



Página 2-3 HelpDesk mejora la gestión del departamento de RRHH de ABB

Página 4 Artisan al día

Página 4 Novedades en Artisan

Artologik®
SOFTWARE FOR THE WEB



HelpDesk mejora la gestión del departamento de RRHH de ABB

HelpDesk mejora la gestión del departamento de RRHH de ABB

ABB (Asea Brown Boveri) es una empresa mundial líder en las áreas de tecnología de la energía y automatización, con un total de 112.000 empleados en 100 países. En Suecia, ABB utiliza el software Artologik HelpDesk para la gestión de las incidencias del personal. La Directora de Recursos Humanos, Ann Axelsson Hasselberg, gestiona las consultas y reclamaciones del personal de la empresa.

"Hemos recibido muchas respuestas positivas de nuestros usuarios, ahora es más fácil para ellos contactar con nuestro departamento de Recursos Humanos ya que antes no sabían exactamente como hacerlo. En la actualidad, sólo contamos con una dirección de e-mail y un número de teléfono para todo el departamento."

Necesidad de un Sistema de Gestión de Incidencias

En las oficinas de ABB en Västerås, Suecia, la empresa cuenta con 4.500 empleados que generan diariamente un gran número de solicitudes. Una encuesta interna reveló que el sistema de tratamiento de las demandas del personal debía ser reorganizado, para racionalizar el uso de los recursos y además simplificar el acceso a la información para los empleados. En ABB se creó un servicio central, el cual ocasionó la necesidad en ABB de adquirir un sistema de gestión de soporte.

"Dentro de ABB, hemos estado trabajando en la

búsqueda de nuevas formas de respuesta para nuestros empleados y así ofrecerles un alto nivel de servicio en el departamento de Recursos Humanos. Artologik HelpDesk nos permite controlar todas las solicitudes en todo momento, y también poder realizar un seguimiento del progreso de todas ellas. De esta manera, ofrecemos un servicio de mayor calidad y tenemos la posibilidad de gestionar todas las solicitudes incluso si algún miembro del equipo está ausente."

Mejor Utilización de los Recursos

La empresa ABB ha conseguido una serie de ventajas desde que empezó a utilizar Artologik HelpDesk. Ahora directamente pueden ver y analizar cuántas personas han introducido sus solicitudes en el sistema, y qué tipo de preguntas han realizado. Sobre la base de este análisis, los recursos pueden ser dirigidos a donde sean necesarios, y también a las áreas donde el flujo de la información se necesite mejorar.

"Tener un sistema de gestión de incidencias nos permite siempre tener un control sobre

cada una de las preguntas, de esta manera no se pierden en direcciones de e-mail personales como ocurría antes."

Importancia de la facilidad de uso

Artologik HelpDesk es un software basado en Web, como todos los otros programas de la serie Artologik, y está desarrollado centrándose en su facilidad de uso, un aspecto muy importante para ABB cuando eligió el software. "Artologik HelpDesk es un sistema muy fácil el cual nos permite, de una forma simple, construir nuestra propia estructura para la gestión de nuestras solicitudes."

La comunicación entre ABB y Artisan ha sido excelente. "Durante todo el proceso hemos tenido un dialogo muy eficaz sobre los diferentes temas a tratar, a pesar de que en ABB no somos especialistas en tecnologías de la información, Artisan nos ha ayudado a encontrar una solución que se adapta perfectamente a nosotros. Artisan ha

mostrado su comprensión sobre nuestras necesidades adaptando el software a nuestras líneas de trabajo."

Fiabilidad de HelpDesk

La empresa ABB cuenta con una gran cantidad de usuarios, por lo que la fiabilidad del sistema y la brevedad en resolver cualquier error son de gran importancia. "Cuando hemos contactado con Artisan para obtener soporte, siempre hemos sido bien recibidos y han mostrado preocupación por nosotros como clientes. Es muy importante que no sólo tengan un programa fiable, sino que también en caso de que aparezca algún problema obtengamos soporte rápidamente, y Artisan nos lo ha prometido."



PER CARLSSON: UN VENDEDOR ESPECIAL

¿Cuál es su función en la empresa Artisan?

Soy el responsable de las ventas en el mercado Nórdico, lo que significa que gestiono las solicitudes entrantes, contacto con los clientes telefónicamente, realizo los presupuestos y respondo todo tipo de preguntas sobre nuestros programas de gestión.

¿Qué le gusta más sobre su trabajo?

El contacto con los clientes. El hecho de poder detallar junto con el cliente su demanda, para saber exactamente lo que necesita y después encontrar una solución. Además de eso, formamos un gran equipo en Artisan donde siempre hay un buen ambiente de trabajo.



¿Qué le gusta hacer cuando no está trabajando en Artisan?

La música llena mi vida, soy saxofonista y formo parte de dos grandes grupos de música. También uno de mis viejos grupos ha decidido regresar con un concierto después de años de descanso. Otra de las cosas que me gusta hacer es, durante los meses de verano, reconstruir una vieja casa de vacaciones. Y además me gusta el arte, el diseño y la fotografía.

NOVEDADES EN ARTISAN

Este año 2009, continuamos expandiendo nuestros productos Artologik alrededor del mundo. Por ello, se han incorporado dos nuevas Directoras de Ventas Internacionales a nuestra empresa, Jane Davis se encargará del contacto con los clientes del mercado Inglés y Francés, y Linda Braunias será la responsable del mercado Alemán.

Además de esto, hemos decidido introducirnos en el mercado Español comenzando con nuestro software de gestión de soporte Artologik Helpdesk el cual está

disponible en Español. Nuestra empresa está impaciente por conocer que nos ofrecerá este sector en el futuro.

Actualmente nuestra empresa también ha lanzado su nueva página web www.artologik.com, la cual ha sido rediseñada para que sea más fácil para usted encontrar la información que necesita. ¡Esperamos su visita en nuestra nueva página web!

Artologik[®]
SOFTWARE FOR THE WEB