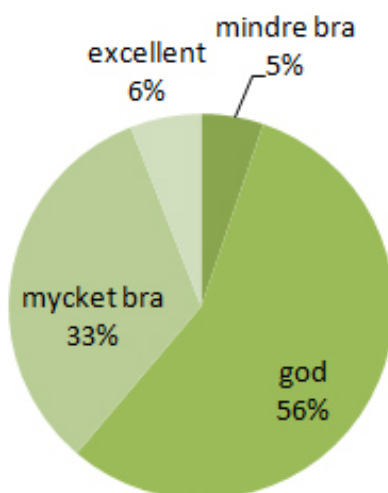
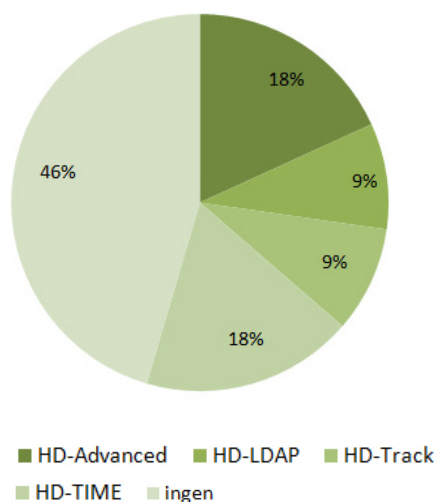


Svar (i %) på en skala 1-10 (där 10 är det högsta betyget)



Svar (i %) från dålig till excellent



■ HD-Advanced ■ HD-LDAP ■ HD-Track  
■ HD-TIME ■ ingen

## Artologik HelpDesk – Resultat från vår kundnöjdhetenkät

Det här är resultatet av en enkät som vi gjorde för att ta reda på vad våra serviceavtalskunder och hyrkunder på den internationella marknaden tycker om Artologik HelpDesk och våra tjänster.

### 90% AV VÅRA KUNDER ÄR NÖJDA MED FUNKTIONERNA

Vi vill att vårt program ska möta kundens behov och har som mål att kontinuerligt förbättra dess funktioner. Därför är vi glada över att resultatet ligger över medel när det gäller HelpDesks funktioner (90 % satte betyget 6 till 10).

### 95% AV VÅRA KUNDER ÄR NÖJDA MED VÅRA TJÄNSTER

Utöver att erbjuda en produkt som våra kunder är nöjda med är det viktigt för oss att ha en god service. Därför är vi glada över den positiva feedback vi fick gällande test- och sälffaserna och supporten. Några kunder har påpekat att vi behöver förbättra vår service efter försäljning och erbjuda mer frekventa uppgraderingar.

### MÅNGSIDIG ANVÄNDNING AV HELPDESK

Enkäten pekade på att våra kunder arbetar inom väldigt olika områden och att de är av varierande storlek (från små till stora företag och organisationer) samt att de har olika användningsområden för programmet. Den mångsidiga användningen av Artologik HelpDesk vid sidan av den traditionella interna och externa it-supporten (74 %) visas genom följande exempel:

- **Regering:** hanterar intern logistik och personalfrågor
- **Producent av farmaceutisk utrustning:** behandlar produktrelaterade frågor som skickas in av säljarna
- **Webbdesign-företag:** sköter kunduppdrag och registrerar och fakturerar sina arbetade timmar
- **Universitet:** studenter ställer frågor om biblioteksresurser och använder FAQ:n flitigt
- **Belysningsföretag:** löser alla inkommande kundförfrågningar

### MER ÄN HÄLFTEN AV VÅRA KUNDER ANVÄNDER PLUG-INS

Enkäten visar även att 54 % av våra kunder använder plug-ins (tilläggsfunktioner) för att anpassa programmet till sina specifika behov. Om du vill läsa mer om tilläggsfunktionerna kan du besöka [www.artologik.com](http://www.artologik.com)

- **HD-Advanced:** avancerad ärendehantering; supportnivåer, SLA, ärendeklassificering, ihopkoppling av ärenden som har samma orsak, standardfrågor för objektgrupper, slutkunder, åtgärder för standardärenden...

- **HD-LDAP:** automatisk import av användare från ett Active Directory; möjliggör "single-sign-on"
- **HD-Track:** artikel register, kopplar samman produkter med användare/organisationer/objekt
- **HD-TIME:** loggar supporttiden för din ärendehantering

## EGENSKAPER HOS ARTOLOGIK HELPDESK



Kunderna beskrev att genom användningen av HelpDesk behandlas ärenden snabbare, de riskerar aldrig att falla mellan stolarna och de är tillgängliga för hela support-teamet. Dessutom har deras kunder blivit avsevärt nöjdare med servicen. Här är några av egenskaperna som våra kunder nämnde skapade ett positivt värde för dem:

- lätt att använda
- effektivt
- anpassningsbart för specifika behov
- webbaserat/centraliserat
- individuell statistik och rapporter
- prisvärt

## ARTISANS SLUTSATS

Med de användbara förslag som vi fick genom enkäten har vi ett bättre underlag när vi under 2010 fortsätter arbetet med att förbättra vår service, våra uppgraderingar och våra program. Vi jobbar för att skicka ut mer regelbundna mail och nyhetsbrev med information och tips om Artologiks programserie till kunder med ett giltigt service- eller hyresavtal. Idéerna till nya funktioner som en del av er skickade till oss finns nu med på vår idélista inför framtida programversioner.

Era bidrag är väldigt viktiga för oss för den fortsatta utvecklingen av våra program och tjänster.

**Fortsätt gärna att dela med er av era idéer till oss!**

Om du vill läsa mer, besök vår webbplats [www.artologik.com](http://www.artologik.com)