

## BESCHWERDEMANAGEMENT MIT SYSTEM

Beschwerden, Anregungen und Lob einfach und effizient managen



*»Intrafox konnte unsere Anforderungen am Besten erfüllen. Die Konfiguration der Software kann individuell und optimal auf unsere Organisationsstruktur und unsere Prozesse angepasst werden.« Christian Egerer und Frank Pilgram, Qualitätsmanager im Vorstandsstab der Kreissparkasse München Starnberg*

## DER INTRAFIX<sup>®</sup> COMPLAINT MANAGER

Beschwerden sind eine wertvolle Ressource. Sie helfen, die Kundenbindung zu steigern, Prozesse zu optimieren und Risiken zu identifizieren. Der Intrafox Complaint Manager ist die führende Lösung für das Management von Beschwerden, Anregungen und Lob.

### BESCHWERDEMANAGEMENT

Ein professionelles Beschwerdemanagement erfordert eine professionelle Lösung. Der Intrafox Complaint Manager bildet Ihren Beschwerdemanagementprozess vollständig ab, von der Beschwerdestimulierung mit externen Erfassungsformularen über die komplette Kommunikation bis hin zum Managen von Maßnahmen. Dabei bleiben Sie so flexibel wie mit keinem anderen System. Sie können die standardisierten Voreinstellungen des Systems nutzen. Oder Sie passen Abläufe, Kategorien, Formulare und Listen, Eskalationsstufen und was immer Sie wollen an Ihre individuellen Anforderungen an – eigenständig und während des Betriebs.



## intrafox<sup>®</sup> Complaint Manager



### EINFACH ERWEITERBAR UM IDEEN-MANAGEMENT

Intrafox lässt sich ohne Zusatzinstallation um ein professionelles Ideenmanagement erweitern. Dieses kann in einem unabhängigen Bereich organisiert werden. Mit eigenen Verantwortlichen, Berechtigungen, Einstellungen, Abläufen und Reports. Fragen Sie uns nach dem Intrafox Idea Manager. Wir informieren Sie gerne.

## **INTRAFOX® COMPLAINT MANAGER. DIE WICHTIGSTEN HIGHLIGHTS IM ÜBERBLICK**

Der Intrafox Complaint Manager ist eine äußerst flexible Lösung, in der Sie Ihre spezifischen Verantwortlichkeiten, Abläufe und Strukturen mühelos abbilden. In Funktionsumfang, Flexibilität und Anwenderfreundlichkeit ist die Lösung führend.

### **ALLGEMEIN**

- ✓ Durchgängig webbasiertes System
- ✓ Keine weiteren Softwares notwendig
- ✓ Berechtigungssystem mit Rollenkonzept
- ✓ Getrennte virtuelle Arbeitsbereiche
- ✓ Mandantenfähig für den Einsatz im Konzern oder Verbund
- ✓ Abbildung beliebiger Organisationsstrukturen
- ✓ Wahlweise Nutzung voreingestellter oder individueller Abläufe
- ✓ Unterstützung professioneller Datenbanken und verschlüsselter Datenübertragung
- ✓ Anbindung an Active Directory / LDAP zur sofortigen Integration aller Mitarbeiter
- ✓ Alle Vorgänge sind jederzeit verfolgbar

### **VORGANGSERFASSUNG & -BEARBEITUNG**

- ✓ Geführte Erfassung beliebiger Vorgangsarten in flexibel gestaltbaren Masken
- ✓ Zuordnung mehrerer assoziierter Personen
- ✓ Zuordnung von Organisationseinheiten
- ✓ Gestaltbare externe Erfassungsformulare
- ✓ Benutzerdefinierbare Masken und Listen
- ✓ Kategorisierung in Baumstrukturen mit beliebig vielen Dimensionen

### **ORGANISATION & AUTOMATISIERUNG**

- ✓ Organisation aller Prozessbeteiligten
- ✓ Unterstützung von Teamstrukturen
- ✓ Weitergabe von kompletten Vorgangsakten
- ✓ Automatisierte Verteilung von eingehenden Vorgangsmeldungen an zuständige Bearbeiter
- ✓ Umfangreiche E-Mail-Informationsdienste
- ✓ Automatisiertes Eskalationsmanagement in beliebig vielen Stufen

### **INTEGRIERTE KOMMUNIKATION**

- ✓ Kommunikation per E-Mail direkt aus dem System
- ✓ Erfassung ein- und ausgehender Korrespondenz
- ✓ Vorlagensystem zur automatisierten Generierung von Dokumenten
- ✓ Vordefinierbare Textbausteine
- ✓ Vollständige Kontakthistorie
- ✓ Einspielen von beliebigen Dateien bzw. Dokumenten
- ✓ Einholen von Stellungnahmen direkt aus dem System
- ✓ Interne Benachrichtigungen mit Lesebestätigung
- ✓ Veröffentlichung von freigegebenen Vorgangsinformationen im Intranet

### **REPORTING**

- ✓ Benutzerdefinierbare persönliche Startseite mit Ampelfunktion
- ✓ Umfangreiche Reportarten mit Auswertungen nach beliebigen Informationen, z. B. Zeitraum, Kategorien, Vorgangstyp, Eingangskanal, Organisationseinheit, Bearbeiter, u.v.m.
- ✓ Umfassende Filtermöglichkeiten
- ✓ Benutzerdefinierte Reports
- ✓ Datenexport
- ✓ Tabellarische Detailberichte (z. B. für 8-D-Reports)
- ✓ Ausgabe von frei definierbaren Listen mit allen oder gefilterten Vorgängen z. B. für MS Word
- ✓ Rückverfolgbarkeit aller Arbeitsschritte

Weitere Details finden Sie in den Spezifikationen.

## ERFASSUNG UND BEARBEITUNG

The screenshot shows a web form with the following elements:

- Header: "Sagen Sie uns Ihre Meinung!" with a logo of three water droplets (blue, green, yellow).
- Text input field: "Stichwort:"
- Text area: "Ihre Beschwerde, Anregung oder Lob:"
- Buttons: "Regelrechte Dokumente" and "Start hochladen".
- Status: "keine Dateien ausgewählt".
- Section: "Angaben zu Ihrer Person:"
- Form fields: "Vorname", "Nachname", "E-Mail", "Telefon", "Straße", "PLZ", "Ort", "Land" (dropdown menu).
- Radio buttons: "Anrede" with options "Herr" and "Frau".
- Button: "absenden".

Abbildung: In Intrafox individuell gestaltetes Beschwerdeformular

### STRUKTURIERTE ERFASSUNG

Mit Intrafox erfassen und strukturieren Sie Beschwerden, Anregungen und Lob in einer frei gestaltbaren Oberfläche. Dabei fragt Intrafox wichtige Informationen wie z. B. Sachverhalt, Erwartungen, Zusagen oder Eingangskanal strukturiert ab, ergänzt diese Informationen mit Dokumenten oder Bildern und verknüpft sie mit den zugehörigen Kontaktdaten. Durchdachte Details, etwa das konfigurierbare Format der laufenden Vorgangsnummer oder die Unterscheidung zwischen Artikulations- und Eingangsdatum, bilden die Anforderungen praxisnah ab.

### VORGANGSMELDUNGEN

In Intrafox können beliebig viele Formulare gestaltet und im Intranet oder Internet zur Vorgangserfassung bereitgestellt werden, auch wenn diese in Inhalt, Layout und Design voneinander abweichen. So können Beschwerden über verschiedene spezifische Formulare gemeldet werden. Bei Eingang einer Vorgangsmeldung wird der vom System automatisch zugewiesene Bearbeiter per E-Mail benachrichtigt. Nach seiner Freigabe steht die Vorgangsmeldung im System zur weiteren Bearbeitung und Auswertung zur Verfügung. Darüber hinaus verfügt Intrafox über eine universelle XML-Schnittstelle zur Übernahme von Vorgangsmeldungen aus Fremdsystemen.

### FLEXIBLE KATEGORISIERUNG

Sie kategorisieren Vorgänge, Lösungen oder Kontakte bequem in einer intuitiv bedienbaren Baumstruktur. Die Entwicklung der Kategorien ist in der Praxis ein laufender Prozess. Mit Intrafox bleiben Sie flexibel und erstellen oder ergänzen individuelle Kategorienbäume in beliebiger Tiefe. Dazu können Sie auch komplette Strukturen oder einzelne Kategorien und Äste kopieren oder verschieben. Auch die Umbenennung von Kategorien im produktiven Betrieb ist möglich, ohne dass Sie hierfür auf externe Dienstleistungen angewiesen sind.

### ASSOZIIERTE PERSONEN

Eine Besonderheit im Intrafox Complaint Manager ist die Zuordnung von Vorgängen zu Kontakttypen und Kontakttrollen. Kontakttypen, beispielsweise Firmen oder Personen, definieren die im entsprechenden Datensatz verfügbaren Felder (z. B. Name, Vorname, Firma, Postfach, etc.). Kontakttrollen beschreiben die Rolle im Kontext mit dem Vorgang, beispielsweise Beschwerdeführer oder Rechtsbeistand. Durch diese Unterscheidungsmöglichkeiten können Sie auf spezifische Anforderungen Ihres Geschäfts eingehen und auch in komplexen Beschwerdevorgängen professionell reagieren.

## INTEGRIERTE KOMMUNIKATION



Abbildung: Erstellung von fertigen Anschreiben direkt aus dem System

## STELLUNGNAHMEN

Stellungnahmen fordern Sie direkt aus dem System an. Dazu setzen Sie einfach eine Abgabefrist und formulieren eine persönliche Nachricht. Auf Knopfdruck verschickt der Intrafox Complaint Manager dann per E-Mail einen Link zu einem Stellungnahmeformular. Hier kann der Adressat alle relevanten Informationen einsehen, seine Stellungnahme abgeben und Dokumente einspielen - selbstverständlich **ohne Benutzeraccount**. Das System benachrichtigt den Bearbeiter automatisch, wenn eine Stellungnahme eingeht oder der Adressat die Abgabefrist überschreitet.

## BENACHRICHTIGUNGSSYSTEM

Intrafox verfügt über ein integriertes Benachrichtigungssystem, mit dem Sie einzelne Vorgänge, beispielsweise Lob, an Ihre Mitarbeiter kommunizieren können. Hierzu wird auf Knopfdruck direkt aus dem System eine E-Mail mit Link zu einer Informationsseite an ausgewählte Empfänger verschickt. Die Informationsseite kann mit einem Verfallsdatum versehen werden, so dass immer nur die aktuellsten Informationen in Umlauf sind.

## DOKUMENTENVERWALTUNG UND -ERZEUGUNG

Im Intrafox Complaint Manager können beliebige Dateien bzw. Dokumente eingespielt und verwaltet werden, zum Beispiel eingescannter Schriftverkehr oder Bilder. Alternativ können Dokumente direkt aus dem System erzeugt werden. Basierend auf freigestaltbaren Vorlagen - mit Briefkopf, Fußzeile, Logo und Grafiken - kommen die Inhalte aus beliebigen Textbausteinen und können jederzeit individuell ergänzt oder verändert werden. Die Dokumente stehen dann für alle Kommunikationsmöglichkeiten, z. B. als Brief, Fax oder für E-Mails, zur Verfügung.

## ALLE KOMMUNIKATIONSFORMEN

Neben den genannten Funktionen sind im Intrafox Complaint Manager weitere umfangreiche Möglichkeiten der Kommunikation integriert. So unterstützt der komfortable E-Mail-Client die Versendung an beliebig viele Empfänger oder Gruppen. Und für das bequeme Erstellen von E-Mails kann ebenfalls auf vordefinierte Textbausteine zurückgegriffen werden. Für Anhänge stehen neben dem Upload auch alle Dateien der zentralen Dokumentenverwaltung zur Verfügung. Natürlich können auch schriftliche oder telefonische Korrespondenzen erfasst und auch als Dokumente oder Sprachdateien (z. B. mp3, wav) eingebunden werden. Alles wird zentral in einer übersichtlichen Kontakthistorie geführt.

## VORGANGSINFORMATIONEN IM INTRANET

Sie können Vorgänge freigeben und im Intranet veröffentlichen. So können sich auch Mitarbeiter, die über **kein Benutzerkonto** verfügen, über Stand und Inhalt von Beschwerden informieren. Die gewählten Vorgänge können Sie über Filterprofile beliebig einschränken, so dass z. B. nur Beschwerden zu einer bestimmten Organisationseinheit dargestellt werden. Dazu stellt Intrafox beliebig viele Listen bereit, die Sie in Inhalt, Layout und Design an Ihre Anforderungen, z. B. Ihr Corporate Design, anpassen können.

## ORGANISATION & AUTOMATISIERUNG

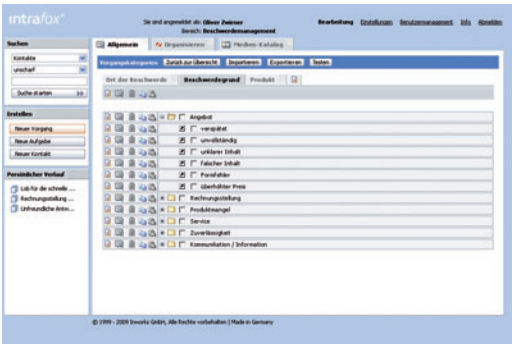


Abbildung: Editor für die einfache Anpassung der Kategoriebäume

### ORGANISATION & ZUSAMMENARBEIT

Intrafox lässt sich flexibel handhaben. So können Sie Ihr Beschwerdemanagement zentral oder dezentral organisieren. Dabei bilden Sie Ihre Organisation im System so ab, dass jede Organisationseinheit (z. B. Bereich, Standort, Abteilung) nur die sie betreffenden Vorgänge einsehen und bearbeiten kann, zugleich jedoch eine Kontrolle durch eine übergeordnete Stelle erfolgen kann. Zudem führen Sie alle Mitarbeiter und Teilnehmer in einem internen Adressbuch (synchronisierbar mit bestehenden Daten, z. B. über Active Directory), in dem Sie auch Bearbeiterteams oder Teilnehmergruppen organisieren können.

### WORKFLOW & AUTOMATISIERUNG

Mit Intrafox steuern Sie Vorgangsmeldungen nach der Erfassung, je nach Inhalt (z. B. Kategorisierung) automatisch zum richtigen Bearbeiter. Sie übergeben komplette Vorgangsakten mit allen Dokumenten, Aufgaben, Stellungnahmen, Korrespondenzen und Fristen an Benutzer oder Benutzerteams. Wird ein Vorgang beispielsweise als »rechtlich relevant« kategorisiert, kann das System automatisch Ihre Rechtsabteilung informieren. Und vor dem Schließen einer Vorgangssakte erfolgt eine automatische Überprüfung auf möglicherweise noch fehlende Arbeitsschritte. Intrafox optimiert den Durchlauf, sorgt für einen robusten Prozess und lässt Ihnen somit Kapazitäten für Ihre Kernaufgaben.

### INFORMATION UND ESKALATION

Ein Kunde sagte einmal: »Excel-Listen schreien nicht«. Intrafox schon. Wenn eine Stellungnahme oder Vorgangsmeldung eingeht, wenn Aufgaben oder Maßnahmen fällig werden, wenn Fristen überschritten werden, wenn Sie einen Vorgang übernehmen sollen oder wenn eine Vorgangssakte unbearbeitet bleibt, werden Sie aus dem System automatisch benachrichtigt. Hierzu können für jedes Kriterium eigene Meldungen (z. B. als E-Mail) und Fristen definiert werden. Und wenn ein Bearbeiter länger nicht verfügbar sein sollte, kann nach einem einstellbaren Zeitraum zunächst dessen Kollege benachrichtigt werden, dann dessen Vorgesetzter und so weiter. In der Benutzeroberfläche behalten Sie dabei stets den aktuellen Überblick. Dann eskaliert die Angelegenheit notfalls intern – aber nicht in der Öffentlichkeit.

### EINFACHE INDIVIDUALISIERUNG

Selbstverständlich können Sie Intrafox einfach an Ihre Bedürfnisse anpassen. Dazu konfigurieren Sie eigene Masken, Erfassungsformulare, sortierbare Listen und Felder. Oder Sie definieren Ihre persönliche Startseite und den persönlichen Verlauf, formulieren passende Vorgangstypen und Kategorien, hinterlegen Workflows für die Lenkung von Vorgangsmeldungen und setzen Fristen für alle denkbaren Aktivitäten. Sie geben Vorlagen und Textbausteine vor und definieren Informations- und Eskalationsdienste. In Intrafox gibt es praktisch nichts, was Sie nicht auf Ihre Anforderungen hin selbst einstellen können.

### FOLLOW-UP-MASSNAHMEN

Oftmals ziehen Beschwerden konkrete Korrekturmaßnahmen nach sich. Selbstverständlich können Sie diese Follow-up-Maßnahmen in Intrafox ebenso bearbeiten wie die Vorgänge selbst. Das beinhaltet selbst Teilmaßnahmen mit unterschiedlichen Umsetzungs-terminen und Teilverantwortlichkeiten. Äußerst flexibel ist die Zuordnung von Vorgängen zu Maßnahmen. Ob Sie auf eine Beschwerde mit drei Maßnahmen reagieren oder eine Korrekturmaßnahme initiieren, mit der Sie auf fünf verschiedene Beschwerden reagieren: In Intrafox behalten Sie immer den Überblick.

## REPORTING & CONTROLLING

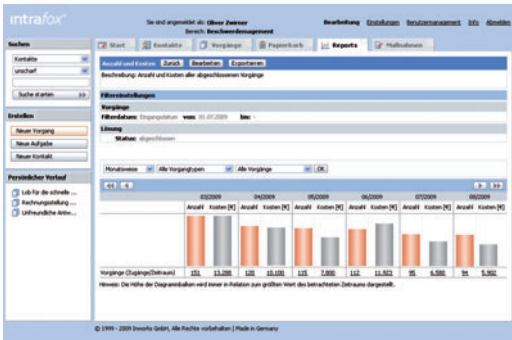


Abbildung: Monatsvergleich Beschwerdeeingang und -kosten

### FLEXIBLE AUSWERTUNG

Aus Beschwerden und Anregungen können Sie wertvolle Informationen ziehen. Deshalb ermöglicht Intrafox Ihnen verschiedene zeitliche Darstellungen: jährlich, quartalsweise, monatlich, kumuliert oder innerhalb eines benutzerdefinierten Zeitraums. Natürlich filtern Sie nach allen Kategorien oder einfach nach noch nicht kategorisierten Vorgängen. Alle Darstellungsformen lassen sich mit den vielfältigen Reporttypen kombinieren und zur Weiterverarbeitung – mit beispielsweise MS Excel - exportieren.

### UMFANGREICHE REPORTTYPEN

Intrafox stellt Ihnen eine ganze Palette an unterschiedlichen Reporttypen zur Verfügung, u.a. Zeitreihenbetrachtungen der Vorgänge mit grafischer Darstellung, Auswertungen nach Vorgangs-, Lösungs- oder Kundenkategorien in interaktiver Baumstruktur, die Analyse nach Organisationseinheiten sowie Auswertungen nach Eingangskanal oder nach Vorgangstyp.

### BENUTZERDEFINIERTER REPORTS

Auf Basis der vielfältigen Reporttypen können Sie sehr einfach eigene Reports erstellen und immer wieder verwenden. Beispielsweise lassen sich Standardreports mit beliebigen Filtereinstellungen versehen und um zusätzliche Kennzahlen erweitern. Intrafox bietet hierzu die Möglichkeit, benutzerdefinierte Werte berechnen zu lassen und damit beispielsweise die Beschwerdekosten, durchschnittliche Bearbeitungszeiten, Minima, Maxima oder Summen darzustellen. Selbst das Format der Ausgabewerte können Sie individuell definieren, z. B. als Zeitangabe im Format Tage, Stunden und Minuten.

### TABELLARISCHE DETAILBERICHTE

Sie möchten beispielsweise die wichtigsten Beschwerden zu Ihrem Geschäftsbereich mit den dazugehörigen Kennzahlen in tabellarischer Form ausdrucken, um diese im nächsten Meeting zu diskutieren? Oder einen 8-D Report erstellen? Mit dem Intrafox Complaint Manager ist das kein Problem. Sie erstellen ganz einfach eigene Berichtsvorlagen und definieren darin Tabellen, Kennzahlen, Kopf- und Fußzeilen, Logos, Grafiken und sonstige Inhalte.

### RÜCKVERFOLGUNG

Im Intrafox Complaint Manager werden alle Arbeitsschritte oder Änderungen in einem Vorgang protokolliert. Optional müssen Änderungen durch den Bearbeiter begründet werden. So können alle Bearbeitungsschritte stets nachvollzogen werden. Ähnlich dem Überarbeitungsmodus eines Textverarbeitungsprogramms markiert das System automatisch alle Änderungen von Stand zu Stand. Ihre Vorteile: hohe Rechtssicherheit, gute Bearbeitungsdisziplin und eine unkomplizierte Weitergabe von Vorgängen.

## ENTSCHEIDEN SIE SELBST

Ob Sie den Intrafox Complaint Manager unbefristet oder jährlich lizenzieren, in Ihrem Unternehmen betreiben oder bei uns hosten lassen: In der Entscheidung sind Sie frei. Zudem ist Intrafox jederzeit einfach um weitere Anwendungsgebiete – beispielsweise Ideenmanagement – erweiterbar.

	Unbefristete Lizenz	Jahres-Lizenz	Hosted Intrafox
<b>Zeitlich unbegrenzte Nutzung</b>	✓	-	-
<b>Unbegrenzte Vorgänge</b>	✓	✓	✓
<b>Voller Funktionsumfang verfügbar</b>	✓	✓	✓
<b>Datenlagerung / Betrieb durch</b>	Lizenznehmer	Lizenznehmer	Inworks
<b>Hosting</b>	optional	optional	✓
<b>Softwarewartung &amp; Update</b>	Wartungsvertrag	✓	✓

## ÜBER INWORKS

Spezialisiert auf das Management von Feedback bietet Inworks seit 1999 Software und Dienstleistungen an. Wir betreuen mehrere hundert Kunden aus allen Branchen, vom regionalen Mittelständler bis zum internationalen Konzern. Der Hauptsitz unseres Unternehmens ist Ulm. Österreich und die Schweiz werden durch Inworks Austria betreut.

Die Lösungen von Inworks zeichnen sich durch eine konsequente Orientierung an den Anforderungen der Praxis aus. Die Rückmeldungen unserer Kunden und die Ideen unserer Mitarbeiter fließen kontinuierlich in die Weiterentwicklung unserer Lösungen ein.

**Inworks GmbH**, Hörvelsinger Weg 39, 89081 Ulm, Germany,

Tel +49 731 93807-0, Fax +49 731 93807-18, E-Mail [info@inworks.de](mailto:info@inworks.de), Internet [www.inworks.de](http://www.inworks.de)