

# HelpDesk

## HD-Advanced – Avancerad ärendehantering

HD-Advanced är tilläggsfunktionen för komplexa supportorganisationer som vill effektivisera supportlinjerna. I HD-Advanced är det bland annat möjligt att delegera ärenden i flera nivåer, hantera SLA, klassificera ärenden, skapa standardärenden samt koppla ihop ärenden som har samma orsak. Allt för att utnyttja resurserna bättre och för att förenkla för både kunder och personal.

### Support- och organisationsgrupper

I HD-Advanced är det möjligt att strukturera supportorganisationen i flera nivåer. Detta görs genom att dela in supportpersonalen i supportgrupper. Hos vilken supportgrupp ett ärende hamnar kan bestämmas beroende på vilket objekt eller objektgrupp ärendet har eller på vilken organisation eller organisationsgrupp ärendet kommer ifrån. På detta sätt skapas ett mer strukturerat sätt att arbeta, där servicegraden till kunderna ökar samtidigt som belastningen minskar på supportorganisationen.

Vilka supportgrupper varje grupp ska kunna delegera till ställs enkelt in i verktyget. På det här sättet skapas en tydlig delegeringskedja för supportpersonalen vilket gör det möjligt att enkelt delegera ärenden till just de personer som kan lösa dem. Detta leder i sin tur till att komplicerade ärenden kan lösas snabbare. Grupperingar kan användas för att skapa supportnivåer indelade efter flera olika förutsättningar, t ex kompetensområden och/eller geografisk placering.

Till varje supportgrupp är det möjligt att koppla ett eller flera e-postkonton och på så sätt bestämma hos vilken grupp ett inkommande e-postmeddelande ska hamna, beroende på vilken adress det har skickats till.

### Organisationsgruppsfärger

Organisationsgruppsfärger kan användas i ärendelistan för att göra det enklare att se vilka ärenden som hör till varje organisationsgrupp.

### Objektgrupper

För att underlätta objektadministrationen kan även objekten delas in i grupper. Varje objekt kan tillhöra flera objektgrupper. Förutom att knyta enskilda användare till objekt kan även hela supportgrupper knytas till en objektgrupp.

För att minska dubbelarbetet kan frågor skapas som kopplas direkt till objektgruppen. Detta innebär att samma frågor inte behöver läggas till på varje enskilt objekt.

### Uppföljning

I HD-Advanced finns statistik över antalet ärenden varje organisationsgrupp har haft och antal ärenden som varje supportgrupp har arbetat med. De flesta rapporter kan visas grupperade per supportgrupp, per organisationsgrupp eller per objektgrupp. I HD-Advanced finns också rapporterna "SLA-rapport", "Volym/organisationsgrupp" och "Volym/slutkund".

HD-Advanced låter er bland annat skapa SLA-kopplingar och supportgrupper.

The screenshot displays the HD-Advanced interface. On the left, a ticket details window for ID 201202003 is shown, including fields for subject, priority, status, and assignee. Below this is a list of related tickets and an SLA table. On the right, a routing diagram titled 'All supportpersonal på supportlinjen för organisationsgrupp: Externa kunder' illustrates a five-level support structure. The diagram shows how tickets are routed from a First Line support group through various development and training groups to higher support levels (Second Line, First Line, Second Line, First Line) across five support levels.

Standard SLA	SLA-tidsgränis
Servicenivå	
Ge svar på ärende	2012-02-02 17:50
Avsluta ärende	2012-02-13 08:20

## SLA

I HD-Advanced finns möjlighet att administrera SLA (Service Level Agreement). Detta betyder att systemet lagrar uppgifter om hur snart ett ärende måste behandlas för att det gällande avtalet ska uppfyllas. SLA kan knytas till antingen objekt, objektgrupp, organisation eller organisationsgrupp. Det är även möjligt att sortera ärendelistan efter SLA-tiderna för att på det sättet få en bättre överblick över den ordning ärendena bör bearbetas. Självklart kan rapporter som visar om SLA är uppfyllt tas fram. Det är även möjligt att ställa in så att påminnelser skickas via e-post baserade på SLA-tiderna.

## Klassificering

I HD-Advanced kan ärendena klassificeras. Vad som händer är att ett antal klassificeringsfrågor skapas som visas på alla ärenden och som därmed kan användas som urval i både rapporter och sökningar. I rapporterna kan urval göras baserat på svaren från klassificeringsfrågorna.

Du kan skapa två olika typer av påminnelser; e-postmeddelande eller visa som en ikon i ärendelistan. För båda typerna anger du vid vilka tider (i procent av SLA:ets tid) påminnelsen ska aktiveras.

För e-postpåminnelser:  
1. Skapa ett påminnelsemeddelande genom att klicka på knappen Meddelanden. Göm inte spara.  
2. På påminnelsestiden, för ny påminnelse, välj meddelandet.  
3. Välj procent av SLA-tiden när påminnelsen ska skickas, antalet påminnelser samt mottagare.

Meddelande	Procent	Antal påminnelser
SLA-Påminnelse, 20% av tiden har förflutit	20%	1
SLA-Påminnelse, 40% av tiden har förflutit	40%	1
SLA-Påminnelse, 80% av tiden har förflutit. Hantera ärendet omgående!	80%	2

ikon	Beskrivning	Procent
	30% av SLA-tiden har förflutit	30%
	50% av SLA-tiden har förflutit	50%
	75% av SLA-tiden har förflutit	75%
	90% av SLA-tiden har förflutit	90%

Ny påminnelse

Ny påminnelse  
Typ av påminnelse:  Meddelande  Ikon

Administratör:  Mottagare:

Meddelande:  Användare i HelpDesk:

Välj meddelande:  Namn:  E-post:

Sticka en påminnelse varje:  %

Antal påminnelser:

Servicenivåer:  
 Ta hand om ärende  
 Ge svar på ärende  
 Avsluta ärende  
 Använd ärendets förväntade slutdatum i stället för SLA-datumet för påminnelsen

Andra mottagare:  Namn:  E-post:

Serörörda användare:  
 Sticka till ärendepersonal  
 Sticka till objektansvarig  
 Sticka till supportgrupp

Meddelanden Spara

Administratören anger när SLA-påminnelser ska skickas ut, samt vilka ikoner som ska visas för att indikera hur lång tid av SLA:t som har förflutit.

## Standardärenden

För att förenkla för kunderna när de ska registrera ärenden i HelpDesk, kan något som kallas för standardärenden skapas. Standardärenden är färdiga ärenden med ärendebeskrivning, åtgärder och lösning vilket förenklar både för kunden och för operatören som ska arbeta med ärendet. Kunden kan då helt enkelt välja att registrera sitt ärende på ett färdigt standardärende och slippa fylla i alla uppgifter medan operatören bara kan ta tag i ärendet och arbeta efter den redan färdiga åtgärdsplanen och helt enkelt bocka av åtgärderna allteftersom de utförs.

## Delärenden

Genom att skapa ett så kallat delärende kan du delegera endast en del av ett ärende till en kollega. Du skapar då ett ärende av det befintliga ärendet, samtidigt som du fortfarande är ägare av originalärendet och sköter all kontakt med kunden.

## Ärendekopplingar

I HD-Advanced kan ärenden med samma orsak kopplas ihop. På det här sättet kan alla kopplade ärenden avslutas och berörda kunder meddelas med ett enda klick när ärendet är löst och dubbelarbete kan därmed undvikas.

## Slutkunder

Slutkunder är en annan funktion som finns tillgänglig i HD-Advanced. Slutkunder är bra att använda om organisationen till exempel blir kontaktad av återförsäljare som talar å en annan kunds vägnar och både den ursprungliga kunden och återförsäljaren ska kunna härledas.

*Kontakta oss för att höra vad din organisation har att vinna på att använda HD-Advanced.*

## Det enkla är det smarta

Administrativa program direkt i din webbläsare



Testa våra program kostnadsfritt på [www.artologik.com](http://www.artologik.com)

**Artologik**  
SOFTWARE FOR THE WEB

Artisan Global Media, Videum, 351 96 Växjö  
Tel: 0470 53 85 50  
Webbplats: [www.artologik.com](http://www.artologik.com)  
E-post: [info@artologik.com](mailto: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