

HelpDesk i HR-tjänst

” Artologik HelpDesks användarvänlighet och enkla struktur har gjort att vi på ABB kunnat öka vår tillgänglighet och servicegrad på vår nya HR-avdelning”, säger Anna Strömblad, ansvarig för projektet för en av våra största kunder; ABB.



Varför skaffade ni ett ärendehanteringssystem?

Inom ABB har vi arbetat med att hitta nya sätt att vara lättillgängliga för våra medarbetare och ge bra service inom HR-området. En ärendemätning som genomfördes inom vår HR-organisation 2006 visade att en stor mängd frågor och ärenden hanteras i det dagliga arbetet inom alla HR-grupperingar, vilket kräver mycket resurser. För att effektivisera ärendehantering och förenkla för våra medarbetare att komma i kontakt med HR så har vi startat en servicedesk för HR-frågor. I samband med att vi började bygga upp vår servicedesk för HR-frågor såg vi behovet av att ha ett ärendehanteringssystem för att hantera inkommande frågor och ärenden och kunna ge snabb support till våra kunder.

Hur många system tittade ni på innan ni valde Artologik HelpDesk? Hur gick utvärderingsprocessen till? Varför föll valet just på HelpDesk?

Vi tittade på tre olika typer av ärendehanteringssystem. En ärendehanteringsmodul som ingår i ett större affärssystem, ett Lotus Notes-baserat system och några olika webbaserade system. Vi valde Artologik HelpDesk för att systemet stödjer vår ärendehanteringsprocess, uppfyller våra krav på funktionalitet och är enkelt att implementera. Ett väldigt viktigt krav för oss var användarvänlighet vilket Artologik HelpDesk uppfyller!

Artologik HelpDesk effektiviserar supporten!

Artologik HelpDesk är verktyget som utan tvekan ökar supportpersonalens resurser i hanteringen av interna och externa supportfrågor. Det kan vara personalfrågor gällande semester, IT-support, klagomålshantering eller de ärenden som ni hanterar i just ditt företag och vars frågor direkt behöver komma till rätt person.

HelpDesk gör personalen mindre beroende av telefontider och ständiga anteckningar. Den som söker support kan gå in via webben och själv göra en sökning i er FAQ. Hittas inget svar där registrerar kunden enklast sitt ärende direkt via webben.

Ärendet finns då genast inne i systemet och kan tas om hand av er supportpersonal. Andra vägar in i HelpDesk är att kunden ringer, faxar eller skickar e-post och supportpersonalen registrerar ärendet för kundens räkning.

Testa programmet själv på www.artologik.com eller kontakta oss för mer information
tel: 0470 77 85 85 e-post: info@artologik.com

Artologik®
 SOFTWARE FOR THE WEB

Tel: 0470 - 77 85 85 Fax: 0470 - 820 20

Internet: www.artologik.com E-post: info@artologik.com

Vad anser ni om programmets funktioner? Har funktioner lagts till efter önskemål från er och hur har i så fall detta hanterats och bemötts från Artisans sida?

Artologik HelpDesk är ett användarvänligt system som på ett enkelt sätt har låtit oss att själva bygga upp den struktur på kategorier och ärendetyper som vi vill följa upp ärendena på. Vi har haft utbildning och lärt oss att i stort sett sköta all administration av systemet själva.

De förslag på förbättringar av funktionalitet i systemet som vi framfört till Artisan har man lyssnat på och vi upplever att det har varit enkelt att ändra i systemet. Artisan har försökt att tillgodose våra önskemål. Vi har hela tiden haft en bra och mycket pedagogisk dialog kring olika systemfrågor och trots att vi inte är IT-specialister har vi kunnat lösa de oklarheter som funnits.

Hur är det nu jämfört med innan ni använde HelpDesk? Vilka positiva effekter har ni märkt på support- respektive kundsidan?

Nu kan vi jämfört med tidigare se hur många personalrelaterade ärenden som kommer in och vilken typ av frågor det rör sig om. Med denna information kan vi identifiera vilka områden vi behöver förbättra, t ex informationen på vår hemsida/intranät, processer eller rena utbildningsbehov. Dessutom kan vi nu enkelt göra standardiserade svar kopplade till de frågor vi får ofta. Systemet låter oss också fördela ärenden till olika supportgrupper för fortsatt hantering och uppföljning.

Att ha ett ärendehanteringssystem gör att vi hela tiden har kontroll över ärendena så de inte blir liggandes i den personliga e-postboxen som det lätt blev tidigare. Systemet gör också att vi hela tiden har kontroll på respektive ärende då vi alltid skriver in vilka åtgärder som gjorts och inte. Detta gör att vi kan ge mycket bättre service och ta hand om ärendena även om någon blir sjuk eller har semester.

Vi har fått mycket positiv feedback från våra användare som tycker att tillgängligheten blivit bättre och att man inte, som tidigare, behöver leta efter vem man skall vända sig till - nu är det en e-postadress och ett telefonnummer till servicedesken HR Direct. Det går dessutom att skicka in e-post dygnet runt och servicedesken är bemannad dagligen mellan 08.30-16.00 för att hantera ärenden och ta emot telefonsamtal.

Vad tycker ni om Artisans support och stöd för programmet?

När vi har kontaktat Artisan för support har vi alltid blivit väl omhändertagna och de har verkligen visat att de bryr sig om oss som kund och de har haft en stor förståelse för att anpassa systemet till våra processer. För oss är det viktigt att ha ett driftsäkert system och det har vi hittills haft. Om systemet skulle gå ner är det väldigt viktigt att få snabb support och det har Artisan lovat att ge oss!

**Testa programmet själv på www.artologik.com
eller kontakta oss för mer information
tel: 0470 77 85 85 e-post: info@artologik.com**

Artologik[®]
SOFTWARE FOR THE WEB

Tel: 0470 - 77 85 85 Fax: 0470 - 820 20
Internet: www.artologik.com E-post: info@artologik.com