



## Alla kontaktvägar - en kundtjänst!

Att en gemensam och väl fungerande kundtjänst ökar kundnöjdheten och ger förbättrad intern effektivitet är de flesta överens om. Nu finns ett modernt IT-stöd för att uppnå detta!

## Artvise Kundtjänst

Vi på Artvise har under 15 år arbetat med dokument- och ärendehantering och samlat mycket erfarenhet av de förändringar som organisationer gjort när de utvecklat sin verksamhet med hjälp av IT-stöd.

Vår samlade kunskap har vi investerat i ett IT-system för kundtjänst, Artvise Kundtjänst. Med Artvise Kundtjänst får ni en modern och framtidssäkrad programvara som hanterar alla kontaktkanaler med kund/medborgare, och kommunicerar med de interna systemen. Allt för att implementationen ska bli enkel, effektiv och utan dolda kostnader.

## Artvise Mobile

Artvise Mobile är en kompletterande webbaserad applikation till Artvise Kundtjänst som enkelt kan sparas ner på hemskärmen (som en app) på mobila enheter och är det perfekta ärendehanteringssystemet i mobilen. Artvise Mobile stödjer ärendehantering för medarbetare som arbetar utanför kontoret, "ute på fältet", och gör det möjligt att bl.a. skapa, handlägga och återkoppla i ärenden. Den innehåller även kartstöd som gör det möjligt att se ärenden på karta och planera arbetet utifrån ärendenas geografiska placering.

Exempel på funktioner:

- Identifiering via kontroll av elektroniska legitimationer
- E-formulär automatiskt registrerade med information från olika källor
- Lista över tidigare ärenden
- Möjligheten att bifoga dokument till ärenden
- Möjligheten att skicka och ta emot meddelanden
- Tillgång till ärendeöversikt och samtliga egna handlingar kopplat till de enskilda ärendena och deras status
- Tydlig överblick över pågående ärenden

Artvise Kundtjänst möter de högt ställda krav som finns på moderna kundtjänstsystem, både avseende funktionalitet, implementation och underhåll.

Med Artvise Kundtjänst kan ni snabbt öka servicen till medborgarna, avlasta den interna organisationen och framförallt få en bra grund till löpande förbättringsarbete.

Artvise Kundtjänst används både av kundtjänster som hanterar externa medborgar- och kundfrågor, och interna avdelningar och helpdesk-funktioner, t.ex. HR-, IT- och ekonomiavdelningar.



**“Med Artwise Kundtjänst kan vi mäta andelen ärenden som avslutas i varje instans.”**

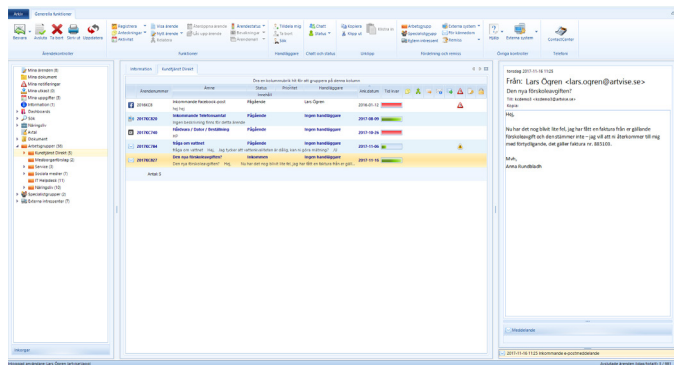
- Madeleine Roos på Halmstads kommun

### Kontaktvägar

Artwise Kundtjänst hanterar alla kanaler, både för inkommande och utgående kommunikation. Detta innebär t.ex. att svar kan skickas genom valfri kanal oavsett hur frågan inkommit.

### Fördelningsmotor

Tack vare den avancerade fördelningsmotorn, med stöd för fritextanalys och kategoristyrning, kan inkommen fråga automatiskt styras till rätt kompetens grupp för snabb och effektiv handläggning.



### Eskaleringsmotor

Systemet har en eskaleringsmotor som kan eskalera/fördela ett kundtjänstärende vidare in i rätt verksamhetssystem, specialistgrupp eller extern intressent.

### Specialistgrupper

Systemet levereras med färdig webbportal med handlägningsstöd som kan nyttjas av övriga organisationen (förvaltningar/avdelningar). Detta medför att ett kundtjänstärende även kan hanteras av handläggare som inte nyttjar den Windowsbaserade kundtjänstklienten.

### Externa intressenter

Artwise Kundtjänst levereras med färdig extern webbportal där enkel handläggning och återkoppling kan utföras av externa parter (t.ex. entreprenörer).

## Mer information

För mer information om Artwise Kundtjänst vänligen kontakta Artwise, någon av Artwise auktoriserade partners, eller besök oss på [www.artwise.se](http://www.artwise.se)