



## ESS Web til kundehenvendelser

ESS Web giver mulighed for automatisk oprettelse af webskemaer til kundehenvendelser, og til løbende tilpasninger af webskemaer, når der skal implementeres ændringer.

ESS Web-modulet kan spare medarbejderne for mange timers manuel indtastning, hvorved fokus flyttes fra indtastning, til effektiv behandling af de indkomne henvendelser.

### Fordele ved at anvende ESS Web

- Mulighed for at registrere og oprette en kundehenvendelse elektronisk
- Informationer og stamdata indtastes af den person, der henvender sig
- Mulighed for at vedhæfte dokumenter
- Sikring af datakvalitet (påkrævede felter, validering, lede-tekster mm.)
- Oprettelse og vedligehold af ESS Web formularer, kan udføres af en super-bruger direkte i ESS
- Workflow til styring af brugergrænseflade (angiv skjulte eller påkrævede felter m.m.)
- Modulets responsive design tilpasser sig automatisk forskellige skærmstørrelser - f.eks. desktop, smartphone og tablet
- Mulighed for integration til eksisterende websider
- Mulighed for at anvende NemID ved registrering



## ESS Portal til kundehenvendelser

ESS Portal giver mulighed for at kommunikere med eksterne parter, uden at disse parter har direkte adgang til ESS.

ESS Portal kan anvendes til egentlig dialog mellem parterne i et sagsforløb, eller hvis en part blot skal have information i forløbet.

### Fordele ved at anvende ESS Portal

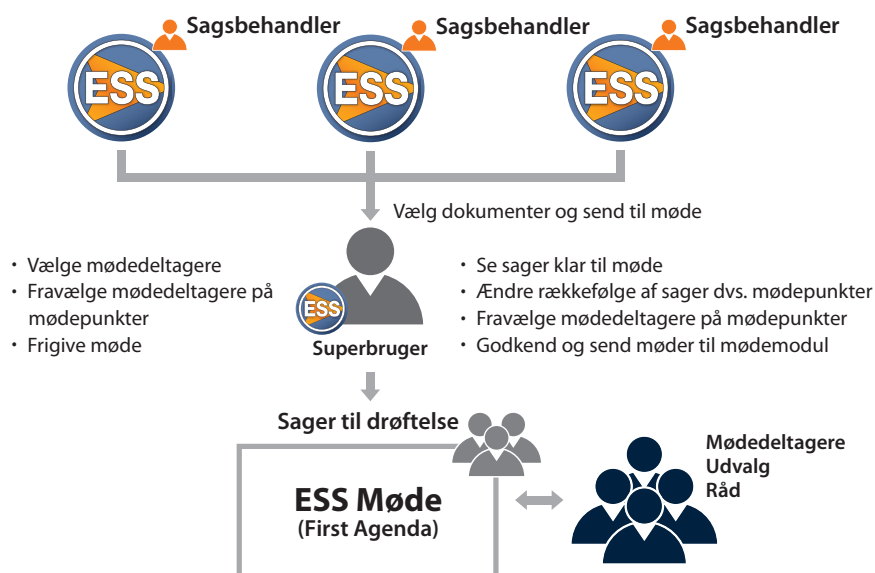
- Såvel kunde som part i sagen kan logge på egen sag og tilføje information løbende
- Færre henvendelser omkring status på en sag, da parterne selv har overblikket
- Konfigurerbar notifikation af sagsparter, når der er nyt i en henvendelse
- Sikker adgang til sagsdokumenter, idet alt data bliver liggende centralt
- Mulighed for at anvende NemID til brugervalidering



## ESS Møde til kundehenvendelser

ESS Møde er et modul, som digitaliserer den interne vurdering af hvordan kundehenvendelser skal afgøres. Via integration til et mobilt mødemodul (f.eks. First Agenda/eDagsorden), kan de kundehenvendelser, som skal behandles på et møde, sendes digitalt til mødedeltagerne.

Via en tablet kan såvel forberedelse som mødeafholdelse foregå baseret på digitalt materiale. I ESS vises en samlet oversigt over alle kundehenvendelser til et møde, grupperet efter mødedato.



### Fordele ved at anvende ESS Møde

- Sagsbehandler sparer tid til forberedelse af møder
- Mødedeltagere har digitalt overblik over alle kundehenvendelser
- Mødedeltagere har fuld historik, også over tidligere møder/afgørelser
- Mødedeltagere kan tage personlige noter (annotere), som led i deres forberedelse
- Reduktion af omkostninger til papir og porto
- Nemt at foretage ændringer til hvilke kundehenvendelser, der skal behandles på et møde