

TOPdesk Power BI dashboard

Samenvatting & Inzichten

TOPdesk – Jouw servicemanagement software

Wat is TOPdesk?

TOPdesk is een softwareplatform voor servicebeheer dat organisaties helpt bij het beheren van IT-diensten, klantenservice, faciliteiten en andere bedrijfsprocessen. Het biedt een reeks opties die gebruikers helpt om de bedrijfsvoering te stroomlijnen. Bij Victa hebben we een Power BI rapportage ontwikkeld op basis van de verschillende modules die TOPdesk aanbiedt, waaronder incidenten, wijzigingen, wijzigingsactiviteiten en problemen.

Wat kun je met TOPdesk in Power BI?

Met het TOPdesk Power BI productmodel krijgen bedrijven inzicht in:

- ✓ **Planning:** Bekijk in één oogopslag of incidenten, wijzigingen binnen of buiten de planning worden opgelost.
- ✓ **Doorlooptijd:** Zie wat de (gemiddelde) doorlooptijd per module is geweest.
- ✓ **Aangemaakte, openstaande en afgeronde tickets:** Inzicht in hoeveel tickets er per module en geselecteerde categorie zijn aangemaakt, openstaand en afgerond.
- ✓ **Feedback rating:** Zie in één overzicht hoeveel tickets er zijn afgerond met feedback, de gemiddelde feedback (1^e en 2^e lijns) per categorie en over tijd.

Belangrijkste functionaliteiten

 **Interactieve dashboards** met de mogelijkheid om te schakelen tussen de Nederlandse en Engelse taal.

 **Trendanalyse** door aangemaakte, openstaande en afgeronde tickets over de tijd heen te analyseren.

 **Filtering** maakt het mogelijk om makkelijk per behandelaar, status of prioriteit de data in te zien.

 **Drill-through mogelijkheden** naar details van de aangemaakte, openstaande en afgeronde tickets.

Waarom TOPdesk in PBI gebruiken?.

- ✓ **Maximale efficiëntie** door operationele data uit Topdesk te combineren met visuele inzichten in Power BI, waardoor alles centraal en overzichtelijk is ingericht.
- ✓ **Grip op status en voortgang** door een helder overzicht van de ticketvoortgang.
- ✓ **Gebruiksvriendelijke dashboard** met visuele analyses voor direct inzicht in trends en prestaties.
- ✓ **Optimalisatie van procesbeheer** door de doorlooptijd te volgen, het signaleren van vertragingen en het gericht sturen op efficiëntie.

A photograph of a modern, multi-story office building at dusk. The building features a dark facade with vertical slats and large glass windows. The sky is dark with a few birds flying in the upper left. In the foreground, there is a green lawn and a low hedge. The overall image has a warm, golden-brown tint.

VICTA
BUSINESS INTELLIGENCE

Victa B.V. | Rientjesoven 32 | 7621 HG Borne
Kvk: 08225460 | BTW-nummer: NL822372381B01
www.victabi.com | info@victabi.com | +31 85 044 1400