

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 Willkommenseite die Instanz aus, für die TOPdesk als Applikation verbunden werden soll.
- Klicke in der Navigation links auf "Applikationen".

Startseite > Applikationen

Applikationen

Verwalten Sie hier die verbundenen Applikationen.

[+ Applikation verbinden](#)

Applikationen Scopes

Aktionen Systemapplikationen anzeigen

<input type="checkbox"/>	Name	Beschreibung	Eingerichtet am	Status
<input type="checkbox"/>	crucible		26.1.2023, 12:01:48	Aktiviert
<input type="checkbox"/>	dracoon		11.4.2023, 09:48:54	Aktiviert
<input type="checkbox"/>	dropbox		12.10.2023, 10:01:20	Aktiviert
<input type="checkbox"/>	matomo		11.4.2023, 09:50:59	Aktiviert
<input type="checkbox"/>	nextcloud		15.3.2023, 10:46:09	Aktiviert
<input type="checkbox"/>	salesforce		12.10.2023, 11:55:07	Aktiviert

- 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

The screenshot shows the Bare.ID user interface. On the left is a dark blue sidebar with navigation options: INSTANZAUSWAHL (Mitarbeitende), ÜBERSICHT (Dashboard), ADMINISTRATION (Applikationen, Externe Login-Provider, Rollen, Gruppen, Nutzerkonten), SICHERHEIT (Anmeldung und Login, Nutzerregistrierung, Erweitert), and SYSTEM (Grundeinstellungen, Branding, E-Mail-Versand, Aktivitäten). The main content area is titled 'Applikation verbinden' and contains a search bar, filter checkboxes (HR, Cloud, Kommunikation, digitaler Arbeitsplatz, Filesharing, Wiki, CRM), and a grid of application tiles. The 'TOPdesk' tile, located in the 6th row, 3rd column, is highlighted with a red border. Other visible tiles include Personio, zoom.us Business, Dropbox, Atlassian Confluence, Salesforce, TYPO3, Dracon, Google Workspace, ZEP, Trackado, XplicitTrust, Billwerk, OpenID Connect, SAML, Bare.ID API Client, JFrog Artifactory, Amazon Web Services, Atlassian Crucible, Deskpro, eFront, Evernote, Grafana, Nextcloud, BigBlueButton, caralegal, Flexopus, Mattermost, Matomo, asana, Eramba, desk.ly, ATOSS Workforce Management, and avendoo.

- 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:

Startseite > Applikationen > Applikation verbinden > TOPdesk

TOPdesk verbinden

Servicemanagement-Software

Allgemein

Client ID: Identifiziert die Anwendung. Muss eindeutig sein.

Beschreibung:

Zugriff beschränken Aktivieren Sie diese Option, um nur Benutzern mit entsprechender Rolle die Anmeldung an dieser Applikation zu gewähren.

Verbindung aktiviert Aktivieren oder deaktivieren Sie die Verbindung zur Applikation. Nur im aktiven Zustand können sich User über Bare.ID an der Applikation anmelden.

Einwilligungen Einwilligungen aktivieren

Einstellungen

Client Secret: Das Passwort ihres Bare.ID Clients

Instanz-URL: Tragen Sie die URL ein, unter welcher die Applikation erreichbar ist.

+ Redirect URLs hinzufügen Erstellen Sie eine Liste mit URLs, auf die nach der Authentifizierung weitergeleitet werden darf.

Speichern

- **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](#).