



Seite 2-3 *HelpDesk im Einsatz im  
Personalbereich bei ABB*

Seite 4 *Artisan stellt sich vor*

Seite 4 *Mitteilungen*

Artologik®  
SOFTWARE FOR THE WEB



# HelpDesk im Einsatz im Personalbereich bei ABB

# HelpDesk im Einsatz im Personalbereich bei ABB

ABB (Asea Brown Boveri) ist ein weltweiter Konzern, der hauptsächlich in den Bereichen Energie- und Automationstechnik tätig ist, mit 112 000 Mitarbeitern in 100 Ländern. Bei ABB Sweden wird Artologik HelpDesk verwendet um Personalfragen zu hantieren. Ann Axelsson Hasselberg ist Leiterin des HR Direct Bereiches, wo sämtliche Personalfragen innerhalb von ABB hantiert werden.

"Wir haben sehr viel positives Feedback von unseren Benutzern erhalten. Sie empfinden, dass es jetzt einfacher geworden ist die Personalabteilung zu erreichen, da sie nicht mehr wissen müssen an wen sie sich wenden sollen - jetzt gibt es nur mehr eine einzige E-Mailadresse und eine Telefonnummer für die ganze Abteilung."

## Bedarf an einem Anfragebearbeitungssystem

In ABBs größtem schwedischem Werk in Västerås arbeiten 4500 Personen - bei so vielen Mitarbeitern werden täglich sehr viele Personalfragen aufgeworfen. Laut einer internen Umfrage bestand der Bedarf nach einer Umorganisation des Personalbereiches, einerseits um Ressourcen zu sparen und andererseits um den Mitarbeitern einen einfacheren Zugang zur Personalinformationen zu gewähren. Mit der Einrichtung eines zentralen Service Centers entstand der Bedarf nach einem Anfragebearbeitungssystem.

"Bei ABB haben wir nach neuen Wegen gesucht, um aktiv auf die Bedürfnisse unserer Mitarbeiter eingehen zu können und hohen Servicegrad der Personalabteilung zu gewährleisten. Dieses System [Artologik HelpDesk] ermöglicht uns, ständig den Fortschritt aller Anfragen überwachen zu können. Wir bieten jetzt ein viel besseres Service und wir können die Anfragen - auch wenn jemand krank oder auf Urlaub ist - behandeln."

## Ressourcen besser nutzen

ABB hat viele Vorteile durch die Anwendung von Artologik HelpDesk entdeckt. Man kann jetzt die Anzahl und den Typ der personalbezogenen Anfragen sehen und analysieren. Durch diese Analyse können Ressourcen zielgerecht eingesetzt und Gebiete, wo der Informationsfluss verbessert werden muss, identifiziert werden. "Mit einem HelpDesk-System behalten wir die Übersicht über alle Anfragen, damit sie nicht mehr in persönlichen E-Mail-Ordnern verloren gehen können."

## Benutzerfreundlichkeit ist wichtig

Artologik HelpDesk ist wie alle Artologikprogramme webbasiert, und ist mit Fokus auf Benutzerfreundlichkeit entwickelt worden - ein wichtiges Entscheidungsargument für ABB bei der Auswahl der Software. "Artologik HelpDesk ist ein benutzerfreundliches System, welches uns erlaubt, unsere eigenen Strukturen einfach abzubilden."

Die Kommunikation zwischen ABB und Artisan hat hervorragend funktioniert. "Durch den ganzen Prozess hatten wir einen sehr hilfreichen Dialog über die unterschiedlichen Themen. Wir sind bei ABB keine IT-Spezialisten, aber durch die Hilfe von Artisan haben wir eine Lösung gefunden, die für uns funktioniert. Artisan hat ein sehr gutes Verständnis für unsere Bedürfnisse gezeigt, und konnte die Software an unsere Arbeitsweisen anpassen."

## HelpDesk Zuverlässigkeit

Mit ABBs großer Menge an Benutzern, sind die Zuverlässigkeit und die schnelle Fehlerbehebung sehr wichtig. "Wenn wir Artisan wegen Support kontaktiert haben sind wir immer sehr gut empfangen worden und sie haben wirklich gezeigt, dass sie uns als Kunden schätzen. Es ist sehr wichtig für uns, nicht nur ein zuverlässiges Programm zu haben, sondern auch - sollte das System nicht laufen - eine schnelle Unterstützung zu haben, und dies hat uns Artisan zugesichert!"



# ARTISAN STELLT SICH VOR

## PER CARLSSON - VERKAUFENDER MUSIKER

### *Was machen Sie bei Artisan?*

Ich bin Verkäufer auf dem Nordischen Markt, das heißt ich bearbeite Aufträge und Anfragen, rufe Kunden an, schreibe Angebote und beantworte alle denkbaren Fragen über unsere Programme.

### *Was mögen Sie am meisten an Ihrer Arbeit?*

Den Kundenkontakt - gemeinsam mit dem Kunden kann ich seine Anforderungen definieren, die genaue Bedeutung ausarbeiten und dann eine Lösung für ihn finden. Außerdem sind wir ein tolles Team hier bei Artisan, wir lachen oft und gern zusammen.



### *Was machen Sie in Ihrer Freizeit?*

Musik nimmt viel Platz in meinem Leben ein. Ich spiele Saxofon in zwei Big Bands. Außerdem mache ich mit meiner alten Coverband Comeback mit einem Gig. In der Sommerzeit renoviere ich ein altes Ferienhaus. Als weitere Interessen habe ich Kunst, Design und Photographie.

## MITTEILUNGEN

Artologik®  
SOFTWARE FOR THE WEB

2009 verstärken wir die internationale Vermarktung unserer Artologik Programme und haben daher zwei neue Verkäuferinnen für den internationalen Markt angestellt: Jane Davis wird hauptsächlich mit den französisch- und englischsprachigen Märkten arbeiten und Linda Braunias wird für den deutschsprachigen Markt verantwortlich sein.

Außerdem sind wir jetzt auch im spanischsprachigen Raum aktiv. Unserer populärer Artologik HelpDesk steht jetzt auch auf Spanisch zur Verfügung und wir sehen gespannt den Reaktionen entgegen.

Wir haben gerade eine neue Version von artologik.com veröffentlicht. Wir hoffen, dass Sie jetzt noch einfacher die gesuchten Informationen finden werden und, dass Sie artologik.com regelmäßig besuchen werden. Herzlich willkommen!

 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 www.artisan.se

info@artologik.com www.artologik.com