

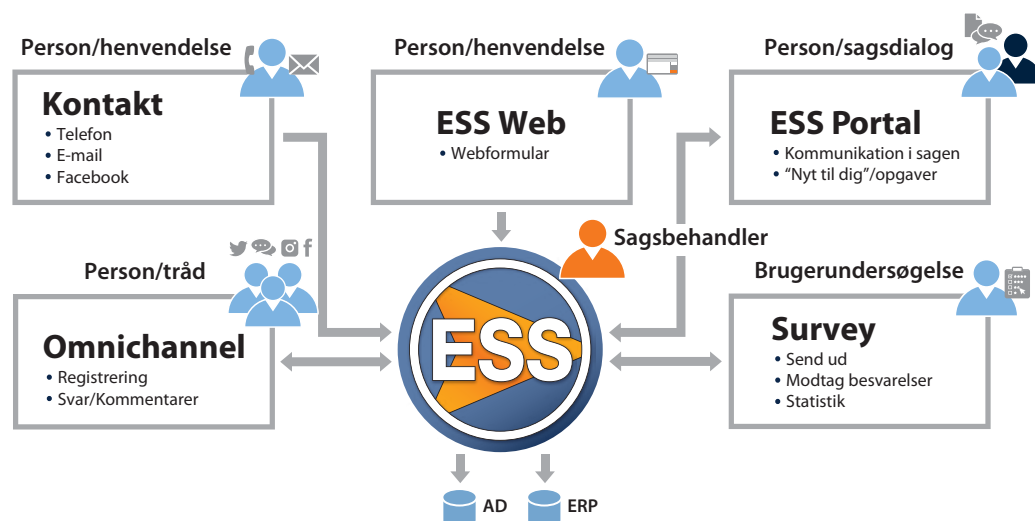


ESS - Standardsystem til sagsbehandling af kundehenvendelser

ESS er et standardsystem, der digitaliserer processen omkring sagsbehandling af kundehenvendelser 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 kundehenvendelser:

- Strømline og automatisere processerne omkring behandling af henvendelser
- Nedbringelse af den tid medarbejdere anvender på sagsbehandling
- Uafhængighed ift. enkeltpersoner der behandler sager
- Overblik og synlighed i de enkelte sagers livscyklus
- Alle hændelser og dokumentation ift. sagerne er samlet ét sted
- Overholdelse af milepæle og leverancer i sagen
- Forbedret datafangst og reducere af fejl, hvorved datakvaliteten forhøjes
- Mulighed for løbende monitorering og opfølgning på KPI'ere, samt ledelsesmæssig rapportering og statistik
- Mulighed for at anvende NemID
- Kan integreres til websites, kunderegistre og øvrige applikationer f.eks. ESDH eller andre systemer
- Forberedt til kravene 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

ESS Web giver mulighed for oprettelse af en henvendelse elektronisk. Ud fra de informationer der ønskes registreret, oprettes sagen i ESS, uden vedkommende har direkte adgang til ESS.

Kviksag

Mulighed for registrering af få udvalgte informationer i forbindelse med f.eks. en telefonisk henvendelse. Henvendelse kan efterfølgende konverteres til en sag.

Sociale medier

ESS Omnichannel understøtter integration til sociale medier (i første omgang Facebook/Twitter).

Brugerundersøgelse

ESS Survey giver mulighed for at sende en brugerundersøgelse ud til den person, der har henvendt sig om en sag, f.eks. support.

Elektronisk kommunikation mellem parter

ESS Portal giver mulighed for at kommunikere med eksterne parter involveret i en sag, uden at disse har direkte adgang til ESS. Der kan oprettes og besvares kommentarer på sagen, uploade dokumenter, og modtage "Nyt til dig" i sagen.

Fleksibelt system

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