

Enkelt Effektivt Flexibelt

Allt du behöver är Artologik HelpDesk



- Webbaserat
- Användarvänligt
- Gränslöst
- Anpassningsbart

Konsten att skapa ordning och reda

Med Artologik HelpDesk får även de mest komplexa organisationer ett verktyg som säkerställer flödet av support och ärendeprocesser. Systemet håller reda på alla händelser, påminner er när det behövs och ger stöd för feedback till kunden.

Lätt att lära sig och att använda

Programmet är helt webbaserat, smidigt och intuitivt. Dessutom finns det hjälptexter som förklarar de olika funktionerna.

Kunden kan själv hitta lösningar till sina problem

Kunden som söker support kan själv söka efter en lösning i programmets FAQ. Hittas inget svar där registrerar kunden enkelt sitt ärende direkt via webben. Ärendet finns då genast inne i systemet och kan tas om hand av er supportpersonal.

Snabb hantering av ärenden

Kunden kan själv registrera sina ärenden, inloggade i programmet eller via ärendeformulär på hemsidan. Nya ärenden kan även registreras via det mobila gränssnittet, eller skickas via e-post till programmet. Genom att lägga upp olika regler för inkommande e-post kan dessa skapa automatgenererade ärenden.

Flexibla ärendeformulär

Varje ärendetyp kan ha sitt specifika ärendeformulär med anpassade frågor och standardsvar. På så sätt kan man se till att man direkt inhämtar den information man behöver, vilket gör att det krävs mindre arbete för att hantera ärenden.

Tydlig överblick

HelpDesk ger en god överblick över ärenden och samlar all information på ett ställe. Som ärendeoperatör kan du filtrera ärendelistorna så att du ser de ärenden du är intresserad av.

Ärendehantering med e-post

Kommunikationen kring ett ärende sker lämpligtvis via e-post. Ärendeoperatören kan direkt från ärendet ge feedback till kunden samt skicka ut frågor internt i organisationen. All e-postkommunikation för ett ärende sparas direkt i ärendet.

Anpassningsbart till varje situation

Det är möjligt att skapa anpassade ärendeformulär för att era kunder enkelt ska kunna registrera ärenden, oavsett om ni arbetar med IT-support, kundservice eller personalfrågor. Programmet är flexibelt och anpassningsbart och HelpDesk stödjer redan idag flera ITIL-processer. HelpDesk har också stöd för användning av Web service, vilket gör att externa system kan kommunicera med programmet.

Styr verksamheten med hjälp av effektiva rapporter

Du kan skapa olika typer av rapporter och skräddarsy innehållet i dem. Rapporterna ger underlag för att förebygga support, sätta in utbildningsinsatser och planera bemanningen.



Anpassa HelpDesk efter era egna behov

Med olika tilläggsmoduler har du möjlighet att anpassa HelpDesk till just er verksamhet.

HD-Advanced, avancerad ärendehantering
HD-Advanced passar för organisationer med en komplex supportorganisation som vill effektivisera supportlinjerna. I HD-Advanced är det bland annat möjligt att använda supportgrupper och delegera ärenden i flera nivåer, hantera SLA, klassificera ärenden, skapa standardärenden samt koppla ihop ärenden som har samma orsak. Allt för att resurserna ska kunna utnyttjas ännu bättre och för att förenkla för både kunder och personal.

HD-Track, artikelregister
Komplettera HelpDesk med ett artikelregister för att spåra vilka artiklar/produkter varje enskild supportkund har. Med registret kan du söka på artikelnummer/serienummer och koppla en artikel till ett ärende. HD-Track ger en överblick över alla de artiklar ni erbjuder support på, och låter er utvärdera och effektivisera administrationen. Artikelregistret kan importeras till HelpDesk i XML-format.

HD-TIME, logga supporttiden
Med HD-TIME är det möjligt att tidsregistrera i samma gränssnitt som supporten sköts i. HD-TIME är en koppling mellan HelpDesk och vårt tidsregistreringsprogram TIME som gör det möjligt att klocka ärenden och fakturera kunder på minuten. I ärendeformuläret är det också möjligt att se hur mycket tid som är registrerad på ett ärende och på enskilda åtgärder.

HD-Map, koppling till kartfunktion
Denna tilläggsmodul gör det möjligt att på en karta markera det område ett ärende rör och kan användas för olika typer av ärenden som kräver platsspecifikation, som exempelvis tillstånd av olika slag. HD-Map använder sig av en koppling till Google Maps.

HD-LDAP, koppling till katalogtjänst
Med tilläggsmodulen HD-LDAP underlättas administrationen samt hanteringen och valideringen av användare. Systemet kan även kopplas mot kunddatabaser. Tack vare HD-LDAP kan en användarmiljö med "single-sign-on" skapas i supportsystemet. En koppling till katalogtjänst (Active Directory) gör att dubbeladministration elimineras eftersom användaruppgifterna hämtas och uppdateras från ett register per automatik.

Allmän information 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

- Internet Explorer version 9.0 eller 10.0
- Mozilla Firefox version 3.5 eller senare
- Google Chrome version 6.0 eller senare

Hyr HelpDesk

I första hand erbjuder vi dig att hyra våra produkter. Vi 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 följande krav:
Operativsystem: Windows 2008 R2, 2008 eller 2012

Diskutrymme: 10 GB

RAM: 2 GB

Databas: MS SQL Server eller MS SQL

Express

Webserverprogram: IIS 6 eller senare

Aktuell teknisk information finns också på www.artologik.com.

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 operatörer/administratörer.

Standard: Max 5 operatörer/administratörer.

Enterprise: Max 10 operatörer/administratörer.

Extrapack: Extra operatörer/administratörer i 5-pack, kan köpas till Enterpriseversionen efter behov.

Priser

Hyrlicens för HelpDesk

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

Månadshyra för HelpDesk

Light:	670 kr/månad
Standard:	1 340 kr/månad
Enterprise:	2 290 kr/månad
Extrapack (5 operatörer):	330 kr/månad

Köplicens för HelpDesk

Light:	7 650 kr
Standard:	19 125 kr
Enterprise:	38 250 kr
Extrapack (5 operatörer):	7 650 kr

Tilläggsmoduler

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-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

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-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

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

Support och garanti

HelpDesk är enkelt att använda men det kan ändå uppstå frågor. Om du stöter på tekniska problem som rör själva programvaran kan du söka svar i FAQ:n i vår HelpDesk på: <http://helpdesk.artologik.net>.

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. Se fullständig prisinformation på: www.artologik.com

Serviceavtal innebär:

- Alltid tillgång till senaste versionen
- Fri tillgång till telefonsupport
- Fri tillgång till onlinesupport
- Fri hjälp via vår helpdesk inom ett arbetsdygn
- Garanti för utlovade programfunktioner
- Uppbyggsavtal till större licens – betala endast mellanskillnaden

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 (per 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. Med modern teknik kan vi även hålla 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 ringa, faxa eller skicka e-post till oss på Artisan Global Media.

Det enkla är det smarta

Administrativa program direkt i din webbläsare



Artologik[®]
SOFTWARE FOR THE WEB

Artisan Global Media, Videum, 351 96 Växjö
Tel: 0470 53 85 50 Fax: 0470 820 20
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