

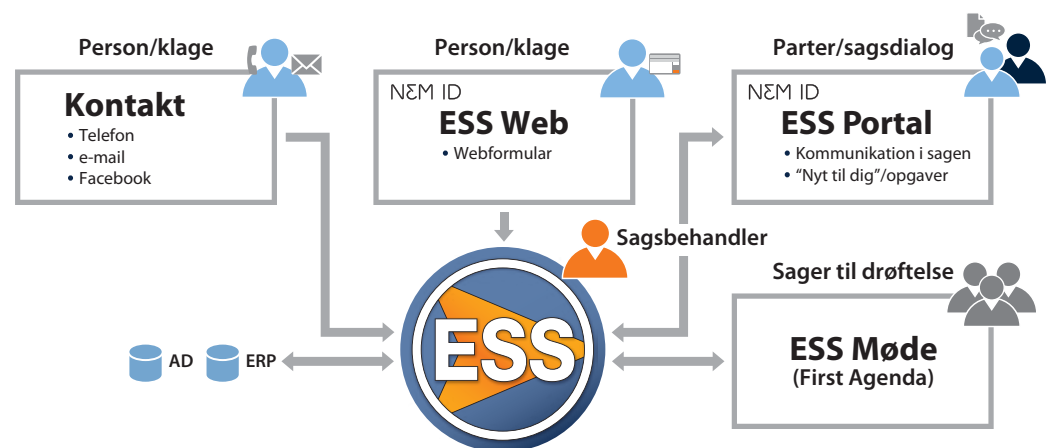


ESS - Standardsystem til sagsbehandling af klager

ESS er et standardsystem, der digitaliserer processen omkring sagsbehandling af klager fra oprettelse til afslutning.

ESS er baseret på Microsoft teknologi, og er tæt integreret til Word og Outlook.

Systemet består af følgende moduler:



Udbytte ved at anvende ESS til klager:

- Strømline og automatisere processen omkring behandling af klager
- Effektivt og struktureret sagsforløb, som indeholder alle hændelser og dokumenter samlet ét sted
- Uafhængighed ift. enkeltpersoner der behandler sager
- Kan integreres til websites, kunderegistre og øvrige applikationer f.eks. ERP-system
- Omfattende rapporterings- og statistik muligheder
- Forberedt til krav i forbindelse med Persondataforordningen



Fremhævet funktionalitet:

Effektiv digitalisering

ESS forenkler rutiner for sagsbehandleren, og sørger for struktur i sagsbehandlingen, samt efterfølgende rapportering. Dokument- og opgavestyring sikrer, at alle informationer er tilgængelige på sagen.

Overblik og hurtig respons

Sager fremsøges gennem oversigter og brug af søgninger. Sagen administreres i sagsvinduet, med overblik over forløbet, og adgang til sagens status og næste trin.

Brugervenlig dialog

En intuitiv og genkendelig brugerflade, hvor ESS integrerer med de kontorværktøjer, som medarbejderen kender fra MS Office, skaber fordele i den daglige anvendelse.

Ledelsesinformation med både detaljer og overblik

Overblik over sagsbehandlingen, gennem prædefinerede rapporter eller ad-hoc via dataanalyser, der kan viderebehandles i regneark.

Online registrering af henvendelser

Modulet ESS Web giver mulighed for oprettelse af en henvendelse elektronisk. Ud fra de informationer der ønskes registreret, oprettes sagen i ESS uden direkte adgang til ESS. Modulets responsive design tilpasser sig automatisk forskellige skærmstørrelser - f.eks. desktop, smartphone og tablet.

Elektronisk kommunikation med parter

Modulet ESS Portal giver mulighed for at kommunikere med eksterne parter involveret i en sag, uden at disse har direkte adgang til ESS. De kan oprette og besvare kommentarer i forløbet, uploade dokumenter, og modtage "frister"/ "remindere" i sagen - "Nyt til dig".

Fleksibelt rammesystem

ESS er et rammesystem, der konfigureres, og let tilpasses eller ændres ift. aktuelle arbejdsgange/behov. Rig mulighed for integration/dataudveksling med andre systemer.

Nedenstående er et udpluk af de virksomheder der anvender ESS:



Byggeriets Ankenævn

Ankenævnet for Forsikring



Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Etisk nævn for lægemiddelindustrien



Pengeinstitutankenævnet



Klagenævnet for Ejendomsformidling

