HelpDesk

Produktblad

sbcert
SCANDINAVIAN BUSINESS CERTIFICATION
ISO 27001

SWEDAC ACKREDITERING
Ackred. nr. 10127
Certifiering av ledningssystem
ISO/IEC 17021-1

Vi är informationssäkerhetscertifierade enligt ISO 27001.

Sälj	+46 470 53 85 50	Email	info@artologik.com
Support	+46 470 53 85 85	Site	www.artologik.com
Växel	+46 470 53 85 00		

Artologik®
SOFTWARE FOR THE WEB

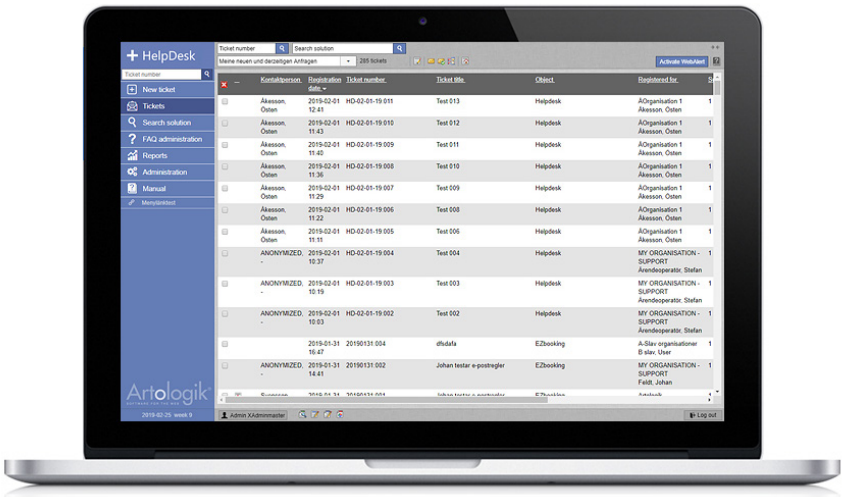
Artologik HelpDesk

Hantera enkelt er support, kundtjänst eller reklamationer med Artologik HelpDesk. All kommunikation, alla svar, kommentarer och frågeställningar sparas på varje ärende. Programmet gör att kunskap och erfarenhet som finns i organisationen utnyttjas ännu bättre.

Artologik HelpDesk är ett enkelt och smart webbaserat program för ärendehantering. All information, till exempel ärendebeskrivningar, e-postkorrespondens och tidigare lösningar, finns samlad på samma ställe och är tillgänglig var användaren än befinner sig.

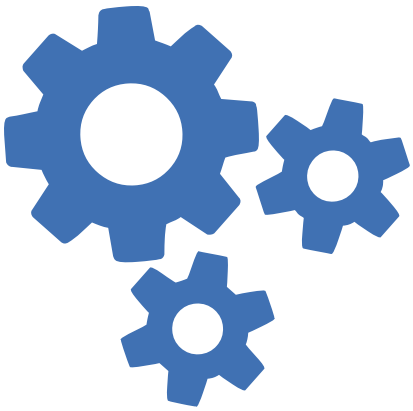
HelpDesk anpassas efter organisationens specifika behov av ärendehantering med hjälp av egendefinierade registreringsformulär, frågebank och standardsvar. Alla tidigare behandlade ärenden sparas i en sökbar databas som gör systemet smartare med tiden. När en lösning väl är sparad i FAQ och publicerad kan vem som helst svara på frågan, inte bara experterna.

Programmet innehåller också en FAQ (Frequently Asked Questions) där ni själva väljer vilka frågor och svar som ska få plats. I FAQ:n kan kunderna söka svar innan de registrerar ärendet till supporten. Detta innebär att kunderna snabbare kan få svar på sina frågor, och att belastningen på supportorganisationen minskar.



Fördelar med HelpDesk

- HelpDesk är webbaserat, vilket innebär att det är lätt att komma åt och arbeta i programmet var i världen användarna än befinner sig.
- HelpDesk anpassas till varje organisation med hjälp av formulär, objekt/ärendetyper, användarroller och eskaleringskedjor etc, allt konfigureras i administrationen.
- Alla ärenden och all kundkommunikation sparas, även e-postkorrespondens. Det är lätt att gå tillbaka och se vad som hänt och hur tidigare ärenden hanterats.
- Ett anpassningsbart påminnelsesystem minskar risken för ohanterade ärenden.
- Med hjälp av Mina sidor kan kunder se ärenden och registrera nya ärenden via webbformulär som du kan bygga själv inne i er kundportal.
- Flera rapportmöjligheter ger statistikunderlag för att förebygga support, t ex genom att förbättra supportrutiner, anpassa produktutveckling och göra utbildningsinsatser.
- Det finns ett omfattande API som gör det möjligt att integrera HelpDesk med andra system.



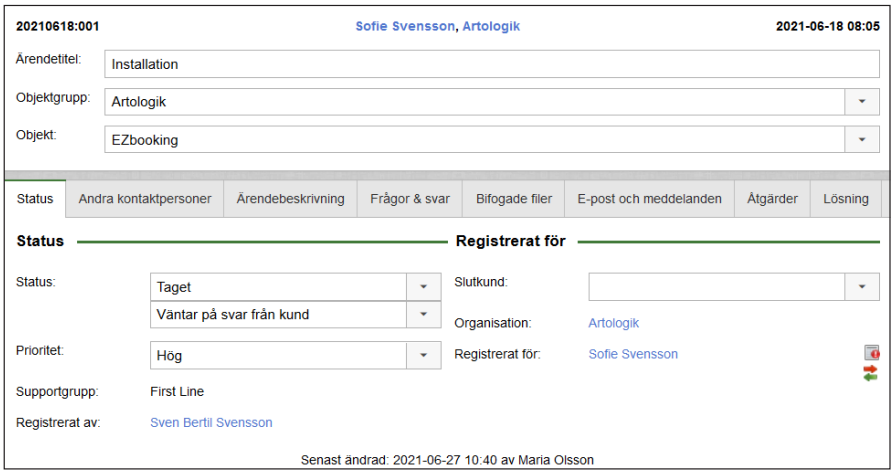
Arbeta i programmet

Det är enkelt att styra vilka som ska ha tillgång till HelpDesk med olika roller. Programmet kan integreras med intranätet och även länkas till från en extern webbplats så att både kunder och personal enkelt hittar det.

Alla användare loggar in, i normalfallet med ett unikt användarnamn, vilket gör att användaren själv kan följa sina ärenden. Har ni en publik HelpDesk där vem som helst ska kunna söka efter svar och ställa frågor, kan man även skapa ärenden och då lämnar kunderna själva de uppgifter som behövs för den fortsatta kontakten.

Registrera ärende

Ett ärende kan registreras på flera olika sätt. Det enklaste är att kunden använder formuläret i HelpDesk och själv registrerar ärendet via webben. Det finns även möjlighet att skapa egna ärendeformulär och publicera dessa, till exempel på er webbplats. Formulären kan byggas med eller utan inloggning och förenklar registrering av ärenden



Ett ärende kan också registreras genom att det tas emot via till exempel telefon eller e-post av en operatör som i sin tur registrerar ärendet i systemet. Du kan också låta ett ärende skapas automatiskt av ett inkommande e-postmeddelande, enligt givna regler. Med hjälp av det formulär som skapats specifikt för ärendeobjektet i fråga, samlas all information som är nödvändig för att kunna lösa ärendet in, direkt vid registreringen. Varje ärende får ett ärendenummer som både kund och supportpersonal kan använda för att spåra ärendet.

Ibland kan det vara så att operatören direkt kan besvara en fråga, utan att några åtgärder behöver utföras, och då kan ärendet avslutas samtidigt som det skapas. På så sätt undviks extrajobb med att någon ska ta hand om ärendet, samtidigt som småärenden inte riskerar att glömmas bort i hanteringen.

Ta hand om och delegera ärenden

När ett ärende har registrerats i HelpDesk blir det synligt i ärendelistan. Administratören kan också se till att de ärendeoperatörer som kan ta hand om ärendet meddelas via e-post. Operatören kan välja att ta hand om ärendet eller delegera ärendet till en annan operatör. Det är också möjligt att överta om ett ärende direkt från en annan operatör, om någon blir sjuk till exempel.

Ärendelistan är enkelt redigerbar för varje operatör, så att man snabbt kan visa önskat urval av ärenden.

När ett ärende har tagits om hand, är nästa steg att börja arbeta med det. Det som görs, till exempel en felsökning, dokumenteras i form av åtgärder. Listan över ännu inte utförda åtgärder blir till en arbetslista som är enkel att följa. Alla åtgärder som skapas, all kommunikation som sker mellan operatör och kund via e-post, och allt annat som tillhör ärendet, sparas i ärendeformuläret och är tillgängligt direkt i verktyget. Operatören bestämmer i hur stor utsträckning kunden ska kunna följa ärendet, se åtgärder, prioritet med mera. I HelpDesk är det möjligt att skapa egendefinierade understatusar. Under ärendets gång kan operatören ändra status för att på så sätt visa hur långt man kommit med ärendet.

Avsluta ärende

När ett ärende är löst är det dags att ange en lösning. Finns svaret på frågan redan sparat som ett standardsvar kan svaret infogas direkt i ärendeformuläret. Administratören skapar standardsvar på ofta återkommande frågor, vilket underlättar ärendehanteringen och leder till kortare handläggningstider.

Lösningen dokumenteras och sparas på ärendet i systemets kunskapsdatabas. Ärendet avslutas och kunden får ett meddelande om detta. I detta meddelande är det också möjligt att bifoga ärendebeskrivning, åtgärder och lösning.

Ärendeprocessen avslutas med att operatören väljer om ärendet ska läggas till FAQ:n. Om ärendet ska läggas till i FAQ:n kan innehållet redigeras innan det sparas, och administratören kan sedan publicera ärendet i FAQ:n. I FAQ:n kan ni låta kunderna själva söka efter svar innan de registrerar ett ärende till supporten.

Uppföljning

HelpDesk innehåller en rad rapportmöjligheter och ärendestatistik. Rapporterna och statistiken kan användas för att förebygga support, förbättra rutiner och sätta in nödvändiga informations- eller utbildningsinsatser.

Dashboard och nyhetsfunktion

Om nyhetsfunktionen aktiveras kan man informera användarna om driftstörningar och ge annan aktuell information direkt på startsidan.

När du loggar in i systemet kommer du till startsidan som är ett Dashboard, där administratören eller du själv bestämmer innehållet. Det går att konfigurera Dashboard så att man visar både ärendelistor och rapporter.

Roller

Alla som ska arbeta i HelpDesk för att söka svar, skapa ärende eller handlägga ett ärende, måste logga in i programmet. Varje användare har en av sex användarroller vars behörigheter styrs av administratörens inställningar.

Tre av användarrollerna är externa och tillhör kunderna som får support, och tre är interna roller som tillhör supportpersonalen som hanterar ärenden och de som administrerar systemet.

Externa roller – får support

Anonym användare: En roll som gör det möjligt att anonymt söka i FAQ:n samt registrera nya ärenden. Om en anonym användare registrerar ett ärende behöver kontaktuppgifter lämnas för den fortsatta kontakten.

Organisationsanvändare: En användarroll med identifierbart användarnamn. Kan vara en kund eller annan person som ska kunna registrera ärenden i HelpDesk. Organisationsanvändaren kan också söka i FAQ:n efter svar.

Organisationsadministratör: Även organisationsadministratören är en kund som kan registrera ärenden. Organisationsadministratören kan också administrera användare och organisationsuppgifter inom den egna organisationen, samt se alla ärenden i organisationens.

Interna roller – ger support

Telefonoperatör: Detta är en person inom supportorganisationen som via telefon och e-post tar emot ärenden och sedan registrerar dem i HelpDesk. Telefonoperatörer har också rättighet att se ärenden, och kan därigenom informera kunder om ett ärendes status, eller hjälpa dem att söka en lösning.

Ärendeoperatör: En person inom supportorganisationen som tar emot, åtgärdar, delegerar och löser ärenden som kommer in till HelpDesk.

Administratör: En person som administrerar alla inställningar och funktioner i HelpDesk. Administratören skapar objekt, lägger till och tar bort frågor och standardsvar i ärendeformulär, skapar prioriteter, konfigurerar e-postinställningar samt gör inställningar för behörigheter. Det är administratören som lägger upp nya användare och väljer vilken roll varje användare ska tilldelas, och därmed också vilka rättigheter de ska ha att skapa, ändra och se uppgifter i HelpDesk.

Med tilläggsmodulen HD-Advanced finns också en fjärde supportroll: *Extern ärendeoperatör*. Det här är en ärendeoperatör som har begränsade rättigheter. Rollen kan passa till exempel externa underleverantörer eller partners som utför tjänster till era kunder, och som också ska hantera supporten mot dessa, men som i övrigt ska ha begränsad tillgång till programmet mot vad interna ärendeoperatörer normalt har.

Anpassa efter dina behov

Det är administratören som bygger upp strukturen i HelpDesk, och det är därför möjligt att anpassa programmet till många olika slags verksamheter.

HelpDesk passar lika bra till små organisationer med små volymer av ärenden och med bara ett fåtal personer som arbetar i verktyget, som till stora komplexa strukturer med ärendehantering i flera led. Då HelpDesk är flerspråkigt är det också möjligt att man inom organisationen har personal stationerad över hela världen.

Det finns många funktioner i Helpdesk som först måste aktiveras i administrationen, för att de ska synas i systemet. Genom att ”visa och gömma” olika funktioner, anpassas systemet exakt efter varje organisations krav och behov. Även om det är ett standardsystem blir systemets lösning skräddarsydd för den enskilda organisationen.

Passar olika typer av support

HelpDesk går bra att använda till olika typer av support och ärendehantering. I dagsläget används programmet till allt från IT-support till hantering av personalfrågor. Eftersom administratören är den som strukturerar programmet efter den typ av ärendehantering som ska utföras är det från grunden möjligt att anpassa systemet, till exempel genom att lägga upp objekt, skapa ärendeformulär och supportstruktur. HelpDesk är därför lika anpassningsbart och flexibelt som ett skräddarsytt program.

Produktsupport | *Kundsupport* | *IT-support* | *HR-support* | *Offentligt kontaktcenter* | *Tillståndsprövning*

Kunskapsdatabas och FAQ

I HelpDesk finns både kunskapsdatabas och Frequently Asked Questions (FAQ) för att på ett enkelt och smidigt sätt kunna spara all kunskap direkt i verktyget så att den är lättåtkomlig för både personal och för kunder.

Kunskapsdatabasen och FAQ:n gör det möjligt att dra nytta av tidigare lösningar.

Kunskapsdatabas

Kunskapsdatabasen i systemet bygger på alla sparade ärenden och lösningar. Det finns både en enkel och en avancerad sökfunktion som ärendeoperatörerna kan använda. Kunskapsdatabasen är platsen där man kan söka lösningar till ärenden när de registreras eller under tiden som ett ärende bearbetas.

FAQ

När ett ärende avslutas kan operatören välja om lösningen ska sparas i FAQ:n eller inte. Man kan även skapa FAQ-ärenden direkt utan koppling till ett befintligt ärenden.

FAQ:n är öppen för kunder att söka i innan de registrerar ett ärende och kan därför avlasta supportpersonalen, men är även ett sätt att underlätta för kunden att själva hitta lösningen.

Det går att skapa olika FAQ-listor för olika kundorganisationer så att varje lista endast innehåller ärenden som är aktuella för just de kunderna.

Rapporter för uppföljning och utvärdering

Artologik HelpDesk har flera olika inbyggda rapporttyper för att det ska vara enkelt att ta ut statistik för uppföljning och utvärdering av ärendehanteringen. Med hjälp av rapporterna kan sedan problem förebyggas, utbildningsinsatser sättas in där de behövs och bemanningen planeras så att den fungerar mest resurseffektivt.

Rapporterna genererar statistik både över ärenden och över själva hanteringen av dem. I rapporternas redigeringsläge kan du göra inställningar för till exempel vilket urval som ska göras, om rapporten ska visas grupperad, vilka som ska ha rätt att se rapporten och vilken tidsperiod den ska visa.

Hanteringstid

I rapporten Hanteringstid är det möjligt att se statistik angående ärendenas hanteringstid, hur lång tid varje ärende har tagit samt hur stor andel av ärendena som lösts inom en viss tid. Tiden kan beräknas från registrering till avslut, från registrering till det tas om hand av supportpersonalen, eller från att det tas om hand till avslut. Rapporten kan genereras med eller utan hänsyn till supportens öppettider och egendefinierade tidsintervaller.

Volymrapport

Visar antal ärenden och fördelning för den gruppering du har valt. Om du t.ex. väljer ”Objekt” som gruppering kommer rapporten att visa antal ärenden per objekt samt hur många procent av totalt antal ärenden som respektive objekt utgör.

Ärendelista

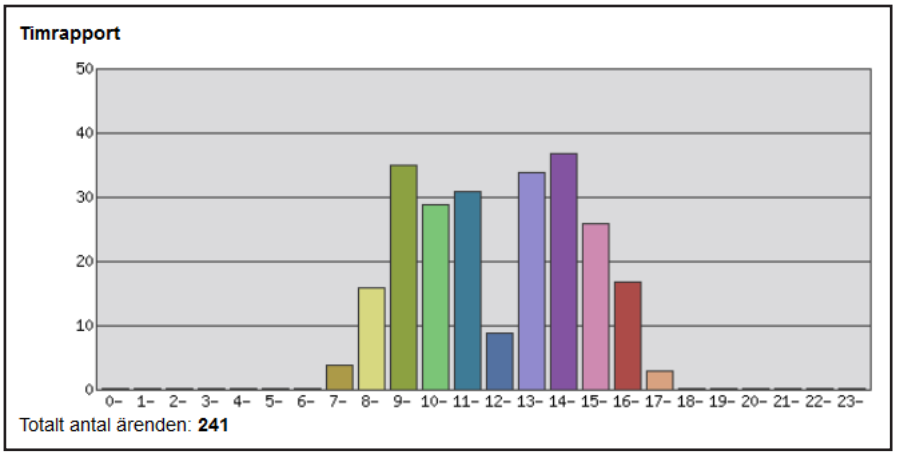
Tack vare rapporten Ärendelista är det möjligt att skriva ut eller exportera önskad information från ärendelistan. Det kan till exempel vara vilka ärenden som en viss ärendeoperatör har bearbetat och avslutat den senaste månaden eller vilka supportfrågor ett visst objekt skapar. Denna rapport är en ovärderlig hjälp i arbetet att förbättra rutiner och förebygga support.

Ärendevolym

Ärendevolymrapporten hjälper till att ta fram statistik över när belastningen är som störst på supportorganisationen. Information om när flest ärenden kommer in, under ett dygn eller en månad, ger stor hjälp när det kommer till att planera bemanning. Den här rapporten hjälper helt enkelt till att strukturera upp arbetet för dig och dina medarbetare.

Ärendehistorik

Rapporten Ärendehistorik ger dig möjlighet att få information om vad som har gjorts på ett urval av ärenden.



GDPR

EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR) reglerar hanteringen av personuppgifter. Genom att följa GDPR garanterar vi skyddet av personuppgifter och förhindrar obehörig eller olaglig hantering. För molnkunder ingås ett datahanteringssavtal för att garantera en säker hantering av uppgifter i enlighet med avtalet.

Administratören i programmet kan göra inställningar för hur lång tid ärendeinformation sparas. Om en person begär utskrift av all personinformation finns det funktioner för att skapa en fil med denna information. Det finns en funktion för samtycke som kan aktiveras. Vid användarens första inloggning, visas ett samtyckesmeddelande som användaren måste godkänna för att komma in i systemet. Alla samtycken sparas i systemet.

Det finns även funktioner för att gallra och ta bort användare helt. En användare kan också helt anonymiseras om man vill behålla t ex lösningar från ärenden. Gallringsfunktionen kan ställas in att vara automatisk så att man efter en viss tid tar bort alla ärenden som uppfyller specificerade gallringsvillkor.

Så säger våra kunder om HelpDesk

Scania Industrial Maintenance AB

"På Scania har vi ett mycket brett användningsområde för Artologik HelpDesk. Vi har över 10 000 användare av HelpDesk inom Scaniakoncernen med högt ställda krav på funktion och prestanda.

Vi använder HelpDesk för vår dagliga ärendehantering, som till exempel IT-frågor, tillträde till byggnader med kortläsare, beställningar av prototyper i vår verkstad, mätuppdrag och interna ärenden såsom beställning av arbetskläder. För mätuppdragen hade vi mycket på lappar tidigare, men nu är det ordning och reda, vi kan se vad som kommer in och när det blir klart.

Vi är jättenöjda med supporten på Artisan! Vi kan verkligen rekommendera HelpDesk till andra!"

Ulf Olsson -IS/IT koordinator
Scania Industrial Maintenance AB
www.scania.se

Charles Ischi AG

"Vi är ett internationellt företag som använder HelpDesk för hantering av vår kundsupport. HelpDesks största styrka är helt klart flexibiliteten, vi kan anpassa programmet enligt våra önskemål på ett optimalt sätt. Tack vare kopplingen med Artologik TIME kan vi också registrera tiden vi arbetar med att lösa varje enskilt ärende. Detta hjälper oss att hålla reda på alla aktiviteter.

Vi skulle också vilja poängtera den mycket kompetenta kundservicen som finns på Artisan, ett företag som tar sina kunder på allvar."

Christian Bur
Servicechef

www.ischi.ch

Tilläggsmoduler med extrafunktioner

Ännu ett sätt att anpassa HelpDesk till varje organisations speciella förutsättningar är att bygga på programmet med någon av de tilläggsmoduler som finns. Tilläggsmodulerna kommer som plugin och installeras snabbt och enkelt som integrerade funktioner i huvudprogrammet. Komplettera med de funktioner som kan hjälpa just er ärendehantering att bli bättre och ännu mer effektiv!

HD-Advanced: Avancerad ärendehantering

Med HD-Advanced kan du strukturera supportorganisationen i olika nivåer och på så sätt skapa en eskaleringskedja. Tilläggsmodulen låter dig även administrera Service Level Agreements (SLA) med rapporter som visar hur ni uppfyller tiderna, samt möjligheten att ställa in så att påminnelser baserade på SLA-tiderna skickas via e-post. Tilläggsmodulen har även funktioner som bland annat: hierarkisk objektstruktur, klassificering, standardärenden, quick case, delärenden, ärendekopplingar och slutkunder.

HD-LDAP: Katalogtjänst, även SAML2

Genom att koppla HelpDesk mot en katalogtjänst kan dubbeladministration elimineras eftersom användaruppgifter hämtas automatiskt från ett register. Detta sparar tid eftersom administratören bara behöver lägga in användaruppgifterna på ett ställe. Uppdatering av användarinformation sker varje gång användaren loggar in i programmet, eller när administratören väljer att importera användaruppgifter. Det går att hantera både LDAP- och SAML2-protokollen. För användarna ger det fördelen att en miljö med single-sign-on (SSO) kan skapas, vilket innebär att de endast behöver logga in i nätverket för att få åtkomst till supportverktyget.

HD-SR: Enkätfunktion

HD-SR är en tilläggsmodul som kopplar ihop Artologik HelpDesk med Artologik Survey&Report. Med den här modulen kan du skicka utvärderingsenkäter till dina supportkunder. Du kan till exempel fråga dina kunder vad de tyckte om kundservicen och få snabb feedback. Artologik Survey&Report är ett kraftfullt enkätverktyg med många funktioner. Skräddarsy dina rapporter och publicera dem enkelt i webbläsaren eller exportera som PDF, Word eller PowerPoint. I prislistan för Artologik Survey&Report finns information som hjälper dig att bestämma vilken storlek du behöver av enkätverktyget.

HD-Forms: Mina sidor och Webbformulär

Skapa och designa användarvänliga webbformulär och gör dem tillgängliga på de sidor dina anställda, kunder eller medborgare besöker. Webbformulären kan byggas med eller utan inloggning och gör registrering av ärenden betydligt enklare. Varför? Därför att när du fyller i webbformuläret skapar systemet automatiskt ett ärende i HelpDesk. Webbformulärbyggaren är det perfekta verktyget för att skapa webbformulär för e-tjänster, intranät och kundportaler.

HD-Map: Kartfunktion

Med HD-Map kan du markera avstånd eller områden på en karta (Google Maps). Funktionen kan användas för olika typer av ärenden som kräver platsspecifikation av något slag. Vid registreringen anger kunden det område som ärendet berör, och ärendeoperatören får en snabb och bra överblick över vad ärendet gäller. Om ärendeoperatören behöver information kring andra ärenden som finns för samma område och tidsperiod, är det möjligt att visa dessa.

HD-TIME: Loggar supporttiden

Med HD-TIME kan du klocka ärenden och fakturera kunder på minuten. Tilläggsmodulen låter dig sköta tidsredovisningen med bara några få klick och du kan ta fram faktureringsunderlag och fakturor på ett smidigt sätt. Förutom HelpDesk och HD-TIME behöver du tidsregistrerings-programmet TIME. I prislistan finns information som hjälper dig att bestämma vilken storlek du behöver av TIME. Du kan också kontakta oss för mer information.

HD-Track: Artikelregister

Komplettera er HelpDesk med ett artikelregister för att få överblick över vilka artiklar och produkter varje enskild supportkund har och öka samtidigt servicenivån. Artikelregistret kopplar enkelt artiklar till kunder vilket ger er tillgång till en supporthistorik som kan hjälpa er i ert arbete. Du ser även orsaken till frågor och problem som supporten hanterar.

Checklista över programfunktioner

Allmänt	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
Webbaserat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Flerspråkigt	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Du är din egen administratör	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Omnikanallösning för ärenderegistrering	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dashboard	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Delegering av ärenden	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SLA		✓						
Manuell tidsregistrering					✓			
Automatisk tidsregistrering					✓			
Koppla ihop HelpDesk och ditt Active Directory				✓				
Koppla produkter från produktkatalog till ärende						✓		
Nöjdhetsenkäter			✓					
Geografisk spårning av ärende							✓	
Bildarkiv – ladda upp t.ex. logotype för att infoga på välkomstsidan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Egendefinierad välkomstsida för varje användarroll	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Forum/nyhetsfunktion	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mobilt gränssnitt	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Användarhantering	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
Organisationer	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Organisationsgrupper	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Supportgrupper		✓						
Supportmedlemmar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kunder	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuell registrering av kunder och support-medlemmar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lägga upp ny användare i samband med registrering	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Import av användare från fil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Import av användare från katalogtjänst				✓				

Checklista över programfunktioner

Ärenderegistrering	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
Kunden registrerar själv, inloggad i programmet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Operatör registrerar åt kunden	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuell registrering utifrån inkommande e-post	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Automatisk registrering (enligt regler) utifrån inkommande e-post	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Registering via webbformulär på webbplats								✓
Registrering via formulär på extern webbplats								✓
Kontrollfrågor, specifika för varje ärendetyp	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Möjlighet att bifoga fil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Möjlighet att lägga upp ny kund vid registrering	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Möjlighet att avsluta ärende direkt vid registrering	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Utgå från standardärende (mall för typiskt ärende)		✓						
”Quick-case” – ärenden som kan avslutas direkt vid registrering		✓						
Kopplade ärenden		✓						
Underliggande ärenden		✓						
Lokalisera och söka efter ärende direkt på en karta							✓	

Varningar och Påminnelser	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
E-postpåminnelser angående inkommande ärenden	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gör egna urval och filtrera ärendelistan för att visa önskade ärenden	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Välj önskade rubriker i ärendelistan och sortera efter önskad rubrik	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SLA-påminnelser via e-post och ikoner		✓						
E-postpåminnelser till supportmedlemmar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Ärendehantering	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
Ange alternativa kontaktpersoner hos kund	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Standardsvar, specifika för varje ärendetyp	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dokumentera aktiviteter	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Att-göra-lista	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dokumentera lösning	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
All e-post kring ett ärende samlas på ärendet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Checklista över programfunktioner

Ärendehantering	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
Skicka/ta emot e-post från ärendet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Skicka/ta emot e-post mellan ärenden	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ärendestatus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ändra status under ärendets gång	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ändra ärendestatus manuellt	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Understatusar på ärenden	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sätt prioritet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SLA (och prioriteringar)		✓						
Ange förväntat start-datum	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ange förväntat slut-datum	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Slutkund		✓						
Se ärendehistorik – loggning av vad som har hänt på ärendet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Delegera ärende till annan operatör	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Delegera ärende till supportgrupp		✓						
Delegera en del av ärendet till annan operatör		✓						
Extern ärendeoperatör med begränsad behörighet		✓						
Få information om ärendets SLA-tidsgränser		✓						
Koppla ihop ärenden som har samma orsak		✓						
Klassificera ärenden		✓						
Registrerar tiden för hantering av ett ärende					✓			
Skapa fakturaunderlag av registrerad tid					✓			
Koppla artiklar från artikelregister till ärenden						✓		

E-post och meddelanden	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
Flera e-postadresser till systemet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Flera e-postadresser	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E-postadress till varje användare	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E-postadresser kopplade till supportgrupper		✓						
E-postsignatur per användare	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Checklista över programfunktioner

E-post och meddelanden	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
Mallar för e-postkvittens och för e-post vid avslut	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E-postkvittens till kund vid registrering	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Möjligt att skicka automatgenererat e-post vid avslut	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E-post till avslutat ärende återöppnar ärendet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Kunskapsdatabas och FAQ	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
Supportpersonal kan söka bland alla ärenden	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kunder kan söka i FAQ:n	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gruppera FAQ-ärenden i FAQ-listor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Skapa ärende direkt för FAQ:n	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lägga till ett ärende i FAQ:n när det avslutas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Översätta FAQ-ärenden till flera språk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Göra sökning i FAQ:n tillgängligt publikt	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Koppla FAQ-listor till valda organisationer	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Publicera FAQ-listor utanför HelpDesk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Rapporter	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
Göra egna urval och grupperingar och spara dessa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ju fler tilläggsfunktioner, desto fler filter		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Behörighetshantering (även för kunder)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Exportera dina resultat till Excel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Organisationsrapporter	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SLA-rapporter		✓						
Hanteringstid	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tidsregistreringsrapporter					✓			
Ärendehistorik (se vad som gjorts på ett urval av ärenden)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ärendelista (export av önskad ärendedata)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ärendevolym (visa grafiskt över tid)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Volymrapport (antal ärenden och fördelning)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nöjdhetsrapporter			✓					

Checklista över programfunktioner

Rapporter	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
Produktrapporter						✓		
Rapport som visar ärenden på en karta (för en viss tidsperiod)							✓	

Definiera kundförfrågningar	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
Supportobjekt	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Objektgrupper		✓						
Objekthierarki		✓						
Koppla objekt (ärendetyper) till kund och till operatör	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Koppla objekt till supportmedlemmar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Time registration	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	TIME	Track	Map	Forms
Ange öppettider (för beräkning av hanteringstid, SLA m.m.)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Spåra tid för varje ärende	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Registrera tid som lagts på ärendet					✓			
Blockera timmar per kund					✓			
Utdrag av tidrapporter					✓			
Ta ut fakturaunderlag för den tid som lagts på ärendet					✓			

Om programmet

Tekniska krav

Om du hyr programmet är det enda som krävs en webbläsare. Vid köplicens måste programmet installeras på en Windows Server.

Webbläsare:

- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox
- Google Chrome
- Safari

Hyr HelpDesk

Vi erbjuder vi dig att hyra våra produkter och garanterar en tillgänglighet på 99,9%.

I hyran ingår alla kostnader: licens, hosting, teknisk support och versions-uppgradering (se under rubriken Support och garanti).

Kortaste hyresperioden är sex (6) månader och uppsägningstiden är tre (3) månader.

Köplicens för egen installation

Webbservern måste uppfylla de systemkrav som finns specade på www.artologik.com. Där hittar du aktuell teknisk information.

Licensstorlekar

Vilken storlek som passar bäst beror på er organisation och dess komplexitet. Kontakta oss om ni är osäkra på vilken licens ni bör välja. Vi kan då tillsammans komma fram till vilken storlek som passar era behov bäst.

Tillgängliga licensstorlekar:

Light
Max 2 ärendeoperatörer/administratörer.

Standard
Max 5 ärendeoperatörer/administratörer.

Enterprise
Max 10 ärendeoperatörer/administratörer.

Extrapack
5 ärendeoperatörer/administratörer per Extrapack kan endast köpas till Enterpriseversionen.

Sälj	0470 53 85 50
Support	0470 53 85 85
Växel	0470 53 85 00
E-post	info@artologik.com
Webbplats	www.artologik.com

Priser för licens

Hyrlicens för HelpDesk

Uppläggningskostnaden är 1 490 kr. En hyrlicens inkluderar både fri teknisk support och uppdateringar:

Hyreskostnad

Light:	670 kr/månad
Standard:	1 340 kr/månad
Enterprise:	2 290 kr/månad
Extrapack :	330 kr/månad

Köplicens för HelpDesk

Light:	7 650 kr
Standard:	19 125 kr
Enterprise:	38 250 kr
Extrapack:	7 650 kr

+ HD-Advanced

Storlek	Hyra	Köp
Light:	250 kr/mån	4 250 kr
Standard:	500 kr/mån	8 500 kr
Enterprise:	990 kr/mån	17 000 kr

+ HD-Forms

Storlek	Hyra	Köp
Light:	250 kr/mån	4 250 kr
Standard:	500 kr/mån	8 500 kr
Enterprise:	990 kr/mån	17 000 kr

+ HD-Track

Storlek	Hyra	Köp
Light:	250 kr/mån	4 250 kr
Standard:	500 kr/mån	8 500 kr
Enterprise:	990 kr/mån	17 000 kr

+ HD-TIME

Gratis. Kräver en licens för Artologik TIME

+ HD-Map

Storlek	Hyra	Köp
Light:	180 kr/mån	3 000 kr
Standard:	370 kr/mån	6 350 kr
Enterprise:	740 kr/mån	12 750 kr

+ HD-LDAP

Storlek	Hyra	Köp
Light:	180 kr/mån	3 000 kr
Standard:	370 kr/mån	6 350 kr
Enterprise:	740 kr/mån	12 750 kr

+ HD-SR

Gratis. Kräver en licens för Artologik Survey&Report.

Alla priser är exklusive moms. Vi reserverar oss för eventuella prisändringar. Alla våra aktuella priser finns på vår hemsida www.artologik.com.

ISO 27001

Både företag och datacenter är ISO 27001-certifierat. Certifieringen betyder att vårt ledningssystem, våra processer och arbetssätt uppfyller högt ställda globala krav på informationssäkerhet.

Support och garanti

HelpDesk är enkelt att använda men det kan ändå uppstå frågor. När du köper ett program ur Artologik-serien har du dessutom alltid 1 års garanti, räknat från fakturadagen, avseende utlovade funktioner. Du kan också köpa ett serviceavtal som löper årsvis. Det finns serviceavtal för både programmet och för tilläggsmodulerna.

Serviceavtal innebär:

- Alltid tillgång till senaste versionen
- Fri tillgång till teknisk support via telefon eller online
- Fri hjälp via vår helpdesk inom ett arbetsdygn
- Garanti för utlovade programfunktioner
- Uppbytesgaranti till större licens – betala endast mellanskillnaden
- Lägre pris på användarsupport

Priser för serviceavtal – årsvis

Hyrlicens HelpDesk
Serviceavtal ingår i hyreskostnaden.

Köplicens HelpDesk

Light:	1 275 kr/år
Standard:	3 825 kr/år
Enterprise:	7 650 kr/år
Extrapack:	1 275 kr/år

Utbildning

För att du snabbt ska komma igång med programmet erbjuder vi utbildning. Välj mellan halvdag eller heldag med innehåll efter behov och önskemål. Vi håller vanligtvis våra utbildningar på distans.

Vill du veta mer?

På vår webbplats www.artologik.com kan du läsa mer om programmet. Där kan du även beställa en egen testplats! Självklart är du också välkommen att kontakta oss!