eine To-do-Übersicht für alle Aufgaben und Aktivitäten eines Bearbeiters.
- ein- und ausklappbare Blöcke um selbst festzulegen, welche Informationen Sie sehen möchten.
- eine Lesezeichen-Funktion, um Wichtiges immer im Blick zu haben.

## Die ersten Schritte in Ihrer eigenen Arbeitsumgebung



Ihre Arbeit beginnt auf der Startseite von TOPdesk. Hier sehen Sie Ihre persönliche To-do-Liste, relevante Übersichten und wichtige Nachrichten. Von hier aus gelangen Sie sofort zu Ihren wichtigsten Aktivitäten.

## Der Informationsaustausch mit Ihren Meldern kompakt gebündelt



In TOPdesk 5 sehen Sie sofort, welche Handlungen bereits ausgeführt wurden. Im chronologischen Bearbeitungsverlauf wird der bisherige Verlauf angezeigt, wie z.B. Aktionen, hochgeladene Dateien oder ausgetauschte E-Mails zwischen Melder und Bearbeiter. Bei Bedarf können Einträge für Melder auch unsichtbar gemacht werden.

## Leesezeichen in TOPdesk



Gibt es in TOPdesk Incidents oder Changes, die Sie sich merken wollen? Klicken Sie einfach auf das Stern-Symbol, wenn Sie etwas zu Ihren Leesezeichen hinzufügen möchten.