

TOPdesk Enterprise

La solution idéale pour
la gestion de services

Facilea
TOPdesk France
68 Boulevard de Valmy
92700 Colombes France
tel: + 33 (0)811 11 59 84
fax: + 33 (0)134 80 60 43
w www.topdesk.fr
e info@topdesk.fr

TOPdesk Belgium bvba
Heilig Hartstraat 14
2600 Antwerp (Berchem)
Belgium
t +32 (0)3 292 32 90
f +32 (0)3 292 32 91
w www.topdesk.be
e info@topdesk.be

TOPdesk Deutschland GmbH
Hertelsbrunnenring 24
67657 Kaiserslautern
Deutschland
t +49 (0)631 624 00-0
f +49 (0)631 624 00-100
w www.topdesk.de
e info@topdesk.de

TOPdesk Nederland
Martinus Nijhofflaan 2
2624 ES Delft
Nederland
t +31 (0)15 270 09 00
f +31 (0)15 257 52 56
w www.topdesk.nl
e info@topdesk.nl

TOPdesk Magyarország Kft.
1061 Budapest
Anker köz 2-4.
Magyarország
(Hungary)
t +36 1 301 0190
w www.topdesk.hu
e info@topdesk.hu

TOPdesk UK limited
61 Southwark Street
London SE1 0HL, United Kingdom
t +44 (0)20 7803 4200
s +44 (0)20 7803 4210
f +44 (0)20 7803 4215
w www.topdesk.co.uk
e info@topdesk.co.uk

TOPdesk Enterprise en bref:

- Gestion des Incidents
- Gestion des Configurations
- Gestion des Problèmes
- Gestion des Changements
- Gestion des Contrats et Niveaux de service
- Gestion des Opérations
- Gestion des Enquêtes
- Gestion des Actifs
- Gestion des Réservations
- Gestion des Stocks et des Commandes Entretien
- Gestion du Parc Automobile
- Gestion des Clés
- Gestion des Projets
- Moniteur de Performance
- Gestion des Visites
- Entretien de Longue Durée
- Rapports
- 100% basé sur le web
- Portail Utilisateurs
- Système de Connaissances
- Navigateur d'événements

Design by:



Version 5.0
Droit d'auteur © 2011 TOP Informatie Systemen
bv. Bien que cette publication ait été élaborée
avec le plus grand soin, ni l'auteur ni le rédacteur
ne peuvent être tenus pour responsables des
dommages provoqués par d'éventuelles erreurs ou
imperfections contenues dans cette publication.

L'expertise professionnelle

TOPdesk s'occupe du développement, de la vente, de l'implémentation et du support de logiciels aux entreprises qui cherchent à organiser leurs services de manière efficace. TOPdesk a pour mission de développer des solutions de gestion de services pour tout type d'organisation, qui sont faciles à installer. Qu'il s'agisse d'un centre de support IT, de Facilities Management, de gestion technique, d'enregistrement des plaintes ou de support clientèle : TOPdesk vous aidera à gérer le support de vos employés, de vos partenaires, de votre clientèle ou des citoyens.

TOPdesk est disponible en plusieurs versions: lite, Professional, TOPdesk Enterprise IT, Enterprise Facilities Management et TOPdesk as a service (SaaS). Ainsi, nous sommes adaptés à tout secteur et tout type d'organisation, privée ou publique, petite ou grande. Nos logiciels ont une structure modulaire ce qui permet une solution pour chaque organisation.

Nous sommes sur le marché depuis 1993. Pendant la conception de nouveaux produits, le client constitue un facteur important. Nos logiciels sont disponibles en sept langues (français, anglais, allemand, néerlandais, espagnol, portugais et italien), et nous avons reçu divers prix pour sa conception agréable. TOPdesk est leader sur le marché au Benelux et se trouve parmi les plus grands acteurs mondialement. Dans notre siège social aux Pays-Bas (Delft) et dans nos établissements à l'étranger en Belgique, au Royaume-Uni, en Allemagne et en Hongrie, nous supportons plus de 5000 clients dans le monde entier.

TOPdesk Enterprise: une structure modulaire

Quel que soient vos souhaits et exigences au niveau de la gestion des services, ceux-ci sont réalisables dans TOPdesk Enterprise. Le logiciel est polyglotte, modulaire et 100% basé sur le web et vous offre une gamme étendue de possibilités. En outre, tous les processus ITIL sont liés les uns aux autres.

Adapté à tout type d'organisation

TOPdesk Enterprise vous fournit une bonne intelligence de votre centre de services. Le logiciel vous aide à enregistrer et résoudre les problèmes, demandes, questions et plaintes relatifs à vos produits ou services.

Le fonctionnement et la méthode de travail d'un centre de services diffère pour chaque centre de services. TOPdesk Enterprise est utilisé pour le support de divers départements: IT, services généraux et ressources humaines. Avec TOPdesk, vous supportez vos employés, vos partenaires, votre clientèle et les citoyens.

Processus

La structuration en modules vous permet d'optimiser le flux de travail. TOPdesk Enterprise est basé sur les meilleures pratiques d'ITIL et MOF. Sa méthode de travail en processus est conforme aux standards ISO et SOx. .

Modulaire

TOPdesk Enterprise a une structure modulaire. L'application standard dispose d'un grand nombre de fonctionnalités. Vous choisissez uniquement les processus et fonctionnalités nécessaires. Vous n'achetez donc que les modules dont vous avez réellement besoin.

Gestion des rôles

Grâce à la gestion de rôles au niveau utilisateur, vous créez pour chaque utilisateur son propre rôle. Vous pouvez également créer des groupes et leur attribuer des droits par groupe.

Retour sur investissement

Les termes coût total de possession et retour sur investissement (RSI) sont souvent employés dans le département IT. Les investissements et coûts futurs doivent être contrebalancés par les économies futures et les avantages.

Par l'installation de TOPdesk Enterprise comme solution à votre gestion de services, vous réalisez directement des avantages au niveau de la gestion opérationnelle et des applications au sein de votre organisation. Le logiciel vous permet par exemple de rendre visible les périodes de non-fonctionnement, les connaissances manquantes ou du matériel informatique inefficace. En plus les réductions de coûts, vous augmentez l'efficacité de votre centre de services. Avec les logiciels de TOPdesk, vous optimisez votre organisation!

Vous réalisez les plus grands bénéfices au sein de votre entreprise. Les décisions à faire sur par exemple les contrats de maintenance peuvent être basés sur des données à jour. En outre, la transmission de savoir s'effectue de manière plus efficace avec TOPdesk, par exemple la connaissance sur des problèmes récurrents ou lors de l'entrée en service d'un nouveau employé.

Workflow

Dans TOPdesk, les utilisateurs agissent à partir d'un flux de travail individuel. Dans ce flux de travail, les tâches qui leur ont été attribuées sont classées et affichées sur priorité : appels, problèmes structureaux, activités, tâches et projets. Il est également possible d'afficher le flux de travail de votre équipe ou groupe.

100% basé sur le web

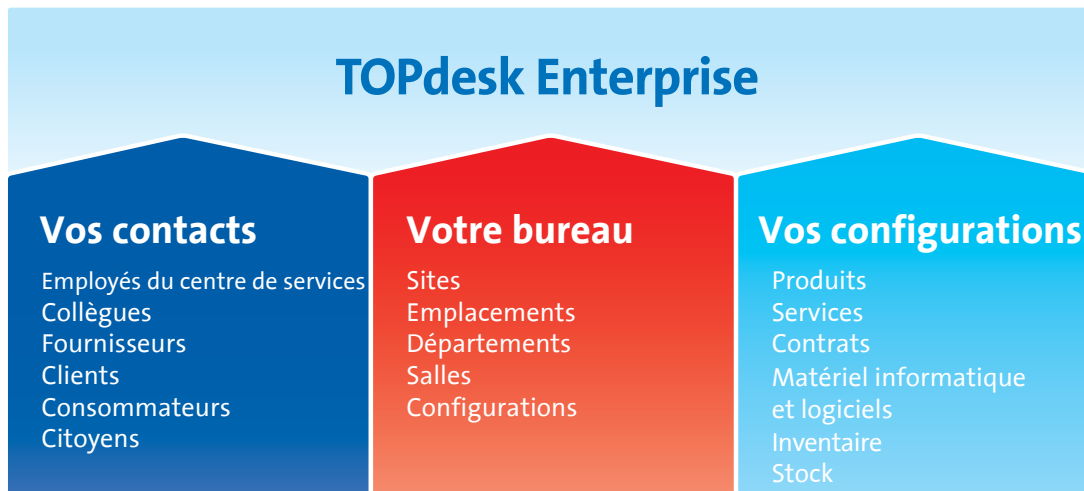
L'application est accessible à partir de chaque poste de travail. Toutes les fonctionnalités sont disponibles par une interface web avancée. Aucune installation locale, plugin ou ActiveX est nécessaire. La gestion d'une application n'a jamais été si simple.

Nous tenons beaucoup au développement d'un environnement de travail qui est agréable à l'emploi. TOPdesk a été choisi comme application la plus agréable à l'emploi par TOTools.

La recherche des informations dans TOPdesk Enterprise est une bonne illustration de cet emploi agréable. Quand vous tapez un terme de recherche, TOPdesk cherche dans tous les champs de la base de données. Tout comme dans Google®, TOPdesk vous donne également des suggestions pour trouver le bon terme de recherche.



TOPdesk Enterprise: une seule application



Votre organisation est supportée par vos moyens d'entreprise comme l'infrastructure, l'inventaire et la téléphonie. Pour la prestation de services de votre centre de services, il est important que vous ayez un aperçu à jour des moyens présents. Vous pouvez enregistrer directement des appels relatifs à vos installations et passer des commandes pour du nouveau logiciel en un clin d'œil.

Gestion des Configuratons

Dans le module Gestion des Configurations, vous enregistrez tous vos emplacements, logiciels, inventaire, produits et autres objets et les relations entre eux. Chaque moyen d'entreprise reçoit son identification unique et vous enregistrez les coûts, l'emplacement, l'entretien, la garantie, l'historique et les incidents relatifs à ce moyen. Ces objets sont soumis aux diverses actions : la distribution, le prêt ou l'entretien.

TOPsis: inventaire automatique

TOPsis est un programme gratuit d'inventaire automatique qui fait partie des fonctionnalités standard: la solution pour faire l'inventaire de votre matériel informatique et les logiciels. TOPsis peut être démarré à partir de TOPdesk afin de créer rapidement un aperçu de toutes vos données relatives à un emplacement.

Vous scannez périodiquement et de manière structuré tout le matériel informatique et les logiciels au sein de votre organisation. Ainsi, vous avez toujours un aperçu clair et à jour. Les données issues de l'inventaire sont ajoutées dans le module Gestion des Configurations.

Licences

L'enregistrement de vos applications de logiciel facilite la gestion des licences. Vous avez un aperçu clair des licences disponibles, les prix et les personnes ou matériel informatique qui sont liés au logiciel en question. Vous verrez directement combien de licences sont encore disponibles.



De l'incident à la résolution

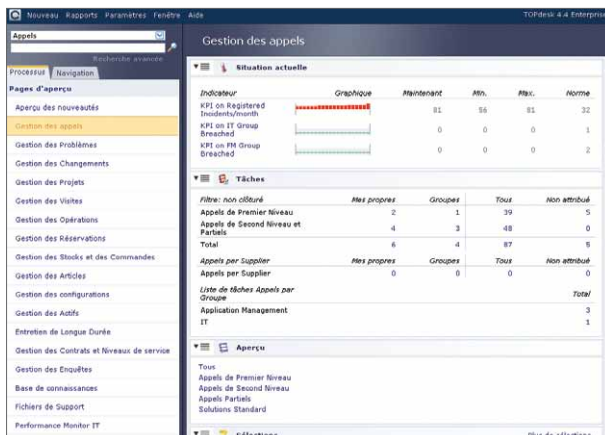
Il est important que les processus primaires au sein de votre organisation ne soient pas gênés par des interruptions. Un centre de services supporte son entreprise de telle manière qu'elle peut fonctionner de manière optimale. Il est donc primordial d'avoir un aperçu clair des appels, changements et tâches afin de garantir un bon fonctionnement du centre de services.

Processus ITIL

TOPdesk Enterprise est basé sur l'organisation des processus selon ITIL. Les quatre modules Gestion des Configurations, Gestion des Incidents, Gestion des Problèmes et Gestion des Changements qui se trouvent dans la figure ci-contre forment un ensemble qui permet de trouver une solution structurelle pour chaque incident.

Gestion des Incidents et Gestion des Configurations

Le processus de gestion de services a comme point de départ la Gestion des Incidents. Un incident rapporté implique souvent un objet, d'où vient le lien direct avec la Gestion des Configurations. TOPdesk Enterprise dispose des fonctionnalités qui facilitent l'enregistrement et le traitement des incidents.

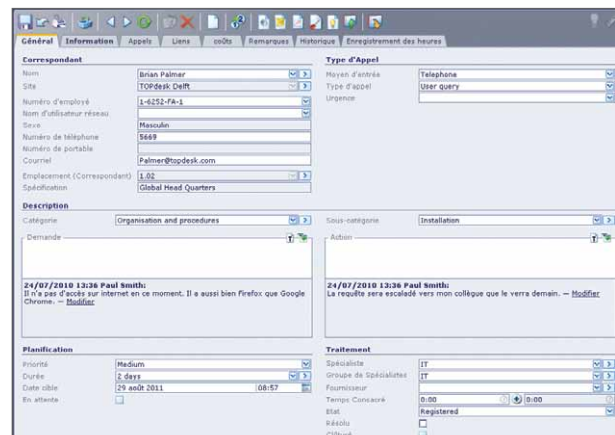


Enregistrement facile

Grâce au routage automatique, vous enregistrez facilement les incidents. Les données connues, par exemple le nom et les coordonnées, les dates et les heures sont remplies automatiquement. A l'aide de paramètres prédéfinis, chaque incident est catégorisé et éventuellement sous-catégorisé automatiquement.

Selon la catégorisation, l'incident est ensuite attribué au spécialiste ou groupe en question. Si vous ne pouvez pas traiter l'incident vous-même, vous passez l'incident directement à un spécialiste.

TOPdesk facilite la résolution des incidents par la fonction de recherche de solutions standard que vous pouvez consulter directement à partir d'une fiche d'incident. L'application vous suggère également des sujets pertinents dans le système de connaissances.





Vous recevez automatiquement une notification pour les objets pour lesquels il existe un accord sur les niveaux de service (SLA) qui est impliqué.

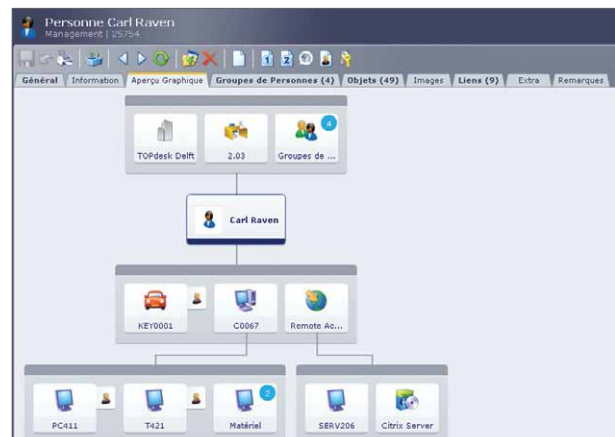
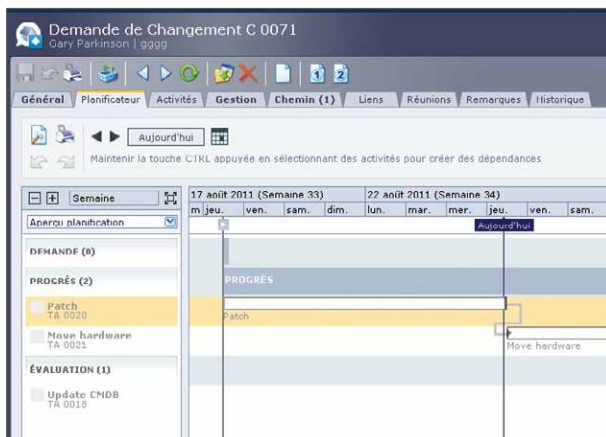
Vos employés ou clients peuvent également enregistrer leurs incidents en toute autonomie ou chercher la réponse à leur question dans le Portail Utilisateurs.

Informer vos clients

Quand un incident ne peut pas être résolu immédiatement, vos collègues ou vos clients sont informés sur l'état de leur incident. TOPdesk les tient au courant par intranet, e-mail ou SMS.

A portée de la main à tout moment

Vous pouvez relier librement des documents aux personnes ou objets enregistrés ou aux articles dans le système de connaissances. Ces documents sont enregistrés sur un serveur central et ainsi disponible à partir de chaque poste. Les plans, procédures, manuels ou lettres envoyés sont ainsi accessibles pour tous.





Partager le savoir

Les connaissances acquises au sein de votre entreprise constituent de l'information précieuse. Pour prévenir que celle-ci se perd ou est accessible seulement à un groupe d'utilisateurs restreint, TOPdesk dispose d'un système de connaissances étendu dans lequel vous fixez, classifiez et publiez vos connaissances. Vous déterminez quelles personnes peuvent consulter quelles connaissances. Vous pouvez par exemple partager une partie de vos connaissances avec vos collègues par votre intranet.

Gestion des Problèmes

Si un incident ne peut pas être résolu dans le module Gestion des Incidents ou si votre centre de services reçoit souvent des incidents similaires, il faut une bonne analyse des problèmes structureux. Le but du module Gestion des Problèmes est de trouver les problèmes structureux dans votre infrastructure. Ce module vous fournit trois étapes basés sur ITIL afin d'analyser, de lier des incidents les uns aux autres et transmettre le résultat vers le centre de services. Vous pouvez intégrer une erreur connue dans le système de connaissances ou intégrer la solution comme une solution standard.

Vous pouvez également adapter une erreur connue comme une proposition de changement pour résoudre le problème structurel.

Gestion des Changements

Une organisation est souvent soumise aux changements dans son infrastructure. La Gestion des Changements supporte les changements non-routiniers dans vos biens d'entreprise. Ce sont par exemple le renouvellement ou l'amélioration des moyens d'entreprise, le changement d'objets existants, la correction d'une erreur (connue). Ce module vous aide à appliquer ces changements dans votre organisation de manière structurée. Les modèles de changement permettent un traitement rapide et efficace.

La réalisation de grands changements implique un grand nombre de tâches et de parties. En outre, certaines

tâches sont liées à l'exécution d'autres tâches. Vous enregistrez toutes ces tâches dans le module Gestion des Changements. Un trajet de changement dans ce module est divisé en phases et en tâches. Vous déterminez quelles tâches sont planifiées à quel moment. Vous avez toujours un aperçu de la situation actuelle des changements grâce aux aperçus graphiques.

Pour conclure

Un changement implique un changement dans la Gestion des Configurations. Ainsi, le cycle des processus est complet. De cette manière, vous pouvez gérer et réduire le nombre d'incidents dans votre organisation.

Portail Utilisateurs

Par le Portail Utilisateurs, votre centre de services est disponible 24 heures sur 24 par une interface web.

Dans ce portail d'informations, les clients enregistrent eux-mêmes leurs incidents, réservations ou demandes de commande de manière facile par un navigateur. Ils peuvent également suivre l'état de leurs incidents.

Le Portail Utilisateurs dispose d'un système de connaissances dans lequel les utilisateurs peuvent trouver une solution à leur question ou problème. Vous réduisez la charge de travail de votre centre de services et vous augmentez l'autonomie de vos collègues ou clients.

Le design de votre Portail Utilisateurs peut être adapté au style de votre intranet ou site web.

Autres modules

La gestion des services comprend diverses disciplines: IT, services généraux et ressources humaines. TOPdesk vous offre du support pour chaque processus sous forme d'un module. Les modules ont été intégrés les uns aux autres avec comme résultat la collaboration intelligente entre les disciplines différentes.

Gestion des Réservations

Une organisation dispose des installations comme des salles, ordinateurs, téléphones et vidéoprojecteurs. Dans le module Gestion des Réservations, vous pouvez faire des réservations. Suite à la réservation de par exemple une salle de réunion, vous passez des accords sur le nombre de personnes que peut héberger la salle et sur la restauration. La Gestion des Réservations est lié au processus Gestion des Configurations.

Gestion des contrats et les Niveaux de service

Dans le module Gestion des Contrats et Niveaux de service, les Accords sur les Niveaux de Service (SLA) sont enregistrés. Vous obtenez un aperçu clair des accords internes passés sur les prestations de services à vos collègues ou clients. TOPdesk vous prévient automatiquement de l'existence d'un SLA pour un incident qui y est lié. Vous définissez également les accords passés avec les fournisseurs externes sur par exemple les coûts de maintenance, les délais et les accords sur le plan du contenu relatifs aux services.

Gestion des Stocks et des Commandes

Chaque organisation a besoin d'un aperçu structuré de ses stocks et commandes dans lequel est spécifié qui a passé la commande et à qui la commande est destinée. Vous pouvez enregistrer et suivre toutes les opérations logistiques.

Gestion des projets

Vous pouvez créer facilement et rapidement des projets périodiques ou récurrents dans ce module. Vous créez de nouveaux projets à l'aide de modèles. Vous pouvez varier la taille et les détails en les divisant en étapes, sous étapes et tâches séparées. Les aperçus graphiques vous fournissent toujours des informations sur la taille et le progrès d'un projet.

Entretien de Longue Durée

La gestion, planification et estimation de l'entretien de longue durée de vos actifs est un processus complexe. Ce module vous donne la réponse aux questions relatives à l'entretien de vos sites, et par exemple si le remplacement des moyens d'entreprise est plus avantageux que l'entretien. Vous pouvez directement exécuter le planning grâce à l'intégration avec la Gestion des Opérations.

Moniteur de Performance

Le Moniteur de Performance vous dresse un aperçu de l'état actuel et des tendances au sein de votre département. A l'aide d'un grand nombre d'Indicateurs Clés de Performance (ICP), vous pouvez évaluer les performances de votre entreprise et les comparer aux objectifs posés. Vous pouvez enchaîner votre stratégie d'entreprise à votre organisation de la gestion de services.



Gestion des Opérations

Ce module permet de gérer l'exécution des tâches opérationnelles, par exemple le remplacement des rubans de sauvegarde, le nettoyage de diverses salles et la maintenance préventive. Dans TOPdesk, vous pouvez enregistrer les activités, séries d'activités et schémas et contrôler le progrès dans le planificateur. Vous augmentez la fiabilité de vos moyens d'entreprise et vous améliorez les services internes de votre organisation.

Gestion des Actifs

Dans ce module, vous enregistrez les sites, emplacements, terrains et leurs relations. Vous ajoutez les caractéristiques des salles. Vous gérez les processus relatifs aux bâtiments, étages ou salles.

Gestion des Enquêtes

Avec le module Gestion des Enquêtes, vous pouvez sonder vos prestations des services de votre centre de services au sein de vos employés ou clients. Vous réalisez facilement des études de marché sur la satisfaction client sous forme d'enquêtes ou campagnes. La Gestion des Enquêtes est une fonctionnalité audit intégrée qui vous fournit des informations en rétroaction. Vous pouvez mieux accorder vos services aux souhaits et besoins des utilisateurs.



Activités	2011	2012	2013	2014	2015
Contrôle de châssis de fenêtre	€ 150.000,00 euro		€ 150.000,00 euro		€ 150.000,00 euro
Nettoyage d'immeuble		€ 72.000,00 euro			€ 72.000,00 euro
Ravalement	€ 19.600,00 euro	€ 19.600,00 euro	€ 19.600,00 euro	€ 19.600,00 euro	€ 19.600,00 euro
Ramoner la cheminée		€ 99.000,00 euro			
Contrôle de la génératrice de secours	€ 37.500,00 euro		€ 37.500,00 euro		€ 37.500,00 euro
Totaux	€ 207.100,00	€ 191.500,00	€ 207.100,00	€ 19.600,00	€ 279.100,00

Rapports détaillés

Pour bien gérer votre centre de services, l'accès aux informations pertinentes est indispensable. TOPdesk dispose de rapports personnalisés qui peuvent être créés facilement. Vous sélectionnez les informations dont vous avez besoin.

Dans TOPdesk Enterprise, différents types de rapports sont disponibles : des rapports quantitatifs et qualitatifs, des diagrammes, des rapports realtime et statistiques web, des rapports statistiques et des rapports locaux.

En quatre étapes, vous créez facilement des rapports à l'aide d'un assistant disponible pour chaque étape. Vous pouvez afficher les comptes rendus avec des tableaux ou diagrammes.



Avec la fonction d'exportation qui se trouve parmi les fonctionnalités standard, vous pouvez dresser des rapports dans une autre application. Vous pouvez exporter les résultats vers les formats Microsoft® Excel ou Adobe® PDF.

Vous pouvez également générer des rapports à l'aide d'applications externes telles que Business Objects.

Aperçu des processus et fonctionnalités

- + 100% basé sur le web et indépendant de plateforme
- + Bases de données e.a. Oracle® Microsoft® SQL
- + Modulaire et polyglotte
- + Basé sur ITIL et MOF
- + Conforme aux normes ISO 20 000 et SOx

Gestion des Configurations

- + Enregistrement de matériel informatique, logiciels, téléphonie, inventaire, parc automobile, clés
- + TOPsis

Gestion des Incidents

- + Enregistrement des incidents, questions, etc.
- + Couplage de la téléphonie et de l'informatique
- + Portail Utilisateurs: plateforme centralisée d'assistance en ligne
- + Commandes
- + Système de connaissances et solutions standards

Gestion des problèmes

- + sélectionner, analyser, définir des problèmes connus

Gestion des Changements

- + Planning des trajets de changements
- + Modèles, gestion des versions et CAB
- + Diagrammes de Gantt et présentations graphiques

Gestion des Contrats et Niveaux de service

- + Contrats et Accords sur les niveaux de service (SLA)
- + Fenêtres de service

Gestion des Opérations

- + Enregistrer les activités opérationnelles

Gestion des Enquêtes

- + Questions, campagnes, étude de marché, mailings

Gestion des Projets

- + Structurer des projets
- + Attribuer des activités aux personnes

Gestion des stocks et des commandes

- + Demandes de commande
- + Gestion du stock et du stock de sécurité
- + Information sur le flux des processus de comptabilité

Gestion des Réservations

- + Réservations et location d'espaces, installations, etc.

Gestion des Actifs

- + Enregistrement des bâtiments, emplacements, etc. et leurs relations

Entretien de Longue Durée

- + Planification et estimation de l'entretien de longue durée

Moniteur de Performance

- + Installer et observer les Indicateurs Clés de Performance (ICP)

Rapports

- + Rapporter tous les processus
- + Mesurer les Indicateurs Clés de Performance
- + Contrôler la qualité et les objectifs

L'outil de l'avenir

Quand votre entreprise se développe, vous voulez que votre logiciel évolue avec vous de telle manière que vous n'êtes pas limité aux possibilités d'utilisation et à la technique. TOPdesk vous aide dans cette évolution et vous prépare à l'avenir.

Migration

Notre département Consultance vous assiste lors de la migration vers TOPdesk Enterprise. Ils s'engagent à une intégration souple de vos données et procédures de travail.

Comme votre infrastructure est le plus important, TOPdesk s'adapte à votre environnement de travail actuel. L'application est aussi compatible avec Linux. TOPdesk supporte également d'autres standards de bases de données, e.a. Oracle® et Microsoft® SQL.

Intégration avec d'autres applications

Nos consultants vous assistent également dans la récupération de données provenant de bases de données existantes. par l'importation périodique de données à partir de fichiers de personnel, d'applications CRM ou de bases de données de configuration (CMDB) à l'aide d'AD, LDAP, NDS, Beaufort, MS Access, SQL, Oracle, etc. Les applications existantes peuvent également être intégrées.

Centres de services décentralisés

Il se peut que votre centre de services se trouve sur plusieurs sites. Dans TOPdesk Enterprise, tous les employés qui travaillent dans le centre de services ont accès à une seule application par l'intermédiaire d'une base de données centralisée. Ainsi, chaque employé dispose à tout moment des données nécessaires. Une autre option est d'associer des centres de services autonomes par l'intermédiaire de TOPdesk Enterprise. Il est également possible de travailler simultanément avec plusieurs bases de données séparées à l'aide d'une installation satellite.

Centre de services partagé

TOPdesk peut être installé dans plusieurs services d'une même organisation comme IT, services généraux et ressources humaines. L'implémentation de TOPdesk contribue à une plus grande efficacité. Vous pouvez également mettre en place un centre de services partagé : les incidents de tout type sont enregistrés dans un seul centre de services.

Services

Nous sommes fiers de pouvoir vous assister dans l'amélioration de votre organisation : de l'implémentation du logiciel jusqu'à la formation de vos employés et le support lors de l'utilisation du logiciel.

Implémentation

Nous vous assistons lors de l'implémentation de TOPdesk au sein de votre organisation. Nos consultants vous aideront à intégrer TOPdesk dans la structure et les processus existants. Nous adapterons TOPdesk à vos besoins et demandes.

Intégration du système

Vous avez des besoins spécifiques relatifs à votre logiciel de gestion de services ? Le logiciel de TOPdesk peut satisfaire à vos besoins. Notre département Consultance développe des solutions à mesure et les intègre dans votre organisation. Ce sont par exemple la création d'un lien avec votre administration du personnel, la conception d'une nouvelle logique pour vos applications, adaptée à votre entreprise ou la personnalisation de votre Portail Utilisateurs pour qu'il ressemble à votre société.

Formations

TOPdesk vous offre la possibilité de former les nouveaux utilisateurs dans TOPdesk ou de simplement mettre à jour vos connaissances sur nos logiciels. Nous vous proposons des formations de base et des formations avancées pour toutes les versions de TOPdesk.

Les formations auront lieu sur un lieu de votre choix.

Appelez-nous au:

TOPdesk France (partenaire Facilea)

t **+ 33 (0) 811 11 59 84**

w **www.topdesk.fr**

TOPdesk Belgium bvba

t **+32 (0)3 292 32 90**

w **www.topdesk.be**