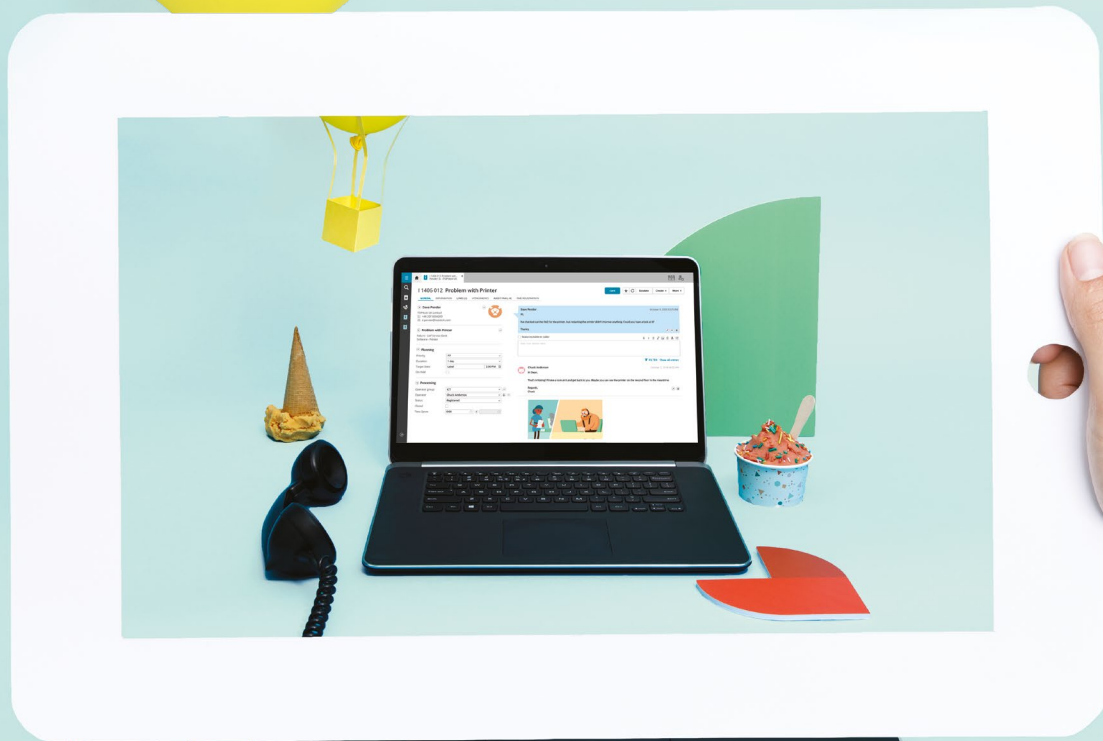


Fedezze fel a hatékony
szolgáltatásmenedzsment
felé vezető utat!



Tartalomjegyzék

A TOPdeskről	04
Mit nyújthat nekem a TOPdesk?	06
Derítse ki, mely fejezetek illenek jelenlegi helyzetéhez	
Egy újabb nap a helpdesken	08
Hogyan lesz egyszerű a ticketing a TOPdeskkel	
Lépjen be az önkiszolgálás világába!	12
Legyen nagyobb összhangban más osztályokkal!	16
Egy helyen a legjobbak	18
Bevált gyakorlatok a jobb együttműködésért	
Tökéletesen gördülékeny folyamatok	20
Ismerje meg szolgáltatóinak világát!	22
Hogyan egyszerűsíti le a TOPdesk az integrációkat	
Nézze meg közelebbről!	24
Funkciók, árképzés és további technikai részletek	

Version 2.0

Copyright © 2020 TOPdesk. Although this brochure has been produced with the utmost care and attention, the writers cannot be held responsible in any way for any damages that may occur due to errors and/ or deficiencies in this brochure.



A TOPdeskről

A TOPdesk célja, hogy segítse önt a kiváló szolgáltatásnyújtás felé vezető úton. Akár az ügyfelek bejelentéseit szeretné kordában tartani, akár olyan megoldásokat keres, melyekkel még tovább növelheti ügyfelei elégedettségét (például önkiszolgáló lehetőségekkel vagy tudásmenedzsmenttel), a TOPdesk minden lépésében támogatja.

De hogyan jutottunk el idáig? Minden a 90-es években kezdődött: két diák, Frank és Wolter egy kis padláson indították útjára a TOPdesket, a hollandiai Delft városában. A céljuk az volt, hogy segítsék a cégeket szolgáltatásmenedzsmentjük fejlesztésében.

A TOPdesk munkatársainak lehetősége van arra, hogy előálljanak saját ötletekkel, összeállítsák saját csapatukat, és kiválasszák azokat a forrásokat, melyekre szükségük van. Ez a szabadság és felelősségmegosztás juttatott el minket oda, ahol most vagyunk: a TOPdesk több mint 700 munkatársa világszerte azon dolgozik, hogy megkönnyítse 4500 ügyfél életét, akik a Gartner Peer Insights felmérésén 5-ből átlagosan 4,7-es értékelést adtak nekünk.

Hogyan sikerült ezt elérnünk? Már említettük a szabadságot és a felelősséget.

Értékeink megmutatkoznak munkánk során. Szoftverünk standardizált és használatra kész, azonban szabadon testre szabható. A program moduláris struktúrájának köszönhetően lehetősége van kiválasztani és használni azokat a megoldásokat, melyekre cégének szüksége van. Szeretne segítséget kapni az induláshoz? Tanácsadóink pontosan úgy állítják be a szoftvert, ahogyan szeretné, és megtanítják arra, hogyan végezhet el saját maga is változtatásokat a jövőben.

Ha a használat közben további kérdései merülnének fel, support csapatunk mindent megtesz azért, hogy úgy érezze: a TOPdesk önért dolgozik. Nem csak sablonválaszokban és előre megírt beszélgetésekben lesz része. Természetesen rendelkezünk online tudástárral is, de minden bejövő hívást supportos munkatársaink válaszolnak meg, akik segítenek megoldani specifikus problémáit.

Készen áll megtenni a következő lépést a kiváló szolgáltatáshoz és a jobb ügyfélelégedettséghez vezető úton? Vesse bele magát a brosúrába, és engedje, hogy segítsünk önnek a kiváló szolgáltatásnyújtás elérésében.

Derítse ki, mely fejezetek illenek jelenlegi helyzetéhez?

- A TOPdesk-tanácsadók segítségével végrehajtott implementációk 99%-a költségvetésen belül marad
- Az új ügyfelek 90%-a esetében a TOPdesk 3 hónapon belül működésbe lép
- A Forrester Total Economic Impact című esettanulmánya alapján a befektetés 6 hónapon belül megtérül.

A TOPdesk munkáltatói értékelése

Glassdoor: (2018. május)

- 4,9/5 értékelés (105 vélemény alapján)
- 99% ajánlaná a TOPdesket egy barátjának
- 99% támogatja a vezérigazgatót (79 értékelés alapján)

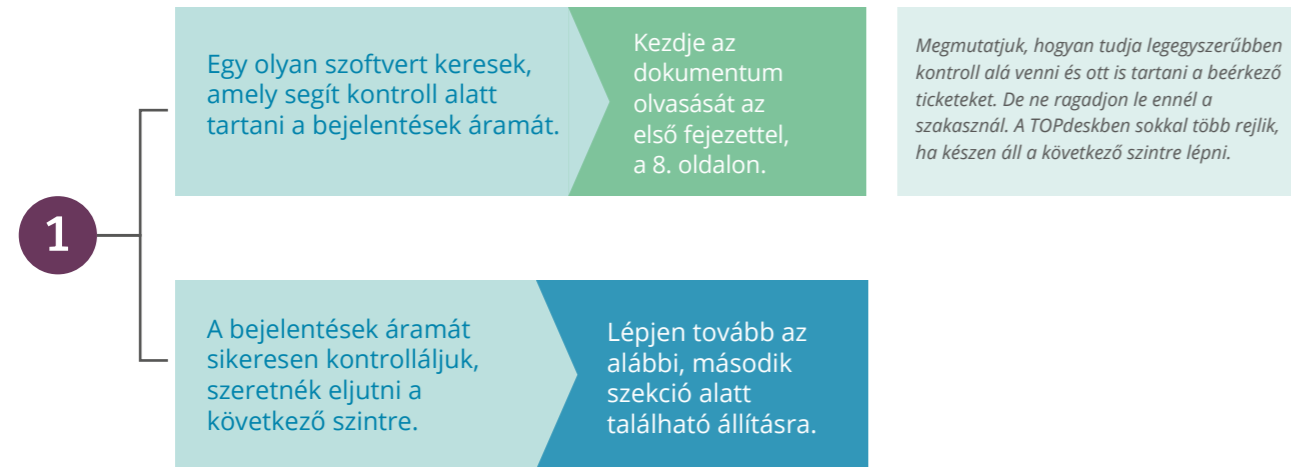
Nagyon jó a viszonyunk a TOPdeskkal. Tudom, hogy ha bármilyen nehézségem akad, felvehetem velük a kapcsolatot, és valaki azonnal segít megoldani a problémát.

Uyi Uhunmwagho, az Arts Council England ügyfélszolgálati menedzsere

Mit nyújthat nekem a TOPdesk?

A TOPdesk számos előnyt nyújt a szolgáltató részlegeknek. Akár egy egyszerű hibajegykezelő rendszert keres, akár nagyobb fejlesztéseket szeretne bevezetni, a TOPdesk rugalmas szoftvere a cégével együtt növekszik. Ebben a brosúrában arról olvashat bővebben, milyen megoldásokat kínál a TOPdesk, a bejelentéskezeléstől és a hatékonyság fejlesztésén át az önkiszolgáló lehetőségekig. Nem tudja, hol érdemes kezdeni az olvasást? Az alábbi folyamatábra segítségére lehet ebben.

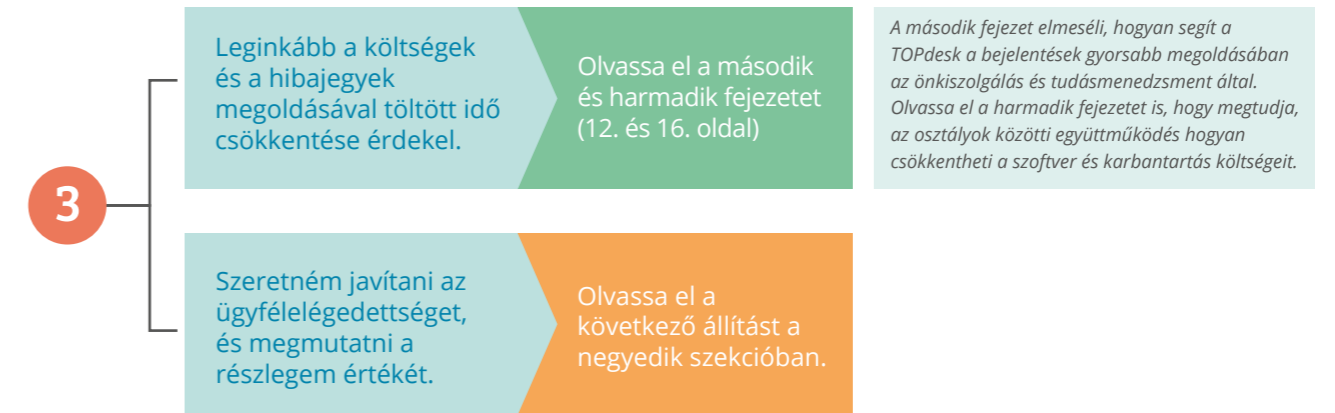
1: Szimpla hibajegykezelés, vagy a következő szintre lépne?



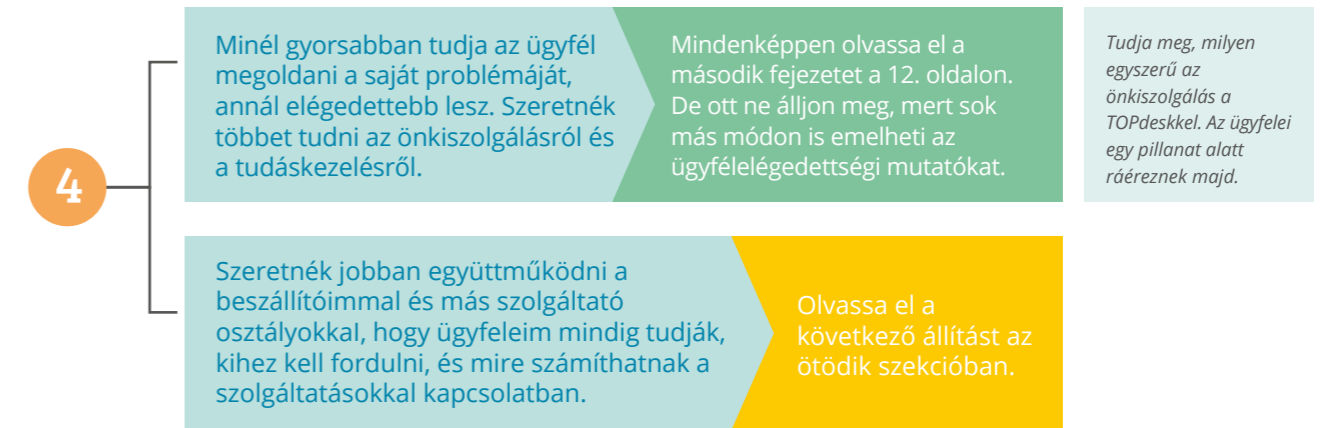
2: Ismeri már a TOPdesket?



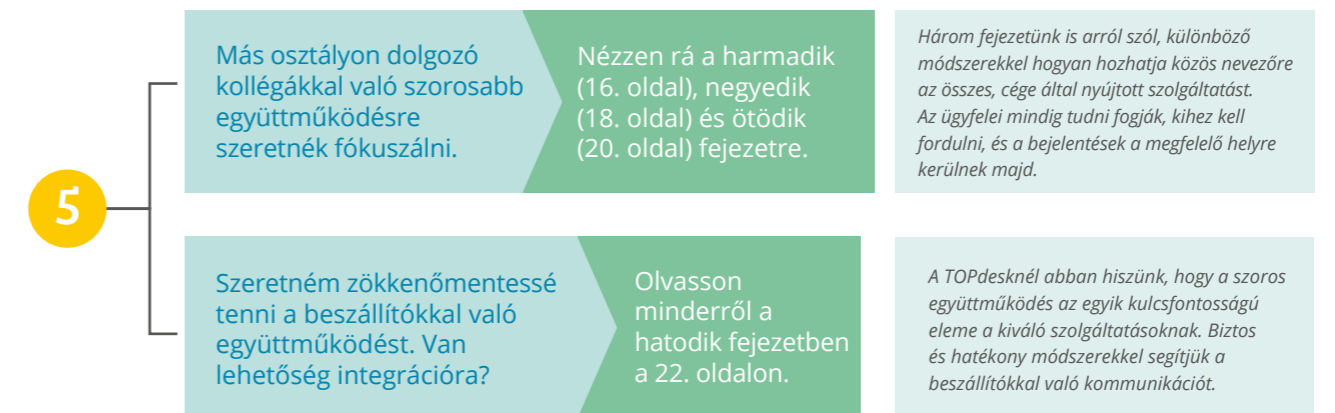
3: Költségek csökkentése vagy szolgáltatások fejlesztése a cél?



4: Önkiszolgálás vagy megosztott szolgáltatások?



5: Belső vagy külső együttműködés?



1. Egy újabb nap a helpdesken

Hétfő reggel van. Az ügyfélszolgálat munkatársai számos, a többi osztálytól érkező kérést találnak leveleik között. Rövidesen megjelenik valaki a pénzügyi osztálytól azzal a kéréssel, hogy vissza kellene állítani a jelszavát. Az egyik helpdesk-munkatárs jegyzeteket ír egy Excel-fájlba. Valaki más öntapadós címkéket ragaszt ki azokról a feladatokról, melyeket nem szabad elfelejteniük. Ekkor azonban befut egy telefonhívás is: valaki szoftverlicencet szeretne vásárolni, amit a pénzügyi és IT-osztálynak is jóvá kell hagyni. Mivel a két részleg eltérő módon tart lépést a feladatokkal, az együttműködés nem mindig megy zökkenőmentesen.

Egész nap telefonhívások és e-mailek érkeznek, de más osztályon dolgozó kollégák is felbukkannak a helpdesken. Melyik kérésnek kellene a legnagyobb prioritást kapnia? És hogyan bizonyíthatja az értékét a cégnek, ha nem állnak rendelkezésére a megfelelő statisztikák és kimutatások ennek alátámasztására?

A TOPdesk hatékony megoldást kínál a szolgáltatásmenedzsment fejlesztéséhez.

HELLO?!
HELLO?!
HELLO?!
HELLO?!
HELLO?!
HELLO?!





Lenyűgöző, hogy milyen hatékonyan és rugalmasan használható a TOPdesk, és azt is biztosítja, hogy a szolgáltatásmenedzsment élvezetes legyen.

Edmund Holzberger, fischerwerke GmbH & Co. KG

Legyen szervezett!

A megfelelő szoftver segít szolgáltatásai fejlesztésében, és megkönnyíti a helpdesk munkáját. Ügyfelei egyetlen felületen adhatják le kéréseiket és bejelentéseiket: a TOPdesk önkiszolgáló portálján. Az ügyfélszolgálat munkatársai egy helyen áttekinthetik az összes nyitott bejelentést és a hozzájuk tartozó prioritási szinteket, így a problémákat a megfelelő sorrendben és általában időben tudják megoldani.

A szoftver másik fontos tulajdonsága, mely hozzájárul az ügyfelek elégedettségéhez, hogy bejelentői bármikor leellenőrizhetik bejelentésük állapotát. Az önkiszolgáló portált arra is használhatja, hogy közléseket a leggyakrabban felmerült kérdésekre adott válaszokat, illetve azokat a gyors megoldásokat és javaslatokat, melyeknek köszönhetően ügyfelei még önállóbbak lehetnek.

Már sikerült kézbe vennie a bejelentések feletti irányítást?

Ha már sikeresen lépést tart a bejelentésekkel, milyen területeket tud még fejleszteni? Javíthatja együttműködését a többi osztállyal, hogy még zökkenőmentesebbé tegye az ügyfelek útját. Vagy mit szólna hozzá, ha partnerei még önállóbban oldanák meg nehézségeiket a TOPdesk önkiszolgáló portálján keresztül? A TOPdesk kimutatásokat készít osztálya teljesítményéről, így könnyen beazonosíthatja, mely területeken lehet javítani. Olvassa végig a brosúrát, ha kíváncsi rá, hogyan nyújthat még jobb szolgáltatást.



2. Lépjen be az önkiszolgálás világába!



**Az önkiszolgáló portálnak
köszönhetően 80%-kal kevesebb
telefonhívást kapunk.**

Geert van Damme, a CERM ügyvezető igazgatója





Az volt a kezdeti célunk, hogy 4% helyett az ügyfelek 30%-a használja a portált, azonban az első hét végére ez a szám már 40% volt. Egy év múlva az érték elérte a 75%-ot.

Caroline Fernyhough, a London School of Hygiene & Tropical Medicine ügyfélszolgálati menedzsere

Mindennapi életünk során hozzászoktunk, hogy bárhol és bármikor hozzáférünk szolgáltatásokhoz. Navigációs rendszerek segítségével akárhol eligazodunk a világban. Ha kérdésünk vagy problémánk van, a Google-hoz fordulunk segítségért. Keresőmotorokat és applikációkat használunk, hogy megkönnyítsük életünk. Miért ne tennénk ugyanezt munkahelyünkön?

Önkiszolgáló portál létrehozásával még függetlenebbé teheti ügyfeleit. A bejelentőknek nem kell azon gondolkodniuk, hogy melyik osztályhoz forduljanak segítségért, az önkiszolgáló portál ugyanis az összes szolgáltató részleg közös kiindulópontja.

Az ügyfelek függetlenségének növelése

Szeretne még többet tenni ügyfelei önállóságáért? Tegye lehetővé, hogy a bejelentők még azelőtt megoldhassák nehézségeiket, hogy segítséget kérnének. A TOPdeskkel könnyedén létrehozhat egy olyan tudástárat, melyben megoszthatja osztálya ismereteit ügyfeleivel és az első vonalban dolgozó ügyfélszolgálati munkatársakkal. Ezt nevezik Shift Leftnek, melynek lényege, hogy közelebb viszi a probléma megoldását az ügyfelekhez, akik így könnyebben orvosolhatják azt. A TOPdesk azt is megkönnyíti, hogy a helpdeskes munkatársak megosszák ismereteiket egymással és az ügyfelekkel, ha sikeresen megoldottak egy hibát. Mivel a másodsztű ismeretek az

első szinten dolgozó munkatársak számára is elérhetővé válnak, könnyebb diagnosztizálni a problémákat és megtalálni a megfelelő választ.

Az önkiszolgáló portálon keresztül a megoldást közvetlenül az ügyfelekkel is megoszthatja. Gyakran kap bejelentéseket egy visszatérő PC-problémával kapcsolatban, melynek megoldásához csupán egy letölthető szoftverfrissítésre lenne szükség? Osszon meg az önkiszolgáló portálon egy olyan útmutatót, mely lépésről lépésre leírja a teendőket, így a felhasználók maguk is elvégezhetik a frissítést. Megoldásai automatikusan felajánlásra kerülnek az ügyfeleknek, amikor keresnek a honlapon, vagy hibajegyet adnak le. Így ők is könnyebben orvosolhatják saját problémáikat, csapatának pedig több ideje marad az innovációra és a fejlesztésre.

A kommunikáció fontossága

A TOPdesk nem korlátozza kommunikációs lehetőségeit. Az ügyfélszolgálati munkatársak könnyen hozzáadhatnak információkat az új hibajegyekhez a telefonhívás alatt vagy után. A TOPdesk lehetővé teszi, hogy bejelentőit e-mailben is tájékoztassa. Az önkiszolgáló portál szintén kétirányú: ügyfelei az ön által létrehozott űrlapokon keresztül adhatják le bejelentéseiket, a fontosabb frissítésekről és problémákról pedig ön is egyszerre tájékoztathat mindenkit.



3. Legyen összhangban más osztályokkal!

Saját osztálya megfelelően teljesít, de a többi osztállyal való együttműködésben még mindig vannak hullámvölgyek? A szolgáltató osztályok elszigetelten dolgoznak, és eltérő eszközökben rögzítik a hívásokat, tartják nyilván az eszközöket. Milyen következményekkel jár ez? Az alkalmazottaknak még több szoftverre és regisztrációra van szükségük, a különböző rendszerek pedig megnehezítik az osztályok közötti együttműködést.

A közös munka még sosem volt ennyire egyszerű

Tegyük fel, hogy néhány héten belül új munkatárs érkezik a céghez. A HR-osztály megbeszéli vele a munkába állással kapcsolatos információkat, azonban a létesítményüzemeltetési osztálynak széket és íróasztalt kell biztosítania, az IT-osztálynak pedig fel kell állítania egy új PC-t a megfelelő szoftverekkel. Az új munkatársnak céges laptopra, okostelefonra vagy autóra is szüksége van? Egy új kolléga felvételéhez több szolgáltatási részleg közös munkájára van szükség, azonban, ha nem tudja nyomon követni a folyamatot az osztályok között, hogyan bizonyosodhat meg arról, hogy minden készen áll majd az új munkatárs fogadására?

Fogja össze a különböző részlegek feladatait egyetlen rendszerben a TOPdesk segítségével! A szoftvernek köszönhetően gyorsabban továbbíthatja a feladatokat a többi osztály felé, egyszerűen átláthatja a közös projekteket, és hasznosíthatja azokat a tudnivalókat, melyeket más szervezeti egységen dolgozó kollégák osztanak meg. Sőt mi több, ha önkiszolgáló portált is használ, az ügyfelek mindig tudni fogják, melyik osztálynak kell megtennie a következő lépést a probléma megoldásához, így nem kell azt érezniük, hogy egyik helyről a másikra küldözgetik őket.

Ossza meg a szoftvert másokkal, és spóroljon pénzt!

A közös szolgáltatásmenedzsment-rendszer használata költséghatékony. Mivel a TOPdesk különféle szolgáltató részlegek igényeinek is megfelel, nem kell osztályonként különböző szoftvereket használnia. A közös rendszer segít elkerülni a váratlan meglepetéseket is, hiszen minden helpdesk-csapat a folyamat elejétől a végéig tisztában van azzal, milyen feladatokat kell elvégeznie. Így amikor az első napon megérkezik az új munkatárs, biztos lehet benne, hogy minden a helyén van a sikeres kezdéshez.

„Az ügyfélszolgálatok több mint 80%-a szerint a közös szolgáltatási rendszer kialakításának legnagyobb előnye, hogy javítja az általuk nyújtott szolgáltatás minőségét.

SDI-jelentés



4. Egy helyen a legjobbak

Cége szolgáltató osztályai együttműködnek, de az ügyfelek még mindig arra panaszkodnak, hogy sosem tudják, kit keressenek, ha kérdésük van? Mit tehet az ellen, hogy ők úgy érezzék, ki kell nyomozniuk, melyik osztály tudja megoldani problémájukat?

Utazás szolgáltatásai középpontjába

Azon kívül, hogy mindenki számára közös rendszert használ, vagy önkiszolgáló portált hoz létre, az is hasznos megoldás lehet, ha közös ügyfélszolgálati központot alakít ki. Ezzel megkönnyíti ügyfeleinek, hogy megtalálják az általuk keresett osztályt. Ha minden szolgáltatás egy helyen van, a felhasználóknak nem kell többet bolyonganiuk, hogy megtalálják azt a személyt, aki orvosolni tudja problémájukat. Egyszerűen csak leadják kérésüket, vagy eljönnek a helpdesk-központba. A tudásmegosztásnak és a szorosabb együttműködésnek köszönhetően több ügyfélszolgálati szakember is az ügyfél segítségére

lehet, így nekik nem kell egy bizonyos szakemberre várnuk. Ha a munkatársak egy helyen dolgoznak, könnyebb megszervezni egy gyors megbeszélést is. Így az ügyfeleknek nem kell arra várnuk, hogy minden osztály külön-külön elvégezze saját feladatát.

A közös ügyfélszolgálati központban nem számít, hogy ki ül a helpdeskes pultban, amikor egy ügyfél például a fizetési rendszerről érdeklődik. Ha éppen egy IT-s alkalmazott van beosztva, a HR vagy a pénzügyi osztályon dolgozó kollégák rögtön besegíthetnek. Együtt minden problémát azonnal meg tudnak oldani, anélkül, hogy a kérdést egyik helyről a másikra kellene továbbítani.

” **A bejelentések központosítása 98%-os javulást hozott az ügyfelek elégedettségében, ha a megoldott eseteket nézzük.**

City College Norwich

5. Tökéletesen gördülékeny folyamatok

Készen áll arra, hogy megtegye a következő lépést a kiváló szolgáltatás felé? A nagyszerű szolgáltatásnyújtás nemcsak azon múlik, hogy hol és milyen eszközökkel dolgozik, hanem azon is, hogy hogyan.

Lépjen magasabb szintre az együttműködés javításával!

A közös munka egyszerűbbé vált, mióta egy rendszerben regisztrálja a hívásokat, ennek köszönhetően pedig jobb ügyfélelégedettségi értékeléseket kap. Elképzelhető, hogy szolgáltató osztályai már egy irodában is dolgoznak a még jobb együttműködés érdekében. De néhány hívás még így is megfeneklik, miközben átirányítják egyik osztályról a másikra. Előfordulhat, hogy az ügyfelekkel folytatott kommunikáció azért akad el, mert a különböző osztályokon dolgozó kollégák eltérő szabályok szerint tájékoztatják az ügyfeleket.

Hogyan juthat túl ezeken a kisebb zökkenőkön a kiváló szolgáltatás felé vezető úton?

Akadálymentessé teheti a különböző osztályok között zajló folyamatokat, így még gördülékenyebb élményt biztosíthat ügyfeleinek. A különböző részlegekhez beérkező hívások ugyanazonokon a lépéseken mennek

keresztül, ezért egyszerűbben készíthet olyan jelentéseket, melyek több osztály céljait is lefedik. Mivel a folyamatok összhangban vannak, a bejelentések a lehető legsimábban és a legkevesebb kitéréssel jutnak el céljukhoz.

Szakértelemmel a kiváló szolgáltatásért

Komoly kihívás egy hullámhosszra hozni a különböző osztályokat. Hogyan érdemes hozzáfogni? Jól működő praktikákkal javíthatja és megoszthatja az osztályok közötti folyamatokat. A megfelelő szoftver csak a kezdet. Szakképzett tanácsadóink segítenek beállítani mindent, amire cégének szüksége lehet. Nemcsak abban tudnak segíteni önnek, hogy a legtöbbet hozza ki termékükből, hanem abban is, hogy saját szolgáltatásait a lehető leghatékonyabban biztosítsa. Tanácsadóink örömmel osztják meg önnel szakértelmüket! Azonban nem kell minden egyes alkalommal a segítségüket kérni, ha valamilyen változtatást szeretne eszközölni a TOPdesk működésében. Az implementálási folyamat keretében tanácsadóink mindent megtesznek azért, hogy megosszák önnel azokat a tudnivalókat, amelyekkel szolgáltatását a lehető legsikeresebben biztosíthatja ügyfeleinek most és a jövőben egyaránt.



A TOPdesk konzulensei barátságosak és segítőkészek. Sokkal gyorsabban és könnyebben beállították a szoftvert, mint vártuk. Egy implementáció sem ment még ilyen zökkenőmentesen.

Derek Galipeau, DSBN

6. Ismerje meg szolgáltatóinak világát

A birtoklás korszakának vége

Még mindig vásárol DVD-t vagy CD-t? Ha igen, a ritka kivételek közé tartozik, ugyanis egyre többen fordulnak szórakozásért olyan streaming szolgáltatásokhoz, mint a Spotify vagy a Netflix. A termékek megvásárlása helyett az üzleti életben is egyre nagyobb teret nyernek a szolgáltatások. A létesítményüzemeltetési osztályok már régóta kiszervezik étkeztetési, takarítási vagy biztonsági feladataikat. Az IT világában pedig egyre könnyebben juthat hozzá szoftvercsomagokhoz és akár szerverekhez is a felhőből.

Ezen szolgáltatók segítségével szolgáltatásai már nem korlátozódnak cége falai közé. Mi történik, ha valamilyen gond merül fel a külső cég által üzemeltetett levelezési szerverrel? Nem nehéz megjósolni, hogy ügyfelei az ön IT-osztályának ajtaján fognak kopogtatni a probléma miatt.

Tegye áttekinthetővé a szolgáltatási láncot!

Ha azt szeretné, hogy ügyfeleinek kiváló szolgáltatási élményben legyen részük, alapvető fontosságú, hogy minden beszállítójával fennakadások nélkül tudjon együtt dolgozni. Hogyan lehetséges ez? Úgy, hogy ha annyira áttekinthetővé teszi a szolgáltatási láncot, amennyire csak lehetséges.

Szolgáltatásmenedzsment-rendszereinek egységesítése az egyik legjobb módja az áttekinthetőség elérésének. Ahelyett, hogy e-maileket küldözgetne oda-vissza, egy rendszerben követheti nyomon a külsős szolgáltatók teljesítményét. Mindig tudni fogja, mi történik, így könnyedén tájékoztathatja ügyfeleit is. A beszállítókkal való kapcsolattartás fejlesztése mindenkinek lőnyös lesz, aki a szolgáltatásait használja.

7. Nézze meg közelebbről!

Már van valamilyen elképzelése arról, mit nyújthat önnek a TOPdesk, de talán még nem tudja, hogy pontosan mit kínál a szoftvercsomag. Milyen funkciói és előnyei vannak a TOPdesk-előfizetéseknek?

Három megoldás a kiváló szolgáltatásokért

Dolgozzon akár nagyvállalatnál, kisebb cégnél vagy szolgáltatásokat biztosító vállalkozásnál, a TOPdesk moduláris szoftvere biztosítja azokat a funkciókat, melyekre szüksége lehet. Válassza ki három csomagunk közül, hogy melyik az önöknek megfelelő konstrukció. Bármelyik mellett is dönt, mindegyik esetben biztosítjuk a TOPdesk felhasználóbarát keretrendszerét, korlátlan számú eszközök alkalmazását, és a lokális supportot.

A TOPdesk indulásra kész!

A standardizált szoftvernek több előnye is van: egyszerűen beüzemelhető, és a legjobb teljesítményt kapja a pénzéért. Nincs szükség programozókra, hogy felállítsák a rendszert. Azonban tisztában vagyunk vele, hogy minden ügyfélnek más igénye van. Ezért több, különböző feladatokra használható modult biztosítunk. Néhány gombnyomással személyre szabhatja az űrlapokat, a

kötelezően kitöltendő mezőket és az önkiszolgáló portált is, anélkül, hogy bele kellene nyúlnia a szoftverkodeba.

Mindig naprakész

A TOPdesk felhő alapú, „szoftver mint szolgáltatás” megoldásának köszönhetően mindig a legújabb és legbiztonságosabb TOPdesk-verziót használhatja. Frissítéseinket folyamatosan telepítjük: amint készen áll egy, azt azonnal megkapja. A SaaS-megoldással nem lesznek váratlan fenntartási költségei, és nem kell megbirkóznia a nagy frissítési csomagok okozta leállással sem. A TOPdesk segítségével semmi sem fogja megakadályozni a fejlődésben. A határ a csillagos ég!

Egyszerű integráció

A TOPdesknél hiszünk abban, hogy mindenkinek azt kell csinálnia, amihez a legjobban ért. Bár azt szeretnénk, hogy a TOPdeskhez forduljon a szolgáltatásmenedzsmenttel kapcsolatos feladatok elvégzésekor, jól tudjuk, hogy más eszközöket is használ munkája során.

A TOPdesk lehetővé teszi, hogy olyan népszerű üzleti szoftvereket integráljon, mint a Skype vállalati verziója vagy az Active Directory, illetve olyan rendszerkezelő alkalmazásokat is hozzáadhasson, mint az SCCM vagy Lansweeper. Nem találja a keresett

Csomagjainkról dióhéjban

- **Essential:** Kezelje átláthatóan eszközeit, és oldja meg könnyedén ügyfelei problémáit, kéréseit.
- **Engaged:** Ebben a csomagban minden olyan funkciót megtalál, amely a komplex workflow-k kezeléséhez szükséges.
- **Excellent:** Teljeskörű szolgáltatáscsomag a legjobb ügyfélmény eléréséért.



„Felhasználóink visszajelzései rendkívül pozitívak. A helpdeskes jelentésekben mindig magas értékeket kapunk, és ügyfeleink több mint 90%-a számol be kiváló tapasztalatokról. Ez csapatunk elhivatottságának és odaadásának köszönhető.

Kent Community Health



A TOPdesk egyértelműen egy olyan élenjáró szoftver, mely nem csak az IT-részleg regisztrációs folyamatait segíti meg, hanem az egész vállalkozását. Az elérhető lehetőségek skálája olyannyira széles, hogy bármely üzleti igényre lehet megoldást találni.

Gasunie on TrustRadius



- Az ügyfelek 5-ből 4,7-es értékelést adtak a TOPdesknek
- 93% ajánlaná a TOPdeskot másoknak (2018. május)



Az ügyfeleink 10 pontból 8-at adnak a TOPdesknek, mert a felhasználóbarát szoftver és a kiváló, anyanyelven elérhető támogatás egyaránt növelik partnereik elégedettségét.

integrációt? A TOPdesk-API segítségével egyszerűbb integrációs feladatokat maga is könnyedén elvégezhet, és megoszthatja ezeket piacterünkön.

Mitől függ a TOPdesk ára?

A TOPdesk ára két tényezőtől függ. Egyrészt a kiválasztott moduloktól. Ezeket három csomag szerint osztottuk szét: Essentials, Engaged és Excellent. A csomagokat a különböző üzletnövekedési ütemekre alapoztuk. A modulok mellett a másik ármeghatározó tényező az operátorok száma. Minél több operátoruk van, annál kedvezőbb lesz az ár: a csökkenő árazási modellünknek köszönhetően, az egy főre eső ár kevesebb lesz az operátorok számának növekedésével. Ilyen egyszerű az egész.

Kiváló szolgáltatás

Készen áll arra, hogy megkezdje útját a boldogabb ügyfelek, a jobb együttműködés és a hatékonyabb tudásmegosztás világa felé? Engedje, hogy segítsünk! Válgon ügyfelei igazi üzleti partnerévé, és fejlessze szolgáltatásmenedzsmentjét nap mint nap. A TOPdesk-nél ezt értjük kiváló szolgáltatás alatt.

Bármelyik lépéssel is kezdi meg útját, a TOPdesk a segítségére lesz.

Közelebb szeretné vinni az ügyfelekhez a problémák megoldásához szükséges tudást, vagy egy saját önkiszolgáló portál létrehozásával szeretné őket függetlenebbé tenni? Esetleg az osztályok közötti együttműködést fejlesztené, és szeretné jobban átlátni, mi az, amit közösen érnek el a cégnél? Ha még nem áll készen az önkiszolgáló portál vagy a megosztott szolgáltatások bevezetésére, először rendszerezze a hibajegyeket, és tegye gördülékenyebbé a munkafolyamatokat.

Bármelyik módszert is választja szolgáltatásai javítására, számíthat a TOPdesk támogatására. Segítségünkkel kiváló szolgáltatást nyújthat ügyfeleinek.

További információkért látogassa meg a www.topdesk.com honlapot! És még mielőtt elfelejtenénk, olvassa el a következő oldalt, hogy megismerje a TOPdesk szoftver moduljait!

Funkciók a hatékonyabb szolgáltatásmenedzsment eléréséhez

Változáskezelés

Egyszerűbben kezelheti a munkafolyamatokat, és eszközölhet változtatásokat cégén belül.

Eszközkezelés

Regisztrálja, és kövesse nyomon a konfigurációs elemeket!

Dashboard és riportálás

Mérje ügyfelei elégedettségét és az osztályok teljesítményét!

Incidenskezelés

Tartsa nyilván, és dolgozza fel a panaszokat, kéréseket és kérdéseket!

Kanban-tábla

Könnyedén rendezheti és agilis módszerekkel kezelheti a hibajegyeket.

Önkiszolgáló portál

Ügyfelei bejelentéseket tehetnek, és nyomon követhetik azok állapotát, illetve éjjel-nappal választ kaphatnak problémáikra.

Operatív és ismétlődő feladatok

Irányítása alatt tarthatja az operatív tevékenységeket.

Problémakezelés

Találja meg a cége strukturális problémái mögött meghúzódó okokat!

Kérésteljesítés

Bárhonnan kezelheti a szolgáltatási kéréseket, és támogathatja ügyfeleit.

Erőforráskezelés

Irányítása alatt tarthatja alkalmazottai munkaidejét és munkamennyiségét.

Tudásmenedzsment

Fejlessze az önkiszolgáló problémamegoldást a gyakran ismételt kérdések és standardizált megoldások közzétételével!

Szolgáltatáskatalógus-menedzsment

Könnyedén áttekintheti az ön által nyújtott szolgáltatásokat.

Chat-funkció

Gyorsan kapcsolatba léphet ügyfeivel és szolgáltatóival online.

Szerződés és SLA-kezelés

Rögzítse megállapodásait, hogy garantálja szolgáltatásai minőségét!

Grafikus tervezőtábla

Szerkessze, és kövesse figyelemmel osztálya menetrendjét!

Üzemeltetéskezelés

Hatékonyan nyilvántarthatja épületeit és irodáit.

Foglaláskezelés

Foglaljon le termeket, szolgáltatásokat és eszközöket egyszerűen!

Az utazás ma kezdődik