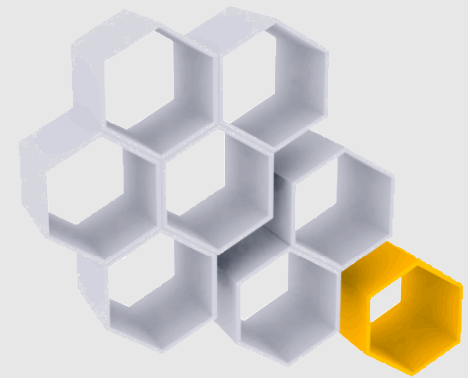


"Benut het momentum van uw verbeterkansen"



biware



Elke gezonde organisatie is continu bezig met verbeteren. Dit beperkt zich niet alleen tot klachten, maar tot elke verbeterkans binnen en buiten de organisatie. Groeiende concurrentie en hogere klantverwachtingen stellen in toenemende mate hoge eisen aan een effectieve klacht, of breder, een effectief call management.

Metaware biedt met Biware dé oplossing voor een adequaat en efficiënt call management.



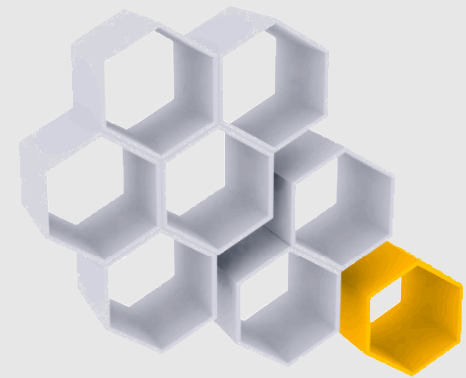
Call management: waar draait het om?

Veel kansen blijken onvoldoende te worden benut om de eigen organisatie te verbeteren, situaties legio:

- De accountmanager is niet op de hoogte van de problemen die wèl bij de klantenservice bekend zijn
- De afdeling facility management die, zonder het te weten, met dezelfde installatie op twee locaties vergelijkbare problemen heeft
- De helpdesk, die onvoldoende inzicht heeft in de aard, omvang en doorlooptijd van de calls
- De mobiele servicemonteur met zeer waardevolle klanteninformatie, maar die moeilijk te bereiken is

De eerste stap is het goed registreren van de call. De informatie gaat nu niet verloren. De volgende stap is dat de call bij de juiste persoon terechtkomt en dat die zorgt voor een tijdige en correcte afhandeling. Het resultaat is een tevreden klant.

Periodiek kunnen de registraties en acties worden geanalyseerd. Het geen weer kan leiden tot een structurele verbetering van de eigen organisatie en een hogere klantsatisfactie.



Een call is een verzamelaar voor alle contacten met klanten, zowel intern als extern, die opvolging moet hebben binnen uw organisatie. Voorbeelden zijn: klachten, suggesties, verbetervoorstellen, informatieaanvragen of probleemmeldingen.

Kenmerken van goed call management

- Een laagdrempelige, decentrale registratie van de call vanaf iedere werkplek, intern of extern, on-line of off-line
- Betere beheersing door centrale voortgangsbewaking
- Een efficiënte afhandeling door een directe toewijzing van de call aan een verantwoordelijke medewerker
- Een actueel en volledig overzicht van alle registraties op iedere werkplek
- Actuele rapportages en mogelijkheid tot uitgebreide analyses
- Uitvoering volgens de gangbare kwaliteitsprincipes

Juiste plaats, juiste tijd, juiste mensen

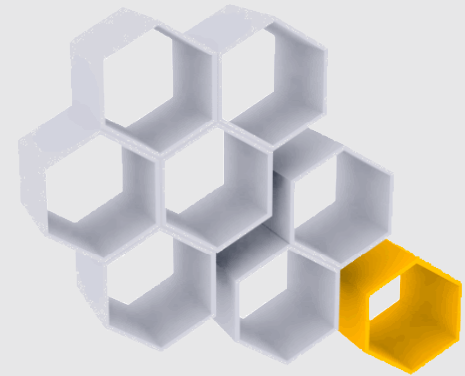
Veel klachten komen binnen organisaties niet terecht op de plaats of bij de persoon waar de oorzaak of de oplossing ligt. Met Biware kan iedere gebruiker een call invoeren. De call wordt direct toegewezen aan de call coördinator, die verantwoordelijk is voor de coördinatie en tijdig afhandeling van de call. Zo wordt een goede communicatie met de klant verzekerd.

Decentrale registratie, centrale bewerking

De combinatie van volledig decentrale registratie en toch een centraal in- en overzicht van alle registraties is zonder digitale hulpmiddelen niet goed mogelijk. De registratie en afhandeling gebeuren met Biware op een éénduidige en gestructureerde wijze. Een simpele klacht is snel af te handelen, maar een complex verbetervoorstel gebruikt meerdere processtappen waarbij meerdere personen betrokken zijn. Tijdens het afhandelingsproces worden de betrokkenen met e-mails op de hoogte gebracht. Alle calls en acties kunnen vanuit de gehele organisatie worden geraadpleegd, ongeacht het aantal vestigingen of mobiele medewerkers. Het management blijft een goed overzicht over de voortgang houden.

Flexibele werkwijze

Binnen veel organisaties bestaan er al processen om met calls om te gaan, formeel en informeel, digitaal of op papier. Afhankelijk van de aard van de call, kunnen de verantwoordelijke afdelingen, processen, betrokken personen of het aantal processtappen verschillen. Biware is flexibel in te richten en sluit aan bij bestaande bedrijfsprocessen.



Demo Call

Calls Actions Cockpit Customers Product

By Date
By Call Type Status
By Customer
By Product
By Co-ordinator
By Call Code
By Current Editor

Administration
Close

Next Status New Action Show Action Mail Template Attachment

BASICS CUSTOMER PRODUCT ESCALATION CLAIMS DOCUMENTS Revisions

Basics

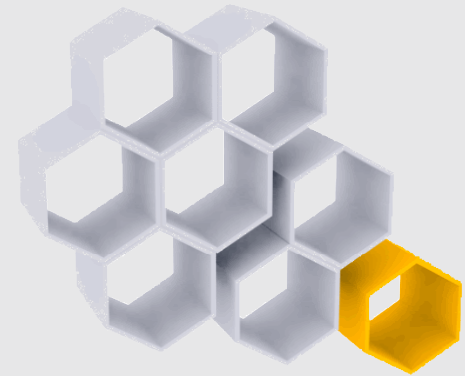
Registration ID:	MB100	Creation Date:	23-04-2004
Status:	Assign action	Status Date:	23-04-2004
Authoc:	AdVoets	Total Cycle Time:	0 days
Department:	Bedrijfskantoor	Justified:	<input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No
Call Type:	<input checked="" type="checkbox"/> Complain customer	Counter:	<input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No
Received by:	Web	Customer / Logistics / Delivery - Quantity	
Call Code:	F111		
Severity:	<input type="checkbox"/> Low <input checked="" type="checkbox"/> Medium <input type="checkbox"/> High		
Round number:			
Call Title:	Wrong quantity		
Call Description:	Received order 2044 contains less products as specified.		
Responses & Feedback:			

All fields marked with are required

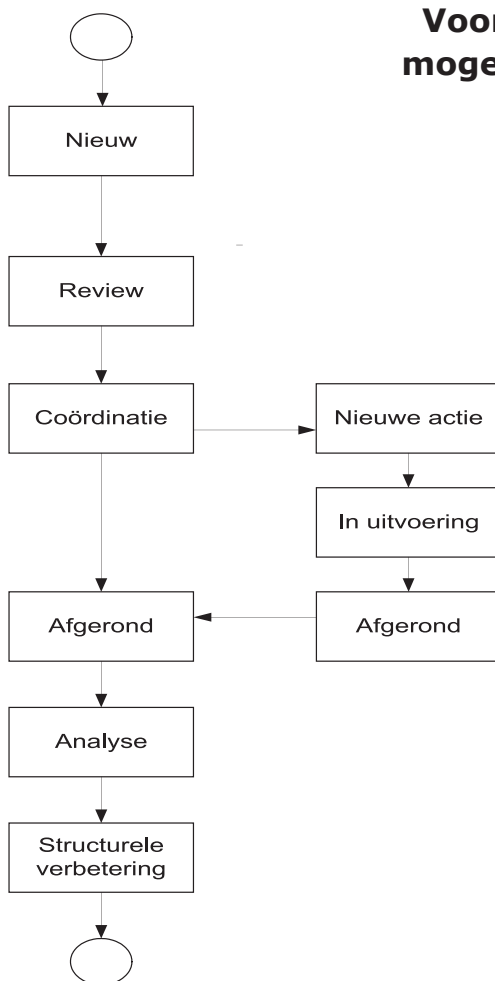
De kracht van Biware

De kracht van Biware zit in de integrale aanpak van het gehele call-registratie en afhandelingstraject. De call wordt allereerst geregistreerd op de plaats waar deze (binnen of buiten) de organisatie bekend wordt. Er mag geen informatie verloren gaan. De call ligt nu vast en is traceerbaar binnen de organisatie. Nadat de call is geanalyseerd, volgt de stap waarin één of meerdere acties worden uitgezet, de coördinatie van de call. Elke actie heeft zijn eigen afhandelingstraject (workflow). Nadat alle acties zijn uitgevoerd kan de call worden afgerond.

Met Biware is snel inzichtelijk op welk gebied de meeste calls binnen komen en wat de status van elke call is. Periodiek kan op basis van (actuele!) informatie worden geanalyseerd waar knelpunten, of beter, kansen liggen voor een structurele verbetering van de bedrijfsprocessen.

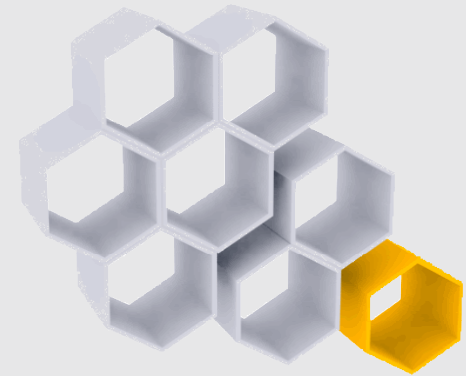


Voorbeeld van een mogelijke workflow in Biware



Analyse en rapportage

Naast de korte termijn acties, om ontstane problemen of geboden kansen snel op te lossen dan wel te benutten, is er de lange termijn aanpak. Deze begint met een overall analyse van alle beschikbare informatie. Biware biedt de mogelijkheid om de kenmerken van alle calls en acties inzichtelijk en grafisch te presenteren. De gegevens kunnen worden geëxporteerd naar MS Excel voor verdere detailanalyse of berekening. Het management blijft met Biware on-line en real-time op de hoogte. Zeker een belangrijke verbetering als klanteninformatie op een groot aantal plaatsen de organisatie binnenkomt.



Demo Call

Calls Actions Cockpit Customers Product

New Call

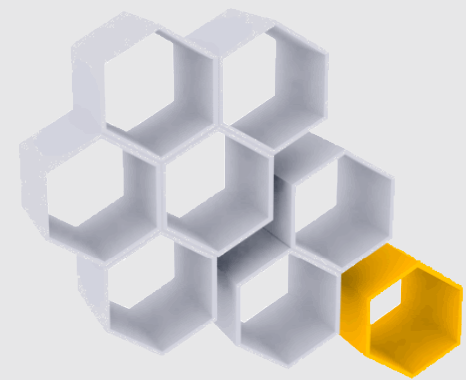
	Registration ID	Date	Customer	Call Title	Product	Call Code
Accidents						3
Business opportunity						10
Complaint business unit						5
Assign action						3
AV2003-35	18-12-2003		Utskar de Maarseveener BV		Dreamy Yoghurt Vanilla 'n Lemon	F221
AV2003-3b	03-05-2003		Utskar de Maarseveener BV		Lookie crumb'n chocolate	F130
AV2002-7	13-05-2003		Snackbar Gadella		Lemon & Lime	F140
Action complete						2
AV2002-2	25-10-2002		Megamarket		Vanilla & Lemon yoghurtcream	F140
MB93	03-10-2002		Haenssens 24/7 Utrecht		Ranewax & ChocoNake	F100
Complaint customer						21
New						1
Assign action						15
Call is closed						5
Incidents						3
New						1
Call is closed						2
Suggestion						5
New						4
Assign action						1
AV2003-32	26-11-2003		Ussalon Roma		XXL Hazelnut	S-S-1
						47

Biware: onderdeel van het 'ware'-concept

Het succes van een organisatie wordt in belangrijke mate bepaald door de beschikbaarheid en actualiteit van alle bedrijfsinformatie en de ervaring van de medewerkers. Dit alles ondersteunt organisaties op weg naar succes en concurrerend vermogen. Biware past als één van Metaware's software oplossingen binnen dit concept. Naast Biware biedt Metaware diverse andere oplossingen met producten als Isoware (documentmanagement) of Infoware (kennismanagement). De diverse oplossingen passen als modules in een geïntegreerd kwaliteit- en kennismanagementsysteem.

Key features Biware:

- Geautoriseerd vastleggen en volgen van alle calls in een centrale database, toegankelijk vanaf iedere werkplek of vanaf internet
- Calls kunnen ook worden ingevoerd door uw mobiele medewerkers die tijdelijk geen verbinding hebben met het netwerk (servicemonteur, vertegenwoordiger)
- Intuïtieve gebruikersinterface en eenvoudig in gebruik
- Een groot aantal overzichten dat een goed inzicht geeft in de status en aard van de calls
- Rappelling door geautomatiseerde voortgangsbewaking met zelf te definiëren e-mails
- Een flexibele workflow die per call soort is in te stellen
- Integratie met MS Office in combinatie met gebruik van standaard brieven en sjablonen
- Integratie met bestaande klanten- en productbestanden
- Uitgebreide grafische mogelijkheden met MS Excel met standaard of zelf te definiëren rapportages
- Startpagina's voor grafische gebruikersinterfaces



Meer dan software alleen: de bedrijfsorganisatie is bepalend

Onze jarenlange ervaring in het realiseren van oplossingen voor kwaliteit- en kennismanagement toepassingen ondersteunt onze opvatting dat de bedrijfsorganisatie bepalend is voor succesvolle implementatie van onze producten, zowel de standaardproducten als de maatwerkoplossingen. Voor een optimale interactie tussen organisatie en softwareproduct is een handzame pilot-aanpak ontwikkeld. In een kort tijdsbestek kan de organisatie, beperkt tot de kerngebruikers, kennis maken met de beschikbare oplossing. De huidige werkwijze kan naar wens worden verwerkt in de inrichting van het softwareproduct. Nadat de oplossing zich binnen de kerngroep bewezen heeft, kan het systeem aan de volledige organisatie beschikbaar worden gesteld. Metaware heeft hiervoor een implementatieplan dat zichzelf ruimschoots bewezen heeft.

Lotus Notes / Domino

Biware maakt gebruik van de kracht van Lotus Notes / Domino, de wereldstandaard voor uw intranetoplossingen.

Systemvereisten

Server

Operating system: o.a. Microsoft Windows 2000 / 2003, Linux

Software: Lotus Domino 6.5+

Mailsysteem: Lotus Notes 6.5+ / Outlook 2000+

Hardware: aanbevolen 512 Mb+ geheugen, 3 Gb+ schijfruimte (afhankelijk van o.s.)

Client

Operating system: o.a. Microsoft Windows 2000, XP, Vista

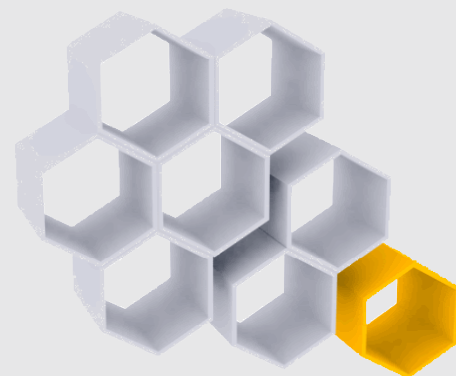
Software: Lotus Notes 6.5+, Microsoft Internet Explorer 6.0+, MS Office 2000+

Hardware: aanbevolen 512 Mb+ geheugen, 512 Mb+ schijfruimte (afhankelijk van o.s.), schermresolutie minimaal 1024 x 768

Hoe verder?

Voor meer informatie kunt u terecht op onze internetsite www.metaware.nl Hier kunt u demonstratiesoftware opvragen of starten met een on-line demonstratie.

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met één van onze medewerkers (tel. +31 (0)50 537 00 80).



Metaware B.V.
Rijksstraatweg 239
9752 CB Haren (Gn)

T: +31(0) 50 537 00 80
F: +31(0) 50 537 00 81
E: info@metaware.nl

www.metaware.nl

biware