

U wilt TOPdesk snel en efficiënt inrichten zodat uw processen en werkwijzen optimaal worden ondersteund. Om u te begeleiden bij deze implementatie heeft TOPdesk consultants in dienst met kennis en ervaring op het gebied van procesinrichting, het trainen van mensen en natuurlijk de software. Dit legt de basis voor verdere verbetering van de kwaliteit van uw dienstverlening.

In deze whitepaper:

- [TOPdesk Consultancy](#)
- [Implementeren](#)
- [Werkwijze](#)
- [Resultaat](#)

TOPDESK CONSULTANCY

Onze consultants hebben de afgelopen jaren veel kennis opgedaan bij diverse soorten organisaties, van overheidsinstanties tot multinationals en van zorginstellingen tot productiemaatschappijen. Bij sommige organisaties werkt slechts één medewerker met TOPdesk, bij andere organisaties werken meer dan honderd mensen met onze applicatie. Met 5.000 implementaties op onze naam putten wij uit ruime kennis en ervaring op het gebied van servicemanagement en procesmatig werken.



IMPLEMENTEREN IS MEER DAN INSTALLEREN

Een succesvolle implementatie van TOPdesk leidt tot een verbetering van de dienstverlening aan uw klanten. TOPdesk weet dat de kwaliteit van de dienstverlening afhankelijk is van een drietal factoren: het proces, de techniek en de mens. TOPdesk richt zich dan ook op deze drie factoren om uw dienstverlening te verbeteren.

Proces

Voor een goede implementatie is het belangrijk dat TOPdesk aansluit bij uw bedrijfsprocessen. Tijdens de implementatie werkt u samen met onze consultant aan de afstemming van tool en proces. Zijn uw processen nog niet voldoende geborgd of heeft u het gevoel dat de inrichting van uw processen voor verbetering vatbaar is? U kunt onze consultants inzetten om uw processen te optimaliseren.

Techniek

De consultant zorgt ervoor dat TOPdesk op de juiste manier wordt geïnstalleerd en wordt aangepast aan de technische omgeving van uw organisatie. Hierbij kunt u denken aan koppelingen met andere systemen, het importeren van benodigde gegevens in de TOPdesk-database en de algehele beschikbaarheid van het systeem.

Mens

Misschien wel de belangrijkste factor bij het realiseren van een hogere kwaliteit van dienstverlening is de mens. Uw servicedesk is immers het gezicht van uw dienstverlening. Tijdens de implementatie besteedt de consultant dan ook tijd aan het trainen van uw medewerkers in het werken met TOPdesk en het werken volgens processen. Ook kan aandacht worden besteed aan de communicatieve vaardigheden van uw medewerkers.

WERKWIJZE

De implementatie van TOPdesk wordt afgestemd op uw specifieke situatie en wensen. Naast het implementeren van TOPdesk kan de consultant zich ook richten op het verbeteren van uw processen. In overleg met de consultant bepaalt u het te doorlopen traject.

De consultant ondersteunt u bij het opstellen van doelstellingen en het vertalen van processen naar TOPdesk. Hij adviseert u bij het maken van keuzes en geeft mogelijkheden aan voor verbeteringen. De consultant helpt de organisatie afspraken te maken over de te volgen werkwijze, deze te documenteren en na te komen. Indien gewenst kan TOPdesk ook de rol van projectcoördinator of coach op zich nemen. Concrete taken van de consultant zijn:

- de inrichting van TOPdesk begeleiden;
- het geven van opleidingen;
- het importeren van gegevens.



TOPdesk heeft geleerd dat het belangrijk is dat medewerkers van de organisatie zelf een actieve rol spelen bij het implementatietraject. Deze werkwijze heeft een aantal voordelen:

- Het verhoogt de betrokkenheid bij het project;
- Wanneer medewerkers geloven in de doelstellingen van het project raken ze enthousiast;
- Gemaakte keuzes worden beter gedragen binnen de organisatie;
- Door het zelf te doen, leren mensen meer.

RESULTAAT

Samen met de consultant zorgt u ervoor dat TOPdesk is afgestemd op uw werkwijzen, de gebruikers zijn opgeleid en de inrichting van uw processen is verbeterd. Bovendien is TOPdesk geïntegreerd met andere applicaties en zijn belangrijke gegevens geïmporteerd in de TOPdesk-database. Uw organisatie is nu zelfstandig in staat TOPdesk te beheren. Een succesvolle implementatie van TOPdesk draagt er toe bij dat de kwaliteit van uw dienstverlening naar een hoger niveau wordt getild.

Andere relevante whitepapers:

- [Opleidingen TOPdesk](#)
- [Training ITIL-awareness](#)
- [Gebruikersopleiding](#)
- [Training Klantgericht werken](#)
- [Procesverbetertraject](#)

MEER INFORMATIE

Bij u op locatie of bij ons in Delft bespreken we graag wat TOPdesk voor uw organisatie kan betekenen.

U kunt contact met ons opnemen via telefoon (015) 270 09 09 of e-mailen naar consultancy@topdesk.nl. Neem ook eens een kijkje op onze website www.topdesk.nl.