

# LECTOR

Charlottenlund, d. 4. januar 2007

Strategisk klagebehandling:

## **Effektiv klagebehandling sikrer mersalg**

**Lector har i 2006 manifesteret sin position som Danmarks ledende leverandør af digital sagsbehandling til klage- og ankenævn. I den private sektor viser en undersøgelse, at 80 % af klagende kunder vil foretage genkøb, hvis de behandles fair. Inden for det offentlige konkluderer Rigsrevisionen, at langsommelig sagsbehandling er en væsentlig kilde til utilfredshed med statslige myndigheder.**

Seks af landets store private ankenævn har allerede effektiviseret sagsgangen med Elektronisk Sagssystem (ESS) fra Lector. Blandt kunderne til den specialiserede løsning findes Teleankenævnet, Realkreditankenævnet, Ankenævnet for forsikring, Pengeinstitutankenævnet, Klagenævnet for ejendomsformidling, Byggeriets Ankenævn og Forsikringsankenævnet.

”Vi valgte Lectors løsning fordi vort gamle sagsbehandlingssystem ikke gav overblik over fremdrift og udvikling i sagen. Med ESS risikerer vi ikke, at sagen gemmer sig i systemet eller hos den enkelte sagsbehandler. Men frem for alt giver systemet nem adgang til at trække rapporter og analysere på, hvor vi kan forbedre servicen i forhold til brugerne og offentligheden. Vi har også med systemet bedre mulighed for at få overblik internt i organisationen,” siger direktør Henning Jønsson, Forsikringsankenævnet.

Løsningen til digital sagsbehandling, opgavestyring og dokumenthåndtering strømliner håndtering af klager, hvilket skaber øget kundetilfredshed samt bidrager med vigtigt input til fortsat forretningsudvikling.

### **Nordisk Ministerråd: Klagebehandling et strategisk værktøj**

Nordisk Ministerråd har tidligere udarbejdet en rapport om nordiske virksomheders anvendelse af klagehåndteringssystemer. De undersøgte blandt andet de økonomiske effekter af systematisk klagehåndtering. Rapporten viser, at over 80 % af klagende kunder vil foretage genkøb, hvis kunderne oplever, at deres klager tages alvorligt samt behandles fair og effektivt.

Rapporten fra Nordisk Ministerråd konkluderer, at klagebehandling af mange virksomheder opfattes som et nødvendigt onde, der blot skal udføres i tilfælde af kundeklager. Men klagebehandling kan også betragtes mere aktivt som et strategisk værktøj, dvs. et værktøj som grundlæggende kan forbedre virksomhedens stilling på markedet.

”Gode kunderelationer er afgørende for såvel private som offentlige virksomheder. Den specialiserede løsning gør det muligt, at effektivisere sagsbehandlingen gennem systematisk monitorering af klagesager samt opsamling og genbrug af viden. Internt gør ESS det muligt, at leve op til de øgende krav om dokumentation med det samme antal medarbejdere, ” siger salgsdirektør Morten Kopp, Lector.

### Yderligere oplysninger

Lector Aps  
Salgsdirektør Morten Kopp  
Telefon 44 50 21 50 eller mobil 30 31 51 50  
[morten.kopp@lector.dk](mailto:morten.kopp@lector.dk)

#

### Kort om Lector

Lector har speciale i it-løsninger til håndtering, udvikling og implementering af viden og information. Lectors kerneløsning er **Teamshare**, som er et intuitivt dokument- og videnhåndterings løsning baseret på Microsoft Sharepoint og åbne standarder. Lector består af en konsulentdel, en projektdel og en produktdel, og beskæftiger i dag 40 medarbejdere på hovedkontoret i Charlottenlund. Lectors løsninger udvikles enten på konsulentbasis eller som totalløsninger til fast pris og gennem partnerskab med it-branchens ledende virksomheder. I 2005 og 2006 blev Lector kåret som gazelle-virksomhed af Dagbladet Børsen.

[www.lector.dk](http://www.lector.dk)