

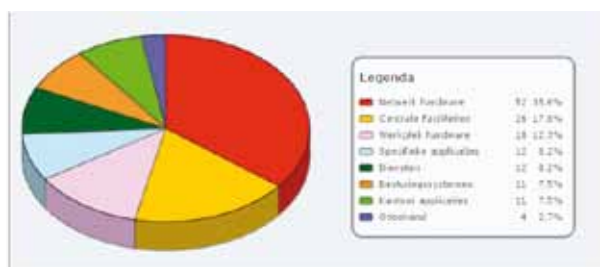
Uw organisatie verandert constant. Om uw dienstverlening op peil te houden is het van belang TOPdesk aan te passen aan deze veranderingen. De TOPdesk-audit onderzoekt of de inrichting van TOPdesk nog wel aansluit bij uw organisatie. Immers, wanneer TOPdesk goed is ingericht wordt een effectieve werkwijze optimaal ondersteund.

In deze whitepaper:

- TOPdesk-audit
- Programma
- Resultaat
- Extra mogelijkheden
- Kosten

## TOPDESK-AUDIT

U werkt al enige tijd met TOPdesk en u vraagt zich af of het beter kan. Het is voor u belangrijk dat uw dienstverlening op een zo hoog mogelijk niveau staat en TOPdesk ondersteunt u daarbij. De TOPdesk-audit analyseert de manier waarop u TOPdesk op dit moment inzet. Hierbij brengen wij niet alleen verbeterpunten in kaart, maar voeren we ook direct de belangrijkste quick-wins door. Bovendien laten wij u tijdens de TOPdesk-audit de nieuwste ontwikkelingen zien en geven wij gebruikerstips.



## PROGRAMMA

Een standaard-audit neemt twee dagen in beslag en richt zich op de basismodules Incidentbeheer en Configuratiebeheer. De dagindeling is als volgt:

Dag 1:

- Interviews met een representatieve groep TOPdesk-gebruikers;
- Uitdraaien en interpreteren van de belangrijkste TOPdesk-rapporten;
- Controle van de verschillende TOPdesk-instellingen.

Dag 2:

- Bespreking van de mogelijke verbeteringen;
- Doorvoeren van de quick-wins.

## RESULTAAT

Dankzij de direct doorgevoerde quick-wins en de kennisoverdracht aan uw medewerkers is TOPdesk beter ingericht naar de beoogde werkwijze van uw organisatie. Daarmee verbetert u de kwaliteit van uw dienstverlening. Daarnaast geven wij een aantal aanbevelingen voor het gebruik van TOPdesk, die u op langere termijn kunt doorvoeren.

## EXTRA MOGELIJKHEDEN

De standaard-audit kan worden uitgebreid met een aantal extra diensten:

### Extra interviews

Een interview neemt gemiddeld twee uur in beslag; een uur voor het interview zelf en een uur om de resultaten te verwerken. Door het aantal interviews uit te breiden, kan er meer informatie in de audit worden verwerkt. Dit komt de volledigheid van de evaluatie ten goede.

### Opstellen van het audit-rapport

De resultaten van een audit worden besproken op de laatste dag. U kunt de bevindingen en aanbevelingen laten vastleggen in een audit-rapport. Een audit-rapport bevat onder andere een samenvatting van de interviews, relevante TOPdesk-rapportages en conclusies met aanbevelingen. Dit rapport kan als uitgangspunt dienen voor een verbetertraject.

### Audit van andere TOPdesk-modules

Naast de basismodules Incidentbeheer en Configuratiebeheer kunt u ook het gebruik van uw andere modules, zoals Wijzigingsbeheer en Probleembeheer, laten evalueren in de audit.

## KOSTEN

De kosten voor de tweedaagse TOPdesk-audit bedragen €1.500,-. De kosten voor de extra mogelijkheden zijn op aanvraag verkrijgbaar. De prijzen zijn exclusief BTW en reiskosten.



### Andere relevante white papers:

- [Opleidingen TOPdesk](#)
- [Training ITIL-awareness](#)
- [Procesvolwassenheidsmeting](#)
- [Klanttevredenheidsonderzoek](#)
- [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](mailto:consultancy@topdesk.nl). Neem ook eens een kijkje op onze website [www.topdesk.nl](http://www.topdesk.nl).