



ESS - Standardsystem til sagsbehandling af claims/erstatningskrav

ESS er et standardsystem med tilhørende moduler, der digitaliserer processer omkring sagsbehandling, i forbindelse tab og erstatningskrav for aktiver (ved f.eks. transportskader), fra oprettelse til afslutning.

ESS sørger for at virksomheden selv har styr på alle hændelser og krav vedrørende en sag, med mulighed for at afstemme tab og erstatningskrav, på tværs af forretningsenheder.

Systemet består af følgende moduler:



I ESS registreres følgende elementer vedrørende sagen:

- Parter/hvem er involveret i sagen
- Erstatningskrav og skadesansvar overfor transportør/forsikringselskab
- Frister
- Dokumentation og information om hændelser/opgaver relevant for sagen

Udbytte ved at anvende ESS claims/erstatningskrav:

- Strømline og automatisere processerne omkring sagsbehandling
- 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 ekstern adgang (modtager/transportør) til information via Portal
- Mulighed for løbende monitorering og opfølgning på KPI'ere, samt ledelsesmæssig rapportering og statistik
- Kan integreres til websites, kunderegistre og øvrige applikationer f.eks. ESDH eller andre systemer



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"/ "reminder" 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

