



## 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 processerne omkring behandling af klager
- 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 opgavestyling 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 sags 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. Rigtig mulighed for integration/dataudveksling med andre systemer.

## Nedenstående er et udpluk af de virksomheder der anvender ESS:



Det finansielle ankenævn

Byggeriets Ankenævn

Ankenævnet  
for Forsikring



Ankenævnet  
for Bus, Tog og Metro

Setisk nævn  
for lægemiddelindustrien



tæppeland  
DANSK FÆLLES RÅD

DANSK UNGDOMS FÆLLES RÅD



Nationalt ID-center

Pengeinstitutankenævnet

Klagenævnet for  
Ejendomsformidling

Lector  
Ordrupvej 101  
2920 Charlottenlund

Tel 44 50 21 50  
info@lector.dk  
www.lector.dk