



TOPdesk

PROFESSIONAL

TOPdesk Professional
Logiciel de gestion de services modulaire

Service Management Simplified

TOPdesk s'occupe du développement, de la vente, de l'implémentation et du support de notre logiciel, tout en permettant à votre organisation de garantir un niveau de service optimal. Quelque soit le type d'organisation, nous nous efforçons de vous munir d'une solution de gestion de services facile à gérer à un prix raisonnable, qui soit également simple et rapide à installer. Qu'il s'agisse d'un centre de support TI, de facility management, de gestion technique, ou de support clientèle : TOPdesk vous aidera à gérer le support d'employés, de contacts des affaires, de la clientèle, ou de citoyens.

TOPdesk est disponible en trois versions : lite, Professional et Enterprise. Grâce à sa structure

modulaire, TOPdesk s'adapte facilement aux besoins de chaque type d'organisation.

Voilà la mission de TOPdesk depuis 1993. Lors du développement de nos produits, nous tenons compte des besoins de l'utilisateur de façon continue. Disponibles en cinq langues, nos logiciels sont utilisés dans le monde entier. Ainsi, à l'échelle mondiale TOPdesk a déjà été implanté plus que 2 700 fois. Nous sommes le leader du marché néerlandais, où se trouve notre siège (Delft). Finalement, nous avons récemment ouvert deux branches à l'étranger, à Londres et à Kaiserslautern (Allemagne).

TOPdesk Professional en bref

- + Gestion des appels
- + Gestion des configurations
- + Gestion des problèmes
- + Gestion des modifications
- + Gestion des projets
- + Gestion des opérations
- + Accords sur les niveaux de service (SLAs)
- + Gestion des réservations & locations
- + Gestion des stocks & commandes
- + 100 % en ligne



Le service est plus qu'un sourire

TOPdesk Professional vous aidera à améliorer vos niveaux de service et de satisfaire des clients et utilisateurs exigeants.

Un logiciel unique

Chaque organisation est différente. Certaines organisations assurent le support d'employés, de relations B2B, de la clientèle, ou de citoyens. Peu importe le contexte d'utilisation, TOPdesk Professional est adapté. Ainsi, TOPdesk peut être appliqué, entre autres, à la gestion de l'inventaire, des actifs d'entreprise, des produits, ou des services. De plus, diverses fonctions de travail utilisent TOPdesk, telles que les fonctions juridiques, de gestion des ressources humaines, ou même le facility management. TOPdesk est disponible en français, anglais, allemand, néerlandais et portugais. C'est pourquoi il existe toujours une version de TOPdesk qui correspond à votre organisation.

Simple d'utilisation

Nous attachons beaucoup d'importance au développement d'un environnement de travail simple d'utilisation et conviviale. Ainsi, TOPdesk figure parmi les trois applications les plus agréables à l'emploi depuis cinq ans selon l'étude Top Tools. En 2005/2006, TOPdesk a pris la première place de cette étude.

Le design de TOPdesk Professional est simple, intuitif et caractéristique. Ainsi, l'apprentissage

et l'utilisation rapide du logiciel demeurent abordables à tous.

De plus, le Portail Utilisateurs rend l'application accessible à partir de tout poste de travail. Vos spécialistes peuvent alors exécuter leurs tâches quotidiennes à travers une interface web et vos clients peuvent utiliser le Portail Utilisateurs pour enregistrer leurs appels ou en rechercher les solutions. TOPdesk est 100 % en ligne, et ne nécessite aucune installation locale ; gérer votre application n'a jamais été si simple.

Processus

L'approche de travail processuelle vous épargne du temps et de l'argent. C'est pourquoi TOPdesk Professional se base sur les meilleures pratiques développées par ITIL et MOF. En outre, le travail selon des processus fixes vous permet de répondre plus facilement à différentes normes telles que ISO et SOX.

Dans TOPdesk, les utilisateurs organisent leurs activités autour d'un flux de travail. Dans ce flux de travail, toutes les tâches leur étant affectées sont organisées par priorité. De plus, il est possible de suivre le flux de travail de toute une équipe ou d'un groupe.

Structure modulaire

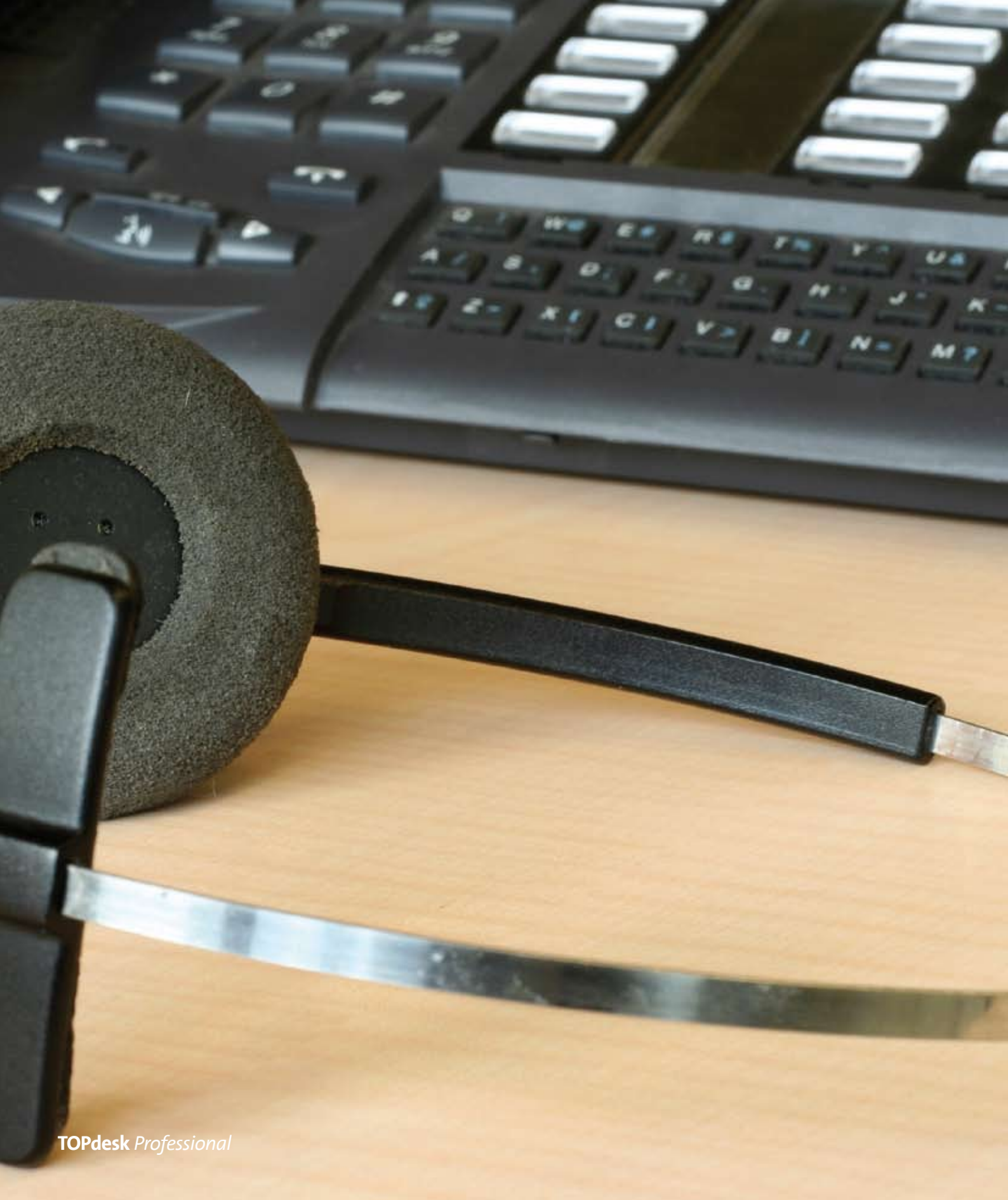
TOPdesk Professional se compose de modules. Le logiciel standard compte diverses fonctionnalités. De plus, d'autres modules et fonctionnalités vous sont disponibles pour la gestion des services. L'avantage de cette approche est que vous n'utilisez que ce dont vous avez besoin.

Rentabilité

Dans le milieu des technologies de l'information, les décisions d'acquisition consistent principalement de concepts tels que : le coût total de possession (TCO) et le retour sur investissement (ROI). Il est clair que les coûts d'investissement et les coûts futurs doivent être compensés par les gains et les avantages que l'acquisition vous fournit.

L'implémentation de TOPdesk Professional vous propose divers avantages sur le plan de la gestion opérationnelle des systèmes d'information et applications de votre organisation dès le début. Différents facteurs de performance essentiels peuvent être directement mesurés, tels que la période d'indisponibilité, les pertes de connaissances, ou l'inefficacité de l'utilisation du matériel. TOPdesk Professional vous permet d'économiser de l'argent tout en améliorant vos niveaux de service et de satisfaction. L'achat de TOPdesk sera amorti avec certitude !

Cependant, les plus gros gains proviennent probablement de facteurs plus qualitatifs. Par exemple, TOPdesk Professional vous fournit des outils facilitant les prises de décisions administratives et optimise le transfert de connaissances.



Aperçu de tous vos biens

Afin d'optimiser votre niveau de service, vous aurez besoin d'un aperçu pertinent précis des actifs de votre entreprise. TOPdesk Professional vous permet d'enregistrer différents biens, tels que les éléments de l'infrastructure, de l'inventaire et des systèmes téléphoniques. Des appels relatifs à ces biens sont alors enregistrés en un rien de temps. En outre, vous pourrez directement consulter où ces actifs se trouvent.

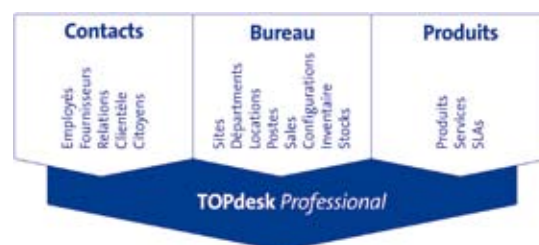
Configurations

La gestion des configurations vous permet d'enregistrer tous les postes de travail, les logiciels, les produits, l'inventaire, et d'autres objets de votre entreprise, ainsi que leurs relations. Une identification unique est affectée à chacun de ces biens.

De plus, d'autres attributs relatifs aux éléments de votre organisation peuvent être enregistrés dans le module de gestion des configurations. Ces attributs peuvent être : les coûts, la garantie, l'historique et la liaison des appels similaires. Finalement, les objets de vos configurations peuvent être affectés à d'autres processus, tels que la distribution, la location et la maintenance.

TOPsis : l'inventorisation automatique

TOPsis est un logiciel d'inventorisation automatique gratuit. TOPsis est standard dans TOPdesk Professional. TOPsis vous permet de facilement obtenir rapidement une vue d'ensemble de toutes les données d'un poste de travail.

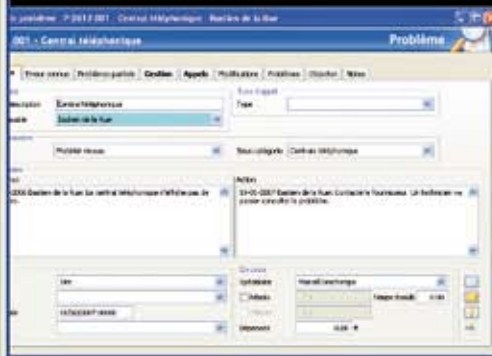


Le scan automatique vous fournit un aperçu périodique et structurel de tous les objets de votre infrastructure. Les données inventoriées peuvent être ajoutées dans la gestion des configurations.

Licences

Le suivi des licences est simple avec TOPdesk. Diverses informations telles que le nombre et prix des licences en place, de même que les détails sur l'affectation de ces licences, vous permettent de gérer efficacement leur utilisation.

De l'appel à la résolution



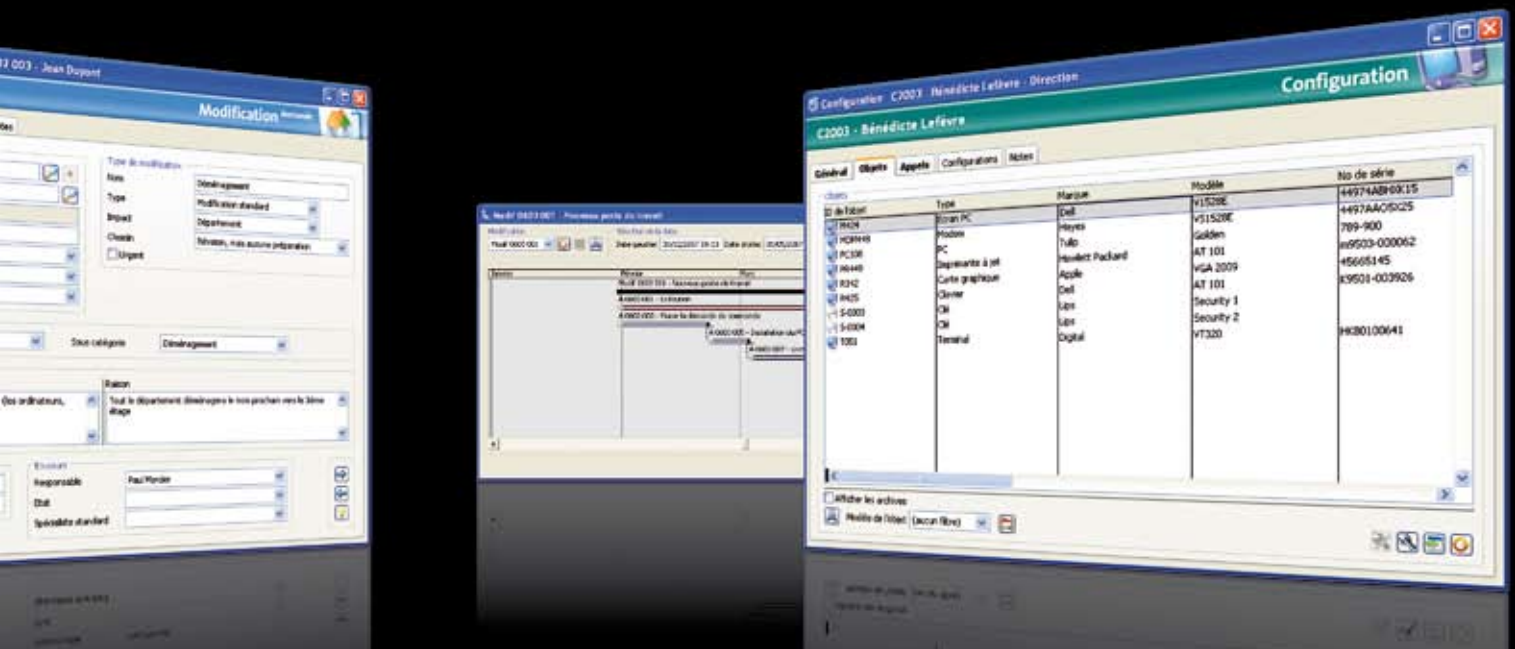
La résolution des problèmes et questions de vos clients doit évidemment être traitée le plus efficacement possible. Le traitement des appels de vos clients est au premier plan de la gestion de vos services. TOPdesk vous permet d'incorporer ces appels dans les flux de travail. Les appels peuvent être catégorisés et transférés à un spécialiste. Les appels font partie intégrale de la gestion des services.

Processus

Afin de parvenir à une approche de travail processuelle structurée, l'architecture basique de TOPdesk se compose de modules basés sur ITIL. Les modules suivants interagissent et représentent le processus ITIL : la gestion des configurations, la gestion des problèmes, et la gestion des modifications.

Gestion des configurations

La gestion des appels est au démarrage du processus de gestion des services ITIL. Dans TOPdesk, l'enregistrement des appels est très



simple. Il est souvent le cas qu'un appel se rapporte à un actif de l'organisation ; l'appel est alors directement lié à la gestion des configurations.

Enregistrement simple et rapide

L'enregistrement des données est rapide et simple. Les données connues, telles que le nom et l'adresse du correspondant sont automatiquement remplies. A l'aide de mots-clés prédéfinis, les appels sont efficacement catégorisés.

Si un des spécialistes de premier niveau ne peut pas résoudre l'appel, il sera facilement transféré vers un spécialiste de second niveau.

TOPdesk peut identifier les appels relatifs à certains objets ou accords de niveau de service et vous en informera. En outre, vos employés ou vos clients peuvent enregistrer leurs appels ou rechercher une solution à leurs appels dans la Base de connaissances à travers le Portail Utilisateurs.

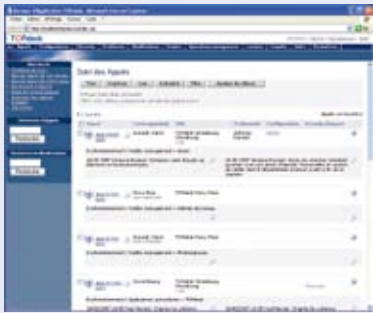
Communication avec la clientèle

TOPdesk vous permet de maintenir un échange d'information clair avec votre clientèle. Cet échange peut se faire sous forme de notifications automatiques, d'emails, de SMS, de la publication d'informations sur votre intranet, etc.

Portail Utilisateurs

Le Portail Utilisateurs vous rend disponible 24 heures sur 24 en ligne, transfère une partie de la charge de travail sur les utilisateurs, et son design peut être personnalisé !

A partir du portail d'informations, vos clients effectuent l'enregistrement de leurs appels, réservations et d'autres demandes. Ils peuvent également y suivre l'évolution de leurs appels.



De plus, le Portail Utilisateurs est associé à une base de connaissances dans laquelle les utilisateurs peuvent rechercher la solution à leurs problèmes. L'autonomisation des utilisateurs soulage la charge de travail du centre de service !

Le design du Portail Utilisateurs peut être personnalisé au style de la maison, de votre intranet ou votre site internet. Ainsi, les utilisateurs du système peuvent naviguer et travailler dans un environnement familier.

Tous vos documents à portée de main

TOPdesk vous permet d'associer des documents à des personnes, des objets ou à la base de connaissances. Ces documents sont enregistrés sur un serveur central et sont disponibles à tout utilisateur. Ces documents peuvent être des itinéraires routiers, procédures de travail, formulaires standard, listes des emails envoyés, etc.

Partage du savoir

Les connaissances acquises sont précieuses. La perte d'informations ou la restriction du partage des connaissances accumulées résulte en une perte d'efficacité. TOPdesk dispose d'une base de connaissances étendue, dans laquelle le savoir est enregistré, maintenu et organisé. Ainsi, l'accès aux connaissances et leur structure est constamment sous contrôle. Par exemple, le savoir de l'organisation peut être publié sur votre intranet et rendu disponible à tout utilisateur.

Lors de l'enregistrement d'appels, les connaissances pertinentes sont recherchées. L'application vous fournit des solutions standard automatiquement.

Gestion des problèmes

Il arrive que certains appels ne puissent être résolus immédiatement ou que certains appels





soient récurrents. Cela indique souvent un besoin de résoudre un problème qui désormais semble structurel. Ces problèmes structurels vous coûtent du temps et de l'argent. L'objectif de la gestion des problèmes est de régler ce type de problème.

Le module de gestion des problèmes vous permet d'analyser des problèmes, d'y associer des appels et de communiquer les résultats au centre de support en trois étapes basées sur ITIL. Les erreurs connues peuvent être incorporées dans la base de connaissances.

Une demande de modification peut être initiée à partir d'une erreur connue. Cela peut être le cas quand un investissement spécial est nécessaire.

Gestion des modifications

Chaque organisation est quotidiennement confrontée à des modifications dans son infrastructure. La gestion des modifications traite les modifications non-standard au sein de l'organisation. Des exemples de modifications sont : le renouvellement ou l'amélioration de biens d'entreprise, la modification d'objets existants, ou la correction des problèmes structurels.

Le module de gestion des modifications vous aide à implémenter des modifications à l'aide de phases et d'activités. Par l'intermédiaire de modèles, vous pouvez façonner le trajet de modification selon vos souhaits.

Le planning et l'exécution de modifications extensives comptent de nombreuses tâches et partis concernés. De plus, certaines tâches dépendent de l'exécution d'autres tâches. TOPdesk vous permet d'enregistrer l'ensemble de ces tâches et leurs dépendances dans la gestion des modifications.

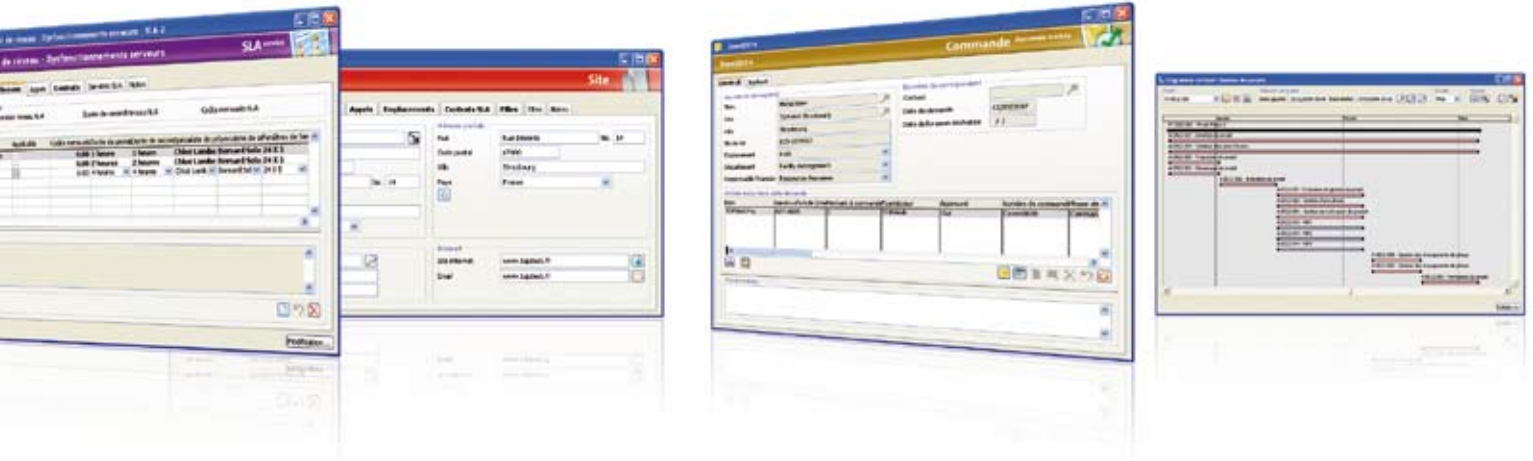
Ainsi, vous disposez toujours d'une vision pertinente des modifications à l'aide d'aperçus graphiques.

En conclusion

Une modification entraîne toujours un changement dans la gestion des configurations, ce qui ferme le cycle des processus ITIL. Le module de gestion des modifications vous permet de gérer ces processus ITIL et de maintenir un taux d'appels acceptable dans votre organisation.

Autres modules

La gestion des services est multi-disciplinaire et TOPdesk vous fournit un outil de support pour chaque processus concerné sous la forme d'un module. Les modules de gestion des processus ITIL de base sont la gestion des configurations, des appels, des problèmes, et des modifications. TOPdesk offre également d'autres modules. Ces modules sont développés pour interagir de façon optimale.



Gestion des niveaux de service

La gestion des niveaux de service s'occupe de l'enregistrement des accords sur le niveau de service (Service Level Agreements). Ce module vous permet d'atteindre vos objectifs de prestation de service. Lorsqu'un SLA s'applique à un appel, TOPdesk vous avertit de l'existence de cet accord. Il est également possible d'enregistrer des contrats externes avec vos fournisseurs dans la gestion des niveaux de service. Ces accords peuvent être relatifs aux coûts d'entretien, aux délais d'assistance, ou aux accords sur les niveaux de service.

Gestion des sites

Votre organisation compte-t-elle plusieurs sites? Le module de gestion des sites vous permet de centraliser l'enregistrement de ces emplacements.

Enquêtes

Le module de gestion des enquêtes vous permet de rassembler des informations à l'égard de vos collègues et de vos clients. Le module vous offre la possibilité de faire des recherches sous la forme d'enquêtes ou de campagnes. Par exemple, il peut

Aperçu des processus et des fonctionnalités

General

- + Modulaire, extensible et multilingue
- + 100 % en ligne
- + Basé sur ITIL et MOF
- + ISO et SOX conforme
- + Propre base de données avec un lien ODBC pour l'intégration dans d'autres systèmes

Gestion des Configurations

- + Enregistrement du matériel, des logiciels, des objets téléphoniques, de l'inventaire et des relations
- + TOPsis

Gestion des appels

- + Enregistrement des questions, des appels, etc.
- + Points d'action
- + Couplage de la téléphonie et l'informatique
- + Portail Utilisateurs : plate-forme centrale d'assistance en ligne
- + Ordres de travail
- + Base de connaissances et solutions standard

Gestion des problèmes

- + Filtrer, analyser, définir des problèmes connus

Gestion des modifications

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

Accords sur les niveaux de service (SLA)

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

Enquêtes

- + Questions, campagnes, recherches marketing et mailings

Gestion des projets

- + Structurer des projets
- + Affectation des activités

Gestion des stocks et commandes

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

Gestion des réservations et des locations

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

Gestion des propriétés immobilières

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

Installations décentralisées

- + Centres de service autonomes
- + Association des sites satellites

Centre de services partagés

- + Intégration facile avec d'autres processus

Rapports

- + Rapports de tous les différents modules
- + Plus de 150 rapports standard
- + Des rapports à définir vous-même
- + Contrôle des accords et de la qualité

L'outil de l'avenir

Les systèmes utilisés doivent suivre la croissance de votre organisation. Les technologies en place ne devraient pas contraindre l'évolution de votre organisation et les investissements en place devraient rester valides.

Technologie

TOPdesk Professional se base sur des technologies modernes. Le logiciel utilise une base de données intégrée et peut être installé facilement et rapidement. Le client TOPdesk travaille intuitivement et s'adapte aux souhaits de chaque utilisateur.

Migration

Notre département Consultancy vous assiste lors de la migration vers TOPdesk et se charge de la migration efficace des données et procédures de travail de votre organisation.

Intégration avec d'autres applications

Notre département Service d'intégration vous assiste dans la copie périodique de données provenant de bases de données existantes. Nous importons régulièrement des données à partir de fichiers du personnel, d'applications CRM ou de bases de données de configuration (CMDB) à l'aide d'AD, NDS, Beaufort, MS Excel, MS Access, SQL, Oracle, etc. En outre, nous chargerons de l'intégration avec d'autres applications en place.

Centres de services décentralisés

Votre centre de service assiste-t-il plusieurs locations ? TOPdesk Professional permet à vos employés d'accéder à une seule application par l'intermédiaire d'une base de données centralisée. Ainsi, chaque employé dispose à tout moment des données nécessaires. Vous pouvez également associer des centres de service autonomes par l'intermédiaire de TOPdesk Professional ou travailler avec plusieurs bases de données simultanément à l'aide d'une association satellite si vous désirez diviser les différentes disciplines.

Centres de services partagés

TOPdesk est idéal pour des centres de service TI, ainsi que pour les départements juridiques, les instances municipales et les ressources humaines. En implémentant TOPdesk dans tous ces départements, vous améliorez l'efficacité de votre centre de service. Vous pouvez également utiliser TOPdesk en tant qu'outil de gestion de services pour un centre de services partagés afin d'enregistrer des appels de diverses origines à partir d'un centre de service unique.

Postbus 559
2600 AN Delft

T +31 15 270 09 00

F +31 15 257 52 56

info@topdesk.fr

www.topdesk.fr

Plus d'informations

Pour toute information relative aux produits ou services de TOPdesk, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone au +31 15 270 09 00 ou à travers www.topdesk.fr. Nous serons heureux de vous montrer ce que TOPdesk peut faire pour votre organisation.

Autres branches TOPdesk

TOPdesk Deutschland GmbH

Kaiserslautern: +49 6313 0327 500

TOPdesk UK limited

Londres: +44 20 8846 8516

Autres brochures TOPdesk

TOPdesk Enterprise

Gestion de services pour des organisations exigeantes

Services

Un aperçu de tous les services et cours que nous vous proposons

Logiciel

TOPdesk lite, TOPdesk Professional et TOPdesk Enterprise

Services

Nous sommes heureux de pouvoir vous assister dans l'amélioration de votre organisation : de l'implémentation du logiciel jusqu'à l'entraînement de vos employés et le soutien lors de l'utilisation du logiciel.

Implémentation

Vous ne serez pas seul lors de l'implémentation de TOPdesk au sein de votre organisation. Nos consultants vous aideront à intégrer TOPdesk à la structure et aux processus existants. TOPdesk sera adapté à vos besoins et vos demandes.

Intégration du système

Vous avez des besoins spécifiques relatifs à votre logiciel de gestion des services ? Vous souhaitez intégrer TOPdesk aux systèmes en place ? Vous voulez personnaliser le Portail Utilisateurs en libre service ? Nous vous aiderons à réaliser tout cela.

Notre Service d'intégration du système crée des solutions adaptées à vos besoins et vous aide à les appliquer.

Formations

TOPdesk vous offre la possibilité de former rapidement les nouveaux utilisateurs de TOPdesk ou de simplement rafraîchir vos connaissances de nos produits. Nous vous offrons des formations de base ou avancées pour toutes les versions de TOPdesk.

Ces formations sont fournies à la maison mère à Delft ou sur le lieu de votre choix.