

HelpDesk

HD-Track – Artikelregister

Med tilläggsmodulen HD-Track kan ni komplettera ert supportverktyg med ett artikelregister, och spåra vilka artiklar/produkter varje enskild supportkund har.

En artikel i registret kan vara det som organisationen ger support på, till exempel varor, tjänster, aktiviteter, personer, platser – och mycket mer. Rapporter och statistik gör att ni enklare kan organisera supportorganisationen kring de produkter som kräver mest support, och på så sätt kan utvärdera och effektivisera era insatser på ett bättre sätt.

Överblick och kundvård

Ert artikelregister importeras till HelpDesk i XML-format och det är enkelt att göra kopplingen mellan kunder och artiklar för att på så sätt få en bra bild över kundernas supporthistorik. Kundernas omdömen om era produkter går att följa och på så sätt skapas en god överblick över relationerna med varje kund. Kundrelationerna kan även vårdas genom utbildning och informationsinsatser.

Låt statistik hjälpa er i produktutvecklingen

I rapporterna illustreras de frågor och problem som supporten handhar på ett detaljerat sätt, och statistiken kan med fördel användas för att styra produktutvecklingen mot att eliminera vanliga problem och förbättra de produkter som kräver mycket service.

Fördelar med HD-Track

Det finns många fördelar med HD-Track. Här kan du se några av dem:

- Överblick över alla supportartiklar, vilket kan effektivisera administrationen.
- Koppla specifika artiklar till kunder på ett enkelt sätt.
- Överblick över kundernas supporthistorik och möjlighet att se vilka artiklar som kräver mest support.
- En detaljerad bild över orsaken till frågor och problem som supporten hanterar.
- Enkelt att organisera supportavdelningens resurser utifrån de produkter som kräver mest support.
- Rapporter och supportstatistik som kan användas för att styra produktutvecklingen och för att förbättra produkterna och eliminera vanliga problem.
- Informationen från rapporter och supportstatistik kan användas som grund för utbildning och informationsinsatser.
- Kundernas omdömen om produkterna kan enkelt följas för en bra överblick över relationerna med varje kund.
- Artikelfrågor innebär att man för varje artikel som registreras på ett ärende kan besvara de frågor som kopplats till artikeln.
- Artikelrapporter är en egen typ av rapport där du kan visa den information som finns sparad om artiklarna.

Kontakta oss för att höra vad din organisation har att vinna på att använda HD-Track. Mer information finns också på vår webbplats www.artologik.com.

”Med HD-Track kan vi skapa en artikeldatabas med alla de olika delar som ingår i våra produkter. När ett ärende registreras för en viss produkt finns möjligheten att ange vilken eller vilka delar av produkten ärendet gäller. Detta gör att vi kan få en större noggrannhet vid registreringen, vilket underlättar supportarbetet i stort. Vi kan följa upp produkter och artiklar i rapporter och på så sätt se eventuella problem eller kunskapsbrister. Detta underlättar vårt förbättringsarbete avsevärt.”

*Louise Ehmsten, Support Solutions Manager
ASSA Abloj (EMEA Product Innovation)*

Det enkla är det smarta

Administrativa program direkt i din webbläsare



Testa våra program kostnadsfritt på www.artologik.com

Artologik[®]
SOFTWARE FOR THE WEB

Artisan Global Media, Videum, 351 96 Växjö

Tel: 0470 53 85 50

Webbplats: www.artologik.com

E-post: info@artologik.com

Försäljningskontakter:

Frankrike Tel: +33 183 79 00 08, Tyskland Tel: +49 69 12 00 67 30

Storbritannien Tel: +44 20 34 55 03 89, Spanien Tel: +34 911 86 88 29