TOPdesk

Tolleiv Nietsch - 2024-09-09 - Applikation verbinden

Was ist TOPdesk?

TOPdesk ist eine Service-Management-Software, die von Organisationen zur Verbesserung ihrer Serviceprozesse und zum effizienteren Management von IT-Services, Facility-Management und anderen Supportdiensten eingesetzt wird. Hier sind einige der Hauptfunktionen und Anwendungen von TOPdesk:

- **Incident Management:** TOPdesk ermöglicht es Benutzern, Vorfälle (Störungen oder Probleme) zu melden und zu verfolgen. Das System erleichtert die Zuweisung von Aufgaben zur Lösung von Vorfällen.

- **Service Request Management:** Benutzer können über TOPdesk Serviceanfragen einreichen, z. B. Anforderungen für neue Software, Hardware oder andere Dienstleistungen. Dies ermöglicht eine strukturierte Verwaltung und Bearbeitung von Serviceanfragen.

- **Change Management:** Die Software unterstützt den Prozess der Änderungsverwaltung, um sicherzustellen, dass Änderungen an IT-Infrastrukturen und anderen Diensten ordnungsgemäß geplant, genehmigt und implementiert werden.

- **Problem Management:** TOPdesk hilft bei der Identifizierung und Verwaltung von Ursachen wiederkehrender Probleme, um langfristige Lösungen zu implementieren und die Servicequalität zu verbessern.

- **Asset Management:** Die Verwaltung von IT-Assets, wie Hardware und Software, wird durch TOPdesk erleichtert. Dies umfasst Inventarisierung, Aktualisierung und Verfolgung von Assets im gesamten Lebenszyklus.

- **Self-Service-Portal:** Benutzer können über ein Self-Service-Portal auf TOPdesk zugreifen, um Vorfälle zu melden, Serviceanfragen zu stellen und den Status ihrer Anfragen zu überprüfen.

- **Berichterstellung und Analyse:** TOPdesk bietet Funktionen zur Erstellung von Berichten und Analysen, um Leistungskennzahlen zu überwachen, Engpässe zu identifizieren und die Effizienz der Serviceprozesse zu verbessern.

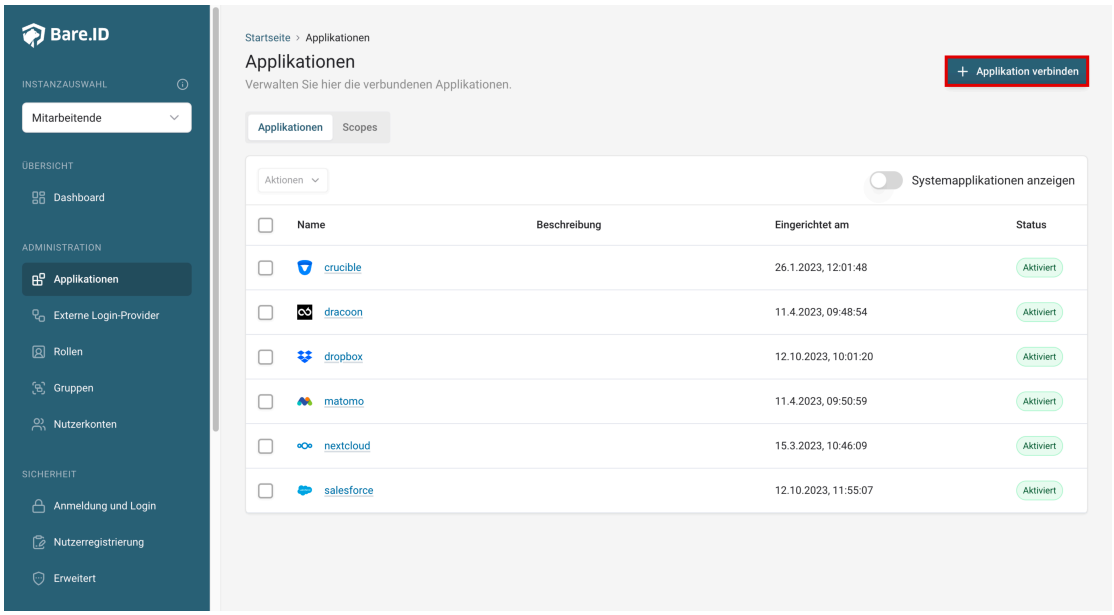
- **Kommunikation und Zusammenarbeit:** Die Software fördert die Kommunikation zwischen Benutzern, Technikern und anderen Stakeholdern durch Messaging-Funktionen und die Möglichkeit, Dokumente und Informationen zu teilen.

Bare.ID-Instanz mit TOPdesk verbinden

- Die vorkonfigurierte Verbindung macht die Integration von TOPdesk in Bare.ID besonders einfach. Abschließend muss Bare.ID nur noch als Login-Provider in der TOPdesk-Applikation hinterlegt werden.

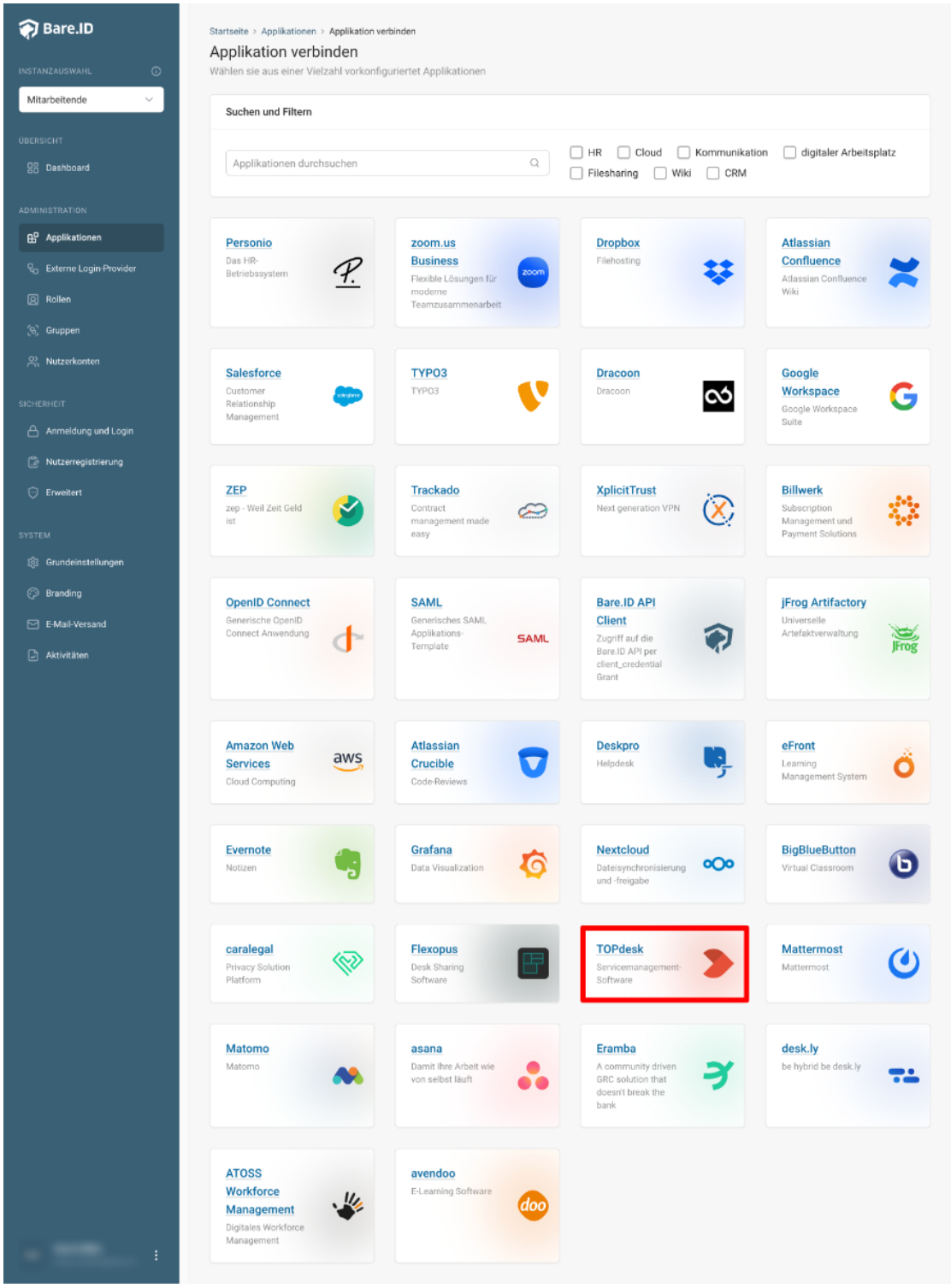
TOPdesk als Applikation mit Bare.ID verbinden

- Melde Dich mit einem Administrator-Konto bei Bare.ID unter app.bare.id an.
- Wähle auf der Willkommensseite die Instanz aus, für die TOPdesk als Applikation verbunden werden soll.
- Klicke in der Navigation links auf "Applikationen".



- Klicke auf den Button "**Applikation verbinden**" (oben rechts im Bild mit einem roten Rahmen markiert).

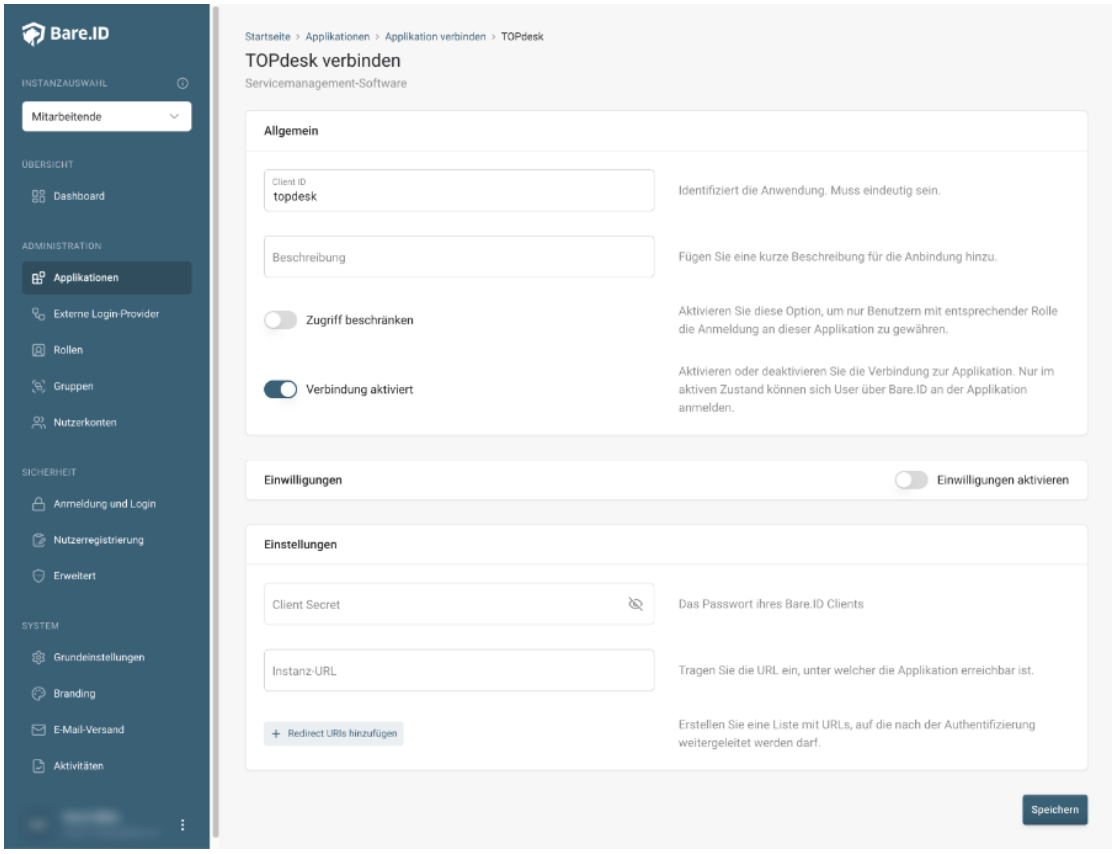
Es öffnet sich die Seite "**Applikation verbinden**" mit einer Übersicht an Applikationen, die bereits vorkonfiguriert sind



- Wähle die TOPdesk-Applikation durch Klick auf das entsprechende Icon (oben im Bild mit einem roten Rahmen markiert).

Es öffnet sich die Seite TOPdesk verbinden

- Setze alle Optionen und fülle die Felder wie gewünscht:



- **Client ID:** Trage eine eindeutige Client-ID ein. Diese muss beim Einrichten in TOPdesk eingetragen werden.

- **Beschreibung:** Füge eine kurze Beschreibung für die Verbindung hinzu, um sie bei der Verwaltung besser identifizieren zu können.

- Option **Zugriff beschränken:** Setze den Schalter aktiv, um nur Nutzern der Bare.ID-Instanz eine Anmeldung an TOPdesk zu ermöglichen, die über die entsprechende applikationsspezifische Rolle verfügen.

- Option **Verbindung aktiviert**: Aktiviere oder deaktiviere die Verbindung zur Applikation. Lasse die Option zum Testen der Verbindung aktiv. Nur im aktiven Zustand können sich Nutzer über Bare.ID an der Applikation anmelden.

- **Client Secret:** Ein sicheres Passwort wird nach dem Speichern automatisch generiert. Dieses muss beim Einrichten in TOPdesk eingetragen werden.

- **Instanz-Name:** Trage den Namen der TOPdesk-Instanz aus der URL ein. Bei "https://mycompany.personio.de/" also "mycompany".

- Klicke auf den "SPEICHERN"-Button, um die Angaben zu speichern und die

ausgewählte Applikation mit der ausgewählten Bare.ID-Instanz zu verbinden.

Bare.ID in TOPdesk konfigurieren

Die Schritt für Schritt Anleitung findet man hier.