



# HELPDESKPAKKETTEN

**TOPDESK BEHOUDT POSITIE IN NEDERLAND  
MAAR GROTE PARTIJEN ALS SERVICENOW,  
HEAT, JIRA EN ZENDESK RUKKEN OP.**

## HELPDESKPAKKETTEN

### ENQUETE

Ook dit jaar heeft Linden-IT weer een groot onderzoek gedaan bij ruim 150 bedrijven naar het gebruik van helpdeskpakketten. Net als in 2017 voert TOPdesk weer de lijst aan met een marktaandeel van ongeveer 33%. Maar er zijn pakketten in opkomst van leveranciers die wereldwijd hard aan de weg timmeren zoals Freshdesk, Jira, ServiceNow en Zendesk met elk zo'n 5% marktaandeel in Nederland.

#### MEEST GEBRUIKTE SUPPORT CENTER/HELPDESK TOOLS.

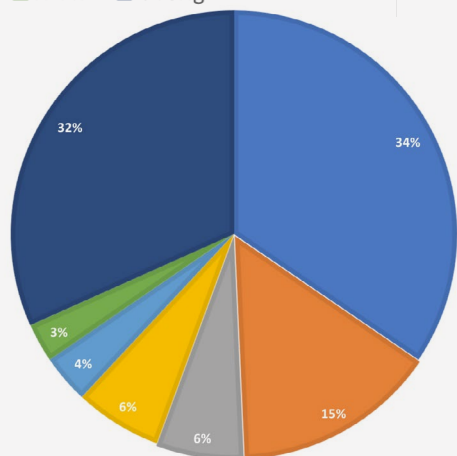
1. TOPdesk 35%
2. Zendesk 6%
3. ServiceNow 6%

#### MEEST GEBRUIKTE REMOTE SUPPORT TOOLS.

1. Teamviewer 27%
2. Remote Desktop Connection 21%
3. REAL VNC 6 %

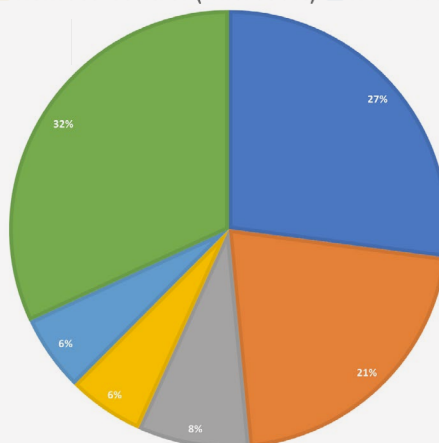
UITSLAG HELPDESKONDERZOEK

■ Topdesk ■ Zelf ontwikkeld ■ ServiceNow ■ Zendesk  
 ■ JIRA ■ HEAT ■ Overig



MEEST GEBRUIKTE REMOTE SUPPORT TOOLS

■ Teamviewer ■ Remote Desktop Connection (Microsoft)  
 ■ Geen ■ Remote Control (Microsoft) ■ REAL VNC  
 ■ Overig



## HELPDESKPAKKETTEN

### AANTAL MEDEWERERS OP EEN HELPDESK.

1. 2 - 5 personen 57%
2. 11 - 25 personen 15%
3. 6 - 10 personen 11%

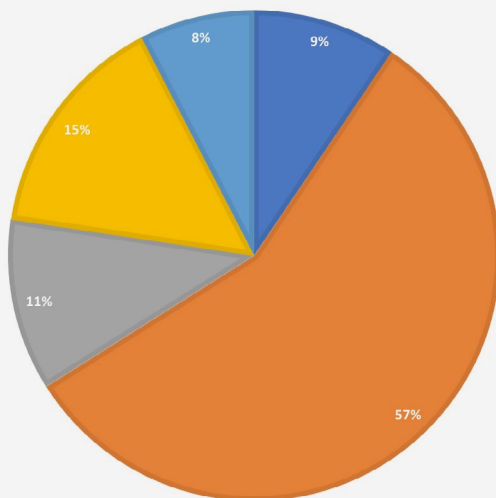
### TYPE KLANTEN ONDERSTEUND OP DE HELPDESK.

1. Intern 43%
2. Beide 30%
3. Extern 27%

### DOELGROEP

AANTAL MEDEWERERS HELPDESK

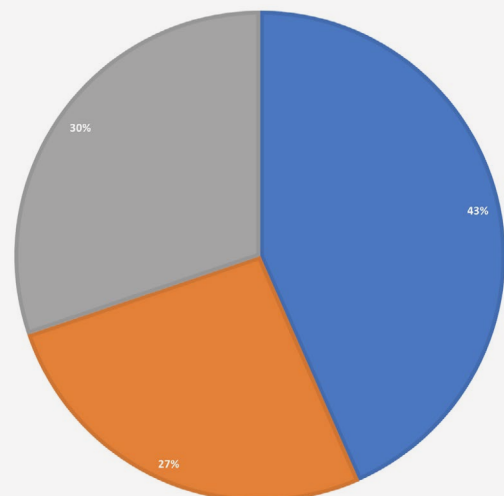
■ 1 ■ 2 tot 5 ■ 6 tot 10 ■ 11 tot 25 ■ 25+



### DOELGROEP

TYPE KLANTEN ONDERSTEUND OP DE HELPDESK

■ Intern ■ Extern ■ Beide



## HELPDESKPAKKETTEN

### TOPDESK MARKTLEIDER IN NEDERLAND

Jeroen Silvius is al ruim 10 jaar werkzaam bij TOPdesk. In zijn functie als Business Development Manager is hij verantwoordelijk voor het internationale relatiebeheer. In dit interview legt hij uit waar TOPdesk haar succes aan te danken heeft.

**Volgens onze enquête heeft TOPdesk een marktaandeel van bijna 35% op de markt van helpdesk producten; is dat ook uw beeld van de markt?**

“Uiteraard zijn wij ontzettend blij weer marktleider te zijn. Onze getallen verschillen ook wel per sector. Wij leveren namelijk ook veel aan lokale en landelijke overheidsinstellingen. Maar ook in de zorg, onderwijs en in de logistiek hebben wij een prominente aanwezigheid.”

**Wat zijn de voornaamste redenen van uw klanten waarom ze in het verleden voor TOPdesk hebben gekozen en dat nog steeds blijven gebruiken?**

“TOPdesk bestaat natuurlijk al twintig jaar. Vanaf het begin hebben wij ons gefocust op het leveren van standaardsoftware. Zo konden onze klanten makkelijk en snel bedrijfsprocessen implementeren en zo de kosten relatief laag houden. Simpel en laagdrempelig, maar wel met mogelijkheden om verder uit te bouwen. Onze klanten zijn voornamelijk ondersteunende afdelingen, zoals IT en HR. Deze afdelingen hebben behoefte aan simpele oplossingen.”



“Door de jaren heen hebben wij, door altijd hoogwaardige service te leveren, hechte relaties en vertrouwen opgebouwd met onze klanten. Ik denk dat dit ook de reden is dat onze klanten voor TOPdesk blijven kiezen.”

**Concurrenten als Servicenow, Freshdesk, Zendesk en Jira doen het wereldwijd erg goed; hoe kunt u deze bedrijven op afstand houden in Nederland?**

“Allereerst is het belangrijk om te weten dat wij vaak net andere vlakken van de markt bespelen dan onze concurrenten. Wij leveren onze service vooral aan bedrijven van tussen de 500 en 2500 medewerkers. Onze concurrenten focussen vaak op de kleinere bedrijven.”

“Daarnaast hebben wij, in ons langdurige bestaan, zorgvuldig en praktisch aan de relatieopbouw met onze klanten gewerkt. Het jarenlange vertrouwen van onze klanten speelt ook een grote factor in het feit dat wij marktleider blijven.”

## HELPDESKPAKKETTEN

### **Wat zijn de mogelijkheden met TOPdesk om communicatie met gebruikers via kanalen als FB, chat, twitter etc. te integreren?**

“Tegenwoordig worden er steeds andere ingangen gekozen wat de communicatie betreft. Hier spelen wij natuurlijk graag op in. Door gebruik van API's kunnen wij ervoor zorgen dat moderne communicatiesystemen makkelijk te implementeren zijn in onze software. Wij werken graag met oplossingen, niet tegen, dus wij kijken graag naar wat de mogelijkheden zijn. Momenteel hebben wij een kleine chat oplossing die via TOPdesk loopt.”

### **Wat doet TOPdesk op het gebied van AI en machine learning?**

“Iets waar wij eigenlijk al een langere tijd mee bezig waren is het automatiseren van de invoering van de categorisatie. Momenteel zijn we aan het experimenteren met categorisatie via AI-technologie. Wij willen graag zien of deze software zelflerend kan zijn.

Verder kijken wij naar mogelijkheden met slimme chatbots. Ons plan is vooral te gaan samenwerken met chatbot oplossingen. Op dit moment zijn slimme chatbots nog in de volle ontwikkeling. Daarom zijn wij alvast bezig met het bouwen van fundamenteën om de toekomstige chatbots van informatie te kunnen voorzien. Zo kunnen wij meteen inhaken wanneer het zover is.”

### **Wat kunnen we van TOPdesk de komende tijd voor nieuws verwachten?**

“De meeste van onze nieuwe klanten werken in de cloud. Er wordt dus erg veel informatie onderling gedeeld.

De dienstverlening wordt tegenwoordig vaak uitbesteed, denk maar aan de IT en de logistiek. Wij zorgen graag voor een eenvoudige samenwerking binnen en tussen partijen. Daarom werken wij aan een communicatieplatform (Worcade) waar zowel klanten van TOPdesk als hun leveranciers gebruik van kunnen maken. Ook zijn wij bezig met een directe TOPdesk-TOPdesk koppeling waarmee de communicatie tussen onze klanten vereenvoudigd kan worden.”

### **Is TOPdesk ook succesvol buiten Nederland?**

“Jazeker! Het fijne aan TOPdesk is dat het door de standaardsoftware ook erg goed toepasbaar in andere landen. Momenteel zitten wij in zo'n 10 verschillende landen en vooral in West-Europa. In Duitsland zijn wij samen met een andere partij ook marktleider geworden!”

“Een aantal jaar geleden vonden wij het tijd om de zee over te gaan. Zo hebben wij vestigingen geopend in Brazilië, Canada en in de VS. Hier staat wij tegenover ontzettend grote partijen en hebben wij nog niet zo veel naamsbekendheid, maar toch groeien wij ook daar erg sterk.”

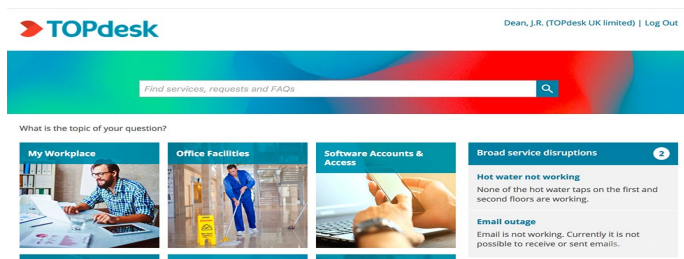
### **Je werkt er nu al meer dan 10 jaar. Hoe zou je TOPdesk in een a twee zinnen kunnen beschrijven?**

“TOPdesk is een hele informele organisatie met slimme en enthousiaste werknemers die gedreven zijn om mensen echt verder te helpen. Deze cultuur behouden wij over onze kantoren wereldwijd, want TOPdesk is één team.”

## HELPDESKPAKKETTEN

### TOPDESK

TOPdesk is al ruim twintig jaar actief in Nederland en ondersteunt volledig ITIL. Een belangrijke eis voor veel bedrijven en overheidsinstellingen in Nederland. De uitdaging voor [TOPdesk](#) ligt in het kunnen volgen van nieuwe ontwikkelingen zoals cloud computing, ondersteunen van de vele social media kanalen en AI. Relatief nieuwe producten hebben weinig ballast vanuit de historie en kunnen daar makkelijker op inspelen.



### TOP REDENEN OM TE KIEZEN VOOR TOPDESK.

#### Geschikt voor elke afdeling

Geef uw klanten de beste ondersteuning, of u nu in de IT, FM of HR actief bent.

#### Naadloze integratie met andere pakketjes

Geen zorgen. U kunt blijven werken met al uw favoriete hulpmiddelen.

#### Gebaseerd op best practices

Profiteer van 20+ jaar ervaring en 5.000 TOPdesk maakt op ITIL gebaseerde service- implementaties wereldwijd.



### BELANGRIJKE KENMERKEN.

#### Voor IT, FM en HRM

TOPdesk kan worden gebruikt voor het beheren van calls, tickets en werkzaamheden van de IT, Facility Management en de Human resource management.

#### Afhandeling van incidenten

Verwerk vragen, klachten en storingen met gemak.

#### Eigendomsbeheer

Houd de locatie, eigenaar en zelfs reparatie van uw onderdelenstatus bij met de Asset Management-module.

#### Kamerreserveringen

Voorkom dubbele boekingen en cateringproblemen met de reserveringsbeheer module.

#### Onderhoudsplanning

Beheer, plan en budgeteer uw geplande onderhoud met gemak.

#### Selfserviceportal

De Selfserviceportal biedt gebruikers een eenvoudige manier om de informatie die ze nodig hebben - zonder uw hulp.

#### Dashboard en rapportage

Houd de prestaties van uw afdeling bij.

#### Resource management

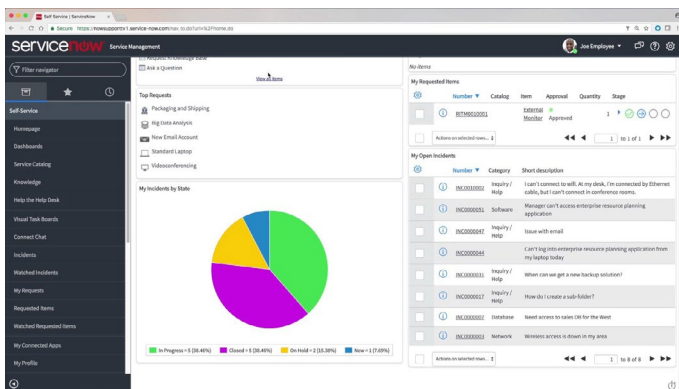
Blijf op de hoogte van de beschikbaarheid en werklast van uw medewerkers.

## HELPDESKPAKKETTEN

### SERVICENOW

ServiceNow: nummer 1 op de lijst van “most innovative companies Forbes 2018”

Digital Transformation was de focus voor de samenstellers van deze jaarlijkse lijst door de redactie van Forbes Magazine. Samen met Workday (HR software) en Salesforce (CRM) vormt ServiceNow de lijst aan. Volgens John Donahoe, CEO van ServiceNow, is dat vooral te danken aan het feit dat deze bedrijven ‘geboren’ zijn in de cloud. ServiceNow helpt haar klanten met digital transformation door taken te automatiseren en de service experience van gebruikers te personaliseren. AI en machine learning zullen dat in de toekomst nog verder ondersteunen.



### TOP REDENEN OM TE KIEZEN VOOR SERVICENOW.

Goede rapportagemogelijkheden stellen gebruikers in staat om diensten te monitoren.

Rapporten kunnen worden aangepast en eenvoudig worden gefilterd.

ServiceNow heeft een eenvoudige interface voor het maken van kaarten en incidentbeheer.



### BELANGRIJKE KENMERKEN.

#### Probleembehandeling

Stroomlijnen van servicereparatie met geautomatiseerde routing, ingebouwde samenwerking en gedeelde doelen

#### Probleembeheer

Identificeer de hoofdoorzaak van problemen en voorkom proactief toekomstige verstoringen van het bedrijf.

#### Veranderen en vrijgeven Beheer

Verminder veranderingsgerelateerde risico's en kosten. Versnel de release van zakelijke services.

#### Agent Intelligence

Los problemen sneller op en verhoog agenteficiëntie met behulp van machine learning om problemen automatisch te categoriseren, te traceren en prioriteiten te stellen.

#### Benchmarks

Optimaliseer de ITSM-prestaties door deze te vergelijken met de sectorgemiddelden van uw branchegenoten.

#### Request Management

Geef eindgebruikers een moderne, consumentachtige ervaring via een enkele serviceportal.

#### Kennismanagement

Leg kennis vast en bundel kennis uit de hele organisatie zodat medewerkers deze op aanvraag kunnen raadplegen.

## HELPDESKPAKKETTEN

### ZENDESK

Grote bedrijven hebben altijd moeite gehad met het gebruik van systemen voor het registreren en verwerken van de communicatie met gebruikers. En dat probleem is met de opkomst van de vele nieuwe kanalen als Twitter, Facebook Messenger en WhatsApp alleen maar groter geworden.

Maar de gebruikers eisen direct antwoorden en oplossingen. Zendesk speelt steeds op deze ontwikkelingen in. Een van de nieuwste tools, Side Conversations, biedt service agents de mogelijkheid om met iedereen, zowel intern als extern, te communiceren. En daarbij wordt gebruik gemaakt van Skills based Routing en Contextual Workspaces die elk verzoek van een gebruiker direct koppelen aan de juiste service agent. Hiermee kunnen bedrijven snel en adequaat grote aantallen gebruikers verspreid over vele locaties goed ondersteunen.

### TOP REDENEN OM TE KIEZEN VOOR ZENDESK.

Ondersteunt alle belangrijke communicatiekanalen, waaronder Zopim-chat, Facebook Messenger en Voice.

Uitgebreide zelfondersteunende opties.

Meer dan 75.000 agenten wereldwijd met behulp van Zendesk.



### BELANGRIJKE KENMERKEN.

#### Helpcentrum. Self-service opnieuw uitgevonden.

Bedien uw klanten met een portaal die 24/7 beschikbaar is. Het portaal is een kennisbank, een community en een klantenportaal in één.

#### Meet uw prestaties met anderen in uw branche.

Meet de tevredenheid van uw klanten en de prestaties van uw ondersteuningsteam. U kunt zelfs de prestaties van uw hele organisatie vergelijken met anderen in uw branche met de Zendesk Benchmark.

#### Zopim Chat.

Voeg de Zopim-chatwidget toe aan uw website en begin binnen enkele minuten met klanten te praten.

#### Smooth Operator

Zendesk Voice is cloudgebaseerde callcenter-software geïntegreerd met Zendesk, dus agenten kunnen telefonische ondersteuning bieden vanaf hetzelfde platform dat zij gebruiken om alle andere kanalen te beheren.



SUPPORT



SELF-SERVICE



ENGAGEMENT