



*Sid 2-3 HelpDesk i personalens tjänst hos ABB*

*Sid 4 Dagens Artisan*

*Sid 4 På gång*

Artologik®  
SOFTWARE FOR THE WEB



# HelpDesk i personalens tjänst hos ABB

# HelpDesk i personalens tjänst hos ABB

ABB, Asea Brown Boveri, är ett globalt storföretag, ledande inom kraft- och automationsteknik med verksamhet i 100 länder och med ca 120 000 anställda. Inom ABB Sverige använder man Artologik HelpDesk för att hantera personalfrågor. Ann Axelsson Hasselberg är chef för avdelningen HR Direct dit ABB:s medarbetare vänder sig med sina personalrelaterade frågor och ärenden.

"Vi har fått mycket positiv feedback från våra användare som tycker att det har blivit lättare att nå oss som arbetar inom personalområdet och att man inte, som tidigare, behöver leta efter vem man ska vända sig till - nu är det en e-postadress och ett telefonnummer som gäller."

## I behov av ärendehanteringssystem

I Sverige finns ABB på 35 orter där Västerås är den största med 4 500 av de 8 700 anställda. Med så många anställda blir det också en stor mängd personalfrågor. Efter en mätning kom man fram till att de frågor som behandlades i det dagliga arbetet borde organiseras bättre för att effektivisera resursanvändandet, men också för att förenkla för medarbetarna. Därför startades

HR Direct - en servicedesk för personalfrågor - upp, och med den uppkom även behovet av ett ärendehanteringssystem.

"Inom ABB har vi arbetat med att hitta nya sätt att vara lättillgängliga för våra medarbetare och ge bra service inom personalområdet. Systemet gör att vi hela tiden har kontroll på varje 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."

## Utnyttjar resurserna bättre

ABB har märkt av en rad fördelar sedan de började använda Artologik HelpDesk. Nu kan de direkt se och analysera hur många personalrelaterade ärenden som kommer in och vilken typ av ärenden det rör sig om. Med hjälp av den informationen kan de sedan sätta in resurser där det bättre behövs, och även identifiera på vilka områden informationsflödet behöver förbättras.

"Att ha ett ärendehanteringssystem gör att vi hela tiden har kontroll över ärendena så de inte blir liggande i den personliga e-postboxen som lätt händer tidigare."

## Användarvänligheten i fokus

Artologik HelpDesk är som de andra programmen i Artologikserien webbaserat och har utvecklats med användarvänligheten i fokus, något som var viktigt för ABB när de valde program. "Artologik HelpDesk är ett användarvänligt system som på ett enkelt sätt har låtit oss bygga upp den struktur på kategorier och ärendetyper som vi vill följa upp ärendena på."

Kommunikationen mellan ABB och Artisan har fungerat bra "Vi har hela tiden haft en bra och mycket pedagogisk dialog kring olika systemfrågor och kunnat lösa de oklarheter som fanns".

## Pålitligt system

Med så många användare som ABB har är det självklart också viktigt att systemet är driftsäkert och att fel snabbt går att åtgärda.

"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".





## SÄLJARE MED SAX

*Per Carlsson, 39 år, Växjö  
Kommer ursprungligen från  
den lilla järnvägsknuten  
Emmaboda i Kalmar län.*

### *Vad arbetar du med?*

Jag är innesäljare mot den nordiska marknaden, vilket betyder att jag tar emot inkommande beställningar, ringer ut till kunder, skriver offerter och svarar på allehanda frågor kring våra program.

### *Vad är roligast med arbetet?*

Kundkontakten - att tillsammans med kunden reda ut ett behov och komma fram till en lösning. Dessutom är vi ett gott gäng här på Artisan, med högt i tak och många skratt.

### *Vad gör du när du inte arbetar på Artisan?*

Mycket musik blir det. Jag spelar saxofon i många sammanhang, bl a i två storband. Nu ska förresten mitt gamla coverband göra comeback för en spelning, efter många års uppehåll, det ska bli kanonkul. Under sommarhalvåret försöker jag att renovera en gammal sommarstuga. Sen gillar jag konst, design och foto - det ger mig ofta en kick.

## PÅ GÅNG

Artologik®  
SOFTWARE FOR THE WEB

Vi satsar under 2009 vidare på att sprida vår Artologikserie runt om i världen och har därför anställt två nya säljare med fokus på den internationella marknaden. Det är Jane Davis som främst kommer att vara ansvarig för den fransk- och engelskspråkiga marknaden och Linda Braunias som kommer att arbeta med den tyskspråkiga marknaden.

Utöver detta gör vi även en satsning på den spanska marknaden. Det är vårt populära

supportprogram Artologik HelpDesk som numera finns översatt till spanska. Vi ser med spänning fram mot allt det nya som väntar.

Vi har precis lanserat en ny uppfräschad artologik.com. Vår förhoppning är att du nu ännu enklare ska hitta den information du söker och att du ska se artologik.com som en av webbplatserna du regelbundet besöker. Välkomna in!

 ARTISAN GLOBAL MEDIA

Vidéum, 351 96 Växjö, Sweden.

Telefon: 0470 77 85 80 Fax: 0470 820 20

info@artisan.se www.artisan.se

info@artologik.com www.artologik.com