

FICHE PRODUIT

HelpDesk

HD-Track – Enregistrement de produit

Complétez HelpDesk avec un service de suivi qui permet de retracer quels articles ou produits chaque support a. HD-Track vous permet d'obtenir une vue globale de tous les articles sur lesquels du support est proposé, et ainsi évaluer et rationaliser l'administration.

Un produit représente tout ce pour quoi du support peut être donné. Par exemple un produit, un service, une activité, des personnes, des lieux, et bien plus. Les rapports HD-Track sont utiles quand vous souhaitez organiser les ressources du département de support, en identifiant les produits qui nécessitent le plus de support.

Vue globale et souci du client

Le produit enregistré peut être importé dans HelpDesk sous format XML, et il est facile de créer des connexions entre produits et clients afin d'obtenir un aperçu de l'historique de support du client.

Les avis des clients sur vos produits peuvent être suivis et créent ainsi un excellent aperçu des relations avec chaque client. La relation client peut être entretenue au travers de formations et d'efforts d'information.

Laissez-vous aider par les statistiques dans votre développement produit.

Les statistiques donnent un portrait détaillé des causes aux problèmes gérés par l'équipe de support. Ceci peut être utilisé afin d'éliminer les problèmes communs et améliorer les produits qui requièrent un important service. L'information des rapports et les données de support peuvent être utilisées comme données de base afin

que les activités soient correctement ciblées.

Avantages de HD-Track :

- Une vue globale de tous les produits en service pour une meilleure gestion
- Connectez certains produits à des clients spécifiques
- Une information détaillée sur la cause des questions/problèmes pris en charge par l'équipe de support
- Une vue globale de l'historique de support entre client et produit, qui montre lequel requiert le plus d'assistance
- Organisez les ressources du département support en fonction des produits qui requièrent le plus de support
- Les rapports et les statistiques du support permettent un meilleur management du développement produit, afin d'améliorer les produits clés et éviter les problèmes communs
- L'information basée sur les rapports et sur les statistiques du support peuvent aussi former une base pour les formations ou les campagnes d'information
- Vous pouvez créer des questions-produits auxquelles répondre lorsqu'un produit est connecté à un ticket
- Le Rapport Produit vous permet d'afficher des informations sur les produits.

Contactez-nous pour évaluer le profit que vous pouvez tirer de l'utilisation de HD-Track: Visitez également notre site www.artologik.com pour plus d'informations.

"Avec HD-Track, nous pouvons enregistrer un produit qui inclut les différentes parties de ce produit. Lorsqu'un ticket est enregistré pour un produit spécifique, vous pouvez aussi sélectionner quelles parties du produit le ticket concerne. Cela nous permet d'être plus efficaces à l'enregistrement, ce qui au final facilite le support offert. Il est aussi possible de créer des suivis sur des produits/articles dans les rapports et les problèmes rencontrés ou un éventuel manque de connaissances. Cette assistance permet à notre travail de s'améliorer de manière durable."

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

Simple et Effectifs

Notre gamme de logiciels basés sur le web



Testez nos logiciels gratuitement: www.artologik.com

Artologik[®]
SOFTWARE FOR THE WEB

Artisan Global Media, Videum Science Park, 351 96 Växjö, Suède
Téléphone : +46-470-53-85-60
www.artologik.com
E-Mail : info@artologik.com

Service commercial

Appels depuis la France : (+33) 01-83-79-00-08
Appels depuis la Belgique : (+32) 028-80-16-29