

# Service Management Simplified

TOPdesk développe, vend, implémente et supporte un logiciel qui permet aux entreprises d'organiser leur gestion des services efficacement. Notre mission est de fournir un produit facile et rapide à installer, simple à l'utilisation et disponible pour tout type d'organisation à un prix raisonnable.

TOPdesk fournit un logiciel pour le support d'employés (par exemple des départements TI et RH, etc.), le support de la clientèle, le support des citoyens, et le support des relations B2B.

## Une approche de travail processuelle

TOPdesk se base sur ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Une approche de travail processuelle optimise l'allocation du temps et des moyens financiers. Afin de vous permettre de travailler plus efficacement, TOPdesk est basé sur ces processus ITIL : vous aurez donc toujours un aperçu clair sur l'état des affaires.

	lite	Professional	Enterprise
Gestion des appels	✓	✓	✓
Gestion des configurations	✓	✓	✓
Gestion des propriétés immobilières			✓
Gestion des problèmes		✓	✓
Gestion des modifications		✓	✓
Gestion des projets		✓	✓
Gestion des stocks et commandes		✓	✓
Gestion des réservations et locations		✓	✓
Gestion des opérations		✓	✓
Gestion des Accords sur les niveaux de service (SLA)		✓	✓
Importation		✓	✓
Gestions des événements et actions		✓	✓
Portail Utilisateur en libre service	✓	✓	✓
TOPdesk Satellite		✓	✓
Enquêtes		✓	✓
Rapports	✓	✓	✓
Indicateurs de performance (KPI's)			✓
MS SQL / Oracle			✓
Interface PDA			✓
100% en ligne	✓	✓	✓

# Services TOPdesk

## Implémentation

Vous ne serez pas seul 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. TOPdesk est alors adapté à vos besoins et vos demandes.

## Intégration du système

Vous avez des souhaits 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 selon le style de la maison ? Nous vous aiderons à réaliser tout cela. Notre Service d'intégration du système crée des solutions adaptées à vos besoins et vous aidera à les appliquer.

## Formation

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 avancée pour toutes les versions de TOPdesk. Ces formations sont fournies à la maison mère à Delft ou au lieu de votre choix.

## Plus d'informations ?

Pour toute information relative aux produits ou services de TOPdesk, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone au 0031 15 270 09 00 ou à travers [www.topdesk.fr](http://www.topdesk.fr). Nous serons heureux de vous montrer ce que TOPdesk peut faire pour votre organisation.

Martinus Nijhofflaan 2, 2624 ES Delft  
Postbus 559, 2600 AN Delft

t 0031 15 270 09 00  
f 0031 15 257 52 56

info@topdesk.nl  
[www.topdesk.fr](http://www.topdesk.fr)

Droit d'auteur © 2007 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.



## Logiciel TOPdesk

lite | Professional | Enterprise

Service Management Simplified

## TOPdesk lite *Efficace et simple*

TOPdesk lite est parfait pour toute organisation qui souhaite commencer rapidement à gérer leurs services de façon professionnelle. Les appels relatifs aux produits et services sont traités de façon efficace et amicale. TOPdesk lite vous offre les processus de base de gestion des appels et des configurations pour le support interne et externe.

### Les bases sont couvertes avec TOPdesk lite :

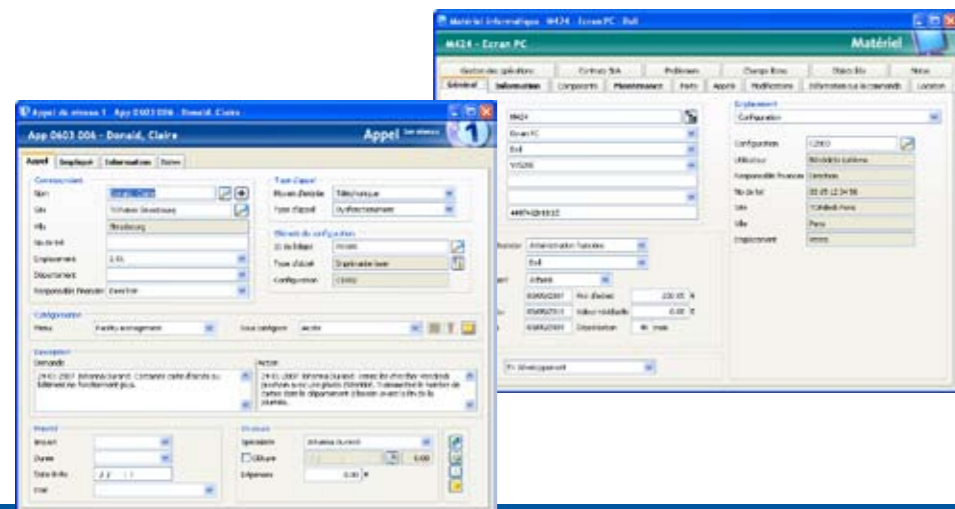
- + enregistrement d'appels par téléphone, email, etc. ;
- + disponibilité du Portail Utilisateurs en libre service ;
- + la sauvegarde du savoir avec la Base de connaissances ;
- + disponible en 5 langues ;
- + données sur tous les composants et employés de la société à portée de main ;
- + scan du matériel et logiciel ;
- + base de données standard fournie.

### Toujours disponible avec le Portail Utilisateurs en libre service

Réduisez la charge de travail du centre de service en permettant aux employés d'absorber une partie du processus d'enregistrement et en rendant les informations nécessaires disponibles.

### Aussi simple que ça

TOPdesk lite est déjà disponible à partir de 495,- €. Il ne vous faut que quelques minutes pour l'installer.



## TOPdesk Professional *Modulaire et simple d'utilisation*

TOPdesk Professional se compose, comme TOPdesk lite, des processus de base de Gestion des appels et de Gestion des configurations et peut être complété par d'autres modules. TOPdesk Professional vous permet de garantir une livraison de service de qualité aux employés, aux relations des affaires, et à la clientèle. Les disciplines telles que le facility management, les départements TI, juridiques ou RH utilisent TOPdesk Professional en tant que centre de service pour le support de la gestion d'inventaire, des configurations, des produits ou des services.

### TOPdesk Professional vous offre :

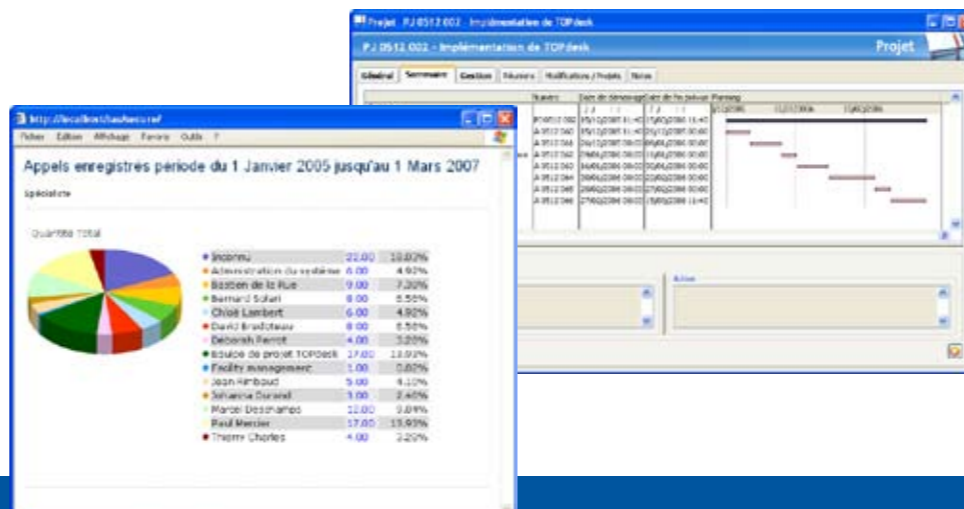
- + une structure modulaire - basée sur ITIL ;
- + frontoffice en backoffice support ;
- + une interface Windows et Web ;
- + Portail Utilisateurs en libre service ;
- + ordres de travail extensifs ;
- + plus de 200 rapports standard ;
- + la gestion des événements pour les notifications automatiques ;
- + une possibilité d'intégration avec d'autres applications.

### Modules

TOPdesk Professional se compose de différents modules de gestion basés sur les standards ITIL et les standards dans le facility management. Ainsi, vous personnalisez votre TOPdesk et n'utilisez que les modules dont vous avez besoin. Nos conseillers sont là pour vous assister lors de la prise de ces décisions. Certains des modules disponibles sont : la Gestion des projets, les Accords sur les niveaux de service (SLA), la Gestion des réservations et locations, etc.

### Mesurer les performances du centre de service

Il existe de multiples outils dans TOPdesk vous permettant de mesurer les performances de votre centre de service. TOPdesk Professional vous offre une gamme étendue de rapports de même que la possibilité de créer des rapports personnalisés.



## TOPdesk Enterprise *Processuel, clair et extensible*

TOPdesk Enterprise est la solution idéale pour les organisations de plus grande taille qui souhaitent se munir d'une solution de gestion de service de haute qualité professionnelle et technologique. TOPdesk Enterprise est 100 % en ligne. C'est à dire que tous les utilisateurs ont accès à une application conviviale indépendamment de l'endroit où ils se trouvent. TOPdesk Enterprise est rapide, extensible et vous offre d'innombrables possibilités. Cette solution permet, entre autres, le support des TIC, du facility management, des employés, de la clientèle et des relations, à partir d'une ou plusieurs locations.

### Pourquoi TOPdesk Enterprise ?

- + extensible grâce aux différents modules et la structure des licences ;
- + basé sur ITIL ;
- + indépendant de plate-forme ;
- + de diverses possibilités de création de rapports et d'indicateurs de performance ;
- + base des données : Oracle, MS SQL ;
- + possibilités de couplage et intégration ;
- + conforme SOx/ISO ;
- + idéal pour les centres de service décentralisés et partagés.

### Processus

TOPdesk Enterprise se base sur une approche processuelle. Augmentez les prestations de votre centre de service à l'aide de processus clairement définis. Il s'agit par exemple de l'utilisation d'ordres de travail, de listes To-Do, et de la séparation des tâches de guichet et d'arrière-guichet (Front / Back office).

TOPdesk Enterprise s'adapte parfaitement aux organisations qui souhaitent étendre leur utilisation de TOPdesk.

### Rapports et Indicateurs de performance

Les prestations de service sont facilement évaluées et suivies à l'aide des rapports et des indicateurs de performance. Ces derniers peuvent être intégralement personnalisés.

