

# HelpDesk

## HD-Track – Produktregister

**Ergänzen Sie HelpDesk mit einem Produktregister um den Überblick über die Artikel- bzw. Produkthistorie für jeden Ihrer Supportkunden zu behalten. Die relevanten Informationen werden strukturiert erfasst und veranschaulicht Ihnen, welche Produkte die meisten Anfragen auslösen.**

Bei Ihren Produkten kann es sich um ganz Verschiedenes handeln: Dies können zum Beispiel Waren, Dienstleistungen oder Aktivitäten sein. Die Berichte von HD-Track helfen Ihnen dabei, Produkte mit dem größten Supportbedarf zu identifizieren – besonders nützlich wenn es darum geht, die Ressourcen der Supportabteilung zu planen.

### Übersicht und Kundenservice

Ihr Produktkatalog kann schnell und unkompliziert per XML-Format in HelpDesk importiert werden. Indem Sie Ihren Produkten Seriennummern zuordnen, können Sie Supportanfragen zu bestimmten Produkten oder Produktteilen nachverfolgen. So erhalten Sie einen optimalen Überblick darüber, an welchen Stellen es eventuell besonders viele Probleme gibt.

### Bessere Produktentwicklung mithilfe von Statistiken

Statistiken liefern Ihnen detaillierte Einblicke in häufige Ursachen für Supportanfragen. Diese Daten können Sie effizient für Ihre Produktentwicklung nutzen. Verbessern Sie serviceintensive Produkte und

arbeiten Sie an häufig auftretenden Problemen – Supportstatistiken und Analysen können dabei als Basis für die Entwicklungsplanung fungieren.

### Vorteile von HD-Track

- Überblick über alle Supportprodukte für ein optimales Supportmanagement
- Verknüpfung zwischen Produkten und Kunden
- Detaillierte Informationen über Ursachen von Supportanfragen
- Übersicht über Kunden- und Produkthistorien zur optimalen Allokation der Supportressourcen
- Identifizierung supportintensiver Produkte
- Berichte und Supportstatistiken ermöglichen effektive Produktentwicklung und -verbesserung auf Basis der Analyseergebnisse
- Erkenntnisse aus Analysen und Berichten fungieren als Basis für Informationsmaterialien oder Schulungen
- Entwicklung relevanter Produktfragen, die bei Verknüpfung eines Produktes mit einer Anfrage beantwortet werden sollen
- Mit Produktberichten können einfache und übersichtliche Produktinformationen generiert werden

*Kontaktieren Sie uns um mehr über die Vorteile und die Implementierung von HD-Track zu erfahren. Weitere Informationen finden Sie auch auf unserer Website [www.artologik.com](http://www.artologik.com).*

„Mit HD-Track können wir ein Produktregister kreieren, in dem alle Einzelbestandteile unserer Produkte enthalten sind. Wenn eine Anfrage zu einem bestimmten Produkt registriert wird, kann so direkt das spezifische Segment ausgewählt werden, welches die Anfrage betrifft. Wir können dadurch noch genauer arbeiten und haben eine strukturierte Übersicht über unsere Supportarbeit. HD-Track unterstützt uns bei der Qualitätskontrolle unserer Produkte und Artikel und bei der Identifizierung möglicher Problemstellen oder Potentiale. Dies hilft uns enorm bei der Arbeit an Produktverbesserungen.“

*Louise Ehrnsten, Support Solutions Manager,  
ASSA Abloy (EMEA Product Innovation)*



Testen Sie die Artologik Programme kostenlos auf [www.artologik.com](http://www.artologik.com)

**Artologik®**  
SOFTWARE FOR THE WEB

Artisan Global Media, Videum Science Park, S-351 96 Växjö, Schweden  
+46 470 53 85 65 (Schweden)  
Web site: [www.artologik.com](http://www.artologik.com)  
E-Mail: [info@artologik.com](mailto:info@artologik.com)

### Verkauf

Deutschland Tel: +49 69 12 00 67 30  
Schweiz Tel: +41 44 59 59 540  
Österreich Tel: +43 12 65 06 19