



Page 2-3 *HelpDesk au service du personnel chez ABB*

Page 4 *L'Artisan du jour*

Page 4 *Petites nouveautés*

Artologik®  
SOFTWARE FOR THE WEB



# HelpDesk au service du personnel chez ABB

# HelpDesk au service du personnel chez ABB

ABB (Asea Brown Boveri) est un groupe mondial helvético-suédois. Leader dans le domaine des technologies d'énergie et d'automatisation, il compte 112 000 employés dans 100 pays. Au sein de ABB Suède, Artologik HelpDesk est utilisé pour supporter les questions liées au personnel. Ann Axelsson Hasselberg est la directrice du département des ressources humaines, en charge de ce type de questions chez ABB.

"Nous avons reçu de nombreux retours positifs de la part de nos utilisateurs, qui estiment que le département des ressources humaines est plus facilement joignable puisqu'il n'est plus nécessaire de savoir qui contacter précisément. À présent, il n'y a plus qu'une adresse e-mail et un seul numéro de téléphone pour le département dans son intégralité."

## Nécessité d'un système de gestion de tickets

À Västerås, leur site principal en Suède, ABB compte 4500 employés, générant de nombreuses questions chaque jour. Une enquête interne a révélé que leur système de traitement des demandes du personnel devait être réorganisé, afin de rationaliser l'utilisation des ressources, mais aussi de simplifier l'accès de tous les employés aux informations. Un service central fut créé, d'où la nécessité pour

ABB d'acquérir un système de gestion de tickets.

"Au sein d'ABB, nous avons recherché de nouveaux moyens d'être plus réactifs envers nos employés, et de délivrer un haut niveau de service dans le département du personnel. Ce système nous permet de contrôler tous les tickets à tout moment, puisque nous pouvons suivre leur progression en temps réel. Nous apportons un service de meilleure qualité, et pouvons traiter les tickets même lorsqu'un membre de l'équipe est absent."

## Meilleure gestion des ressources

Depuis qu'ABB utilise Artologik HelpDesk, ils ont pu remarquer de nombreux avantages. Ils peuvent maintenant directement voir et analyser les tickets qui entrent dans le système, et à quel type de questions ils se réfèrent. Se basant sur cette analyse, les ressources peuvent être redirigées en fonction des besoins, et les secteurs où le flux d'information doit être amélioré sont facilement ciblés.

"Ce système de gestion des tickets nous permet de conserver un suivi de chaque question ; elles ne se perdent plus dans les boîtes e-mail individuelles, comme c'était souvent le cas dans le passé."

## L'importance de la convivialité

Artologik HelpDesk est basé sur le web, comme tous les autres programmes de la gamme Artologik, et a été développé dans un souci de simplicité, un point très important pour ABB au moment de choisir le logiciel. "Artologik HelpDesk est un système convivial qui nous permet très facilement de construire notre propre structure pour nos types de tickets."

La communication entre ABB et Artisan a été excellente. "Nous avons su développer un dialogue efficace, et même si nous ne sommes pas des spécialistes IT, Artisan nous a aidé

à trouver la solution la mieux adaptée pour nous. Ils ont su faire preuve d'une très bonne compréhension de nos besoins en adaptant le logiciel à notre métier."

## HelpDesk et la fiabilité

Parce qu'ABB compte autant d'utilisateurs, la fiabilité du système et sa réactivité en cas d'erreur sont très importantes. "Lorsque nous avons été en contact avec Artisan pour du support, nous avons toujours été bien reçus. C'est très important pour nous que nous n'ayons pas seulement un programme fiable, mais aussi qu'en cas de problème nous bénéficions de support rapidement, et c'est ce qu'Artisan nous a promis !"



# L'ARTISAN DU JOUR

## PER CARLSSON - UN VENDEUR PAS COMME LES AUTRES

### *Quelle est votre fonction chez Artisan ?*

Je suis responsable des ventes sur le marché nordique, ce qui signifie que je traite les commandes, appelle les clients, rédige les offres et réponds à toute sorte de questions concernant nos programmes.

### *Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre travail ?*

Le contact avec les clients ! Le fait de pouvoir décrypter leur demande, et trouver ensemble la solution la mieux adaptée. En plus de cela, nous formons une équipe formidable ici à Artisan, et le rire est toujours au rendez-vous.



### *Que faites-vous lorsque vous n'êtes pas à Artisan ?*

Il y a beaucoup de musique dans ma vie. Je suis saxophoniste dans deux groupes. L'un de mes vieux groupes fait aussi un comeback prochainement à l'occasion d'un concert. Pendant l'été, je rénove une vieille maison de vacances. J'aime aussi l'art, le design et la photographie.

## PETITES NOUVEAUTÉS

En 2009, nous poursuivons notre ambition de distribuer la gamme Artologik dans le monde. Pour cela nous avons recruté deux nouvelles responsables des ventes pour les marchés internationaux : Jane Davis, qui sera principalement responsable des marchés francophones et anglophones, et Linda Braunias pour les marchés germanophones.

Nous faisons également nos premiers pas sur les marchés hispaniques avec notre logiciel de support Artologik HelpDesk, maintenant disponible en

espagnol. Nous sommes pressés de savoir ce que l'avenir nous réserve dans ce secteur !

Enfin, nous avons récemment lancé notre nouveau site internet [artologik.com](http://artologik.com). Nous espérons qu'il sera dorénavant encore plus facile d'y trouver les informations que vous recherchez, et que vous le visiterez régulièrement !

**Artologik**<sup>®</sup>  
SOFTWARE FOR THE WEB

---

 **ARTISAN GLOBAL MEDIA**

Vidéum, SE-351 96 Växjö, Sweden.

Phone: +46(0)470 77 85 80 Fax: +46(0)470 820 20

[info@artisan.se](mailto:info@artisan.se) [www.artisan.se](http://www.artisan.se)

[info@artologik.com](mailto:info@artologik.com) [www.artologik.com](http://www.artologik.com)