



Korrespondens

Lite mera harmoni. Lite mera lugn. Genomtänkta lösningar för dokumenthantering och arkivering gör vardagen oändligt mycket enklare.

Har din kundtjänst behov av en automatiserad rutin för korrespondenshantering? Med MicroWeb får du ett komplett flöde från brevöppning till slutarkivering. Du får överblick över hanteringsprocessen och ser lätt de inkommande dokumentens status.

Du slipper dyra och långdragna integrationer då MicroWeb drivs som en tjänst. Några av de fördelar du får med MicroWebs korrespondenshantering:

- Överblick över E-post, fax och brevflöden.
- Totallösning från brevöppning till arkivering.
- Resurs- och kostnadskontroll.
- SLA-kontroll.
- Effektivisering.

Har ditt företag en kundtjänst med ett intensivt korrespondensflöde som helt eller delvis hanteras manuellt idag? Då har du mycket att vinna på att integrera flödet i MicroWeb. Efter en MicroWeb-integration av dina flöden, slipper du all manuell hantering såsom brevöppning, sortering, arbetsfördelning och eventuellt inskanning beroende på hur din lösning ser ut idag. Vårt korrespondenssystem i MicroWeb erbjuder dig en centraliserad lösning där dina brev, E-postmeddelanden och faxmeddelanden samlas strukturerat och indexerat.

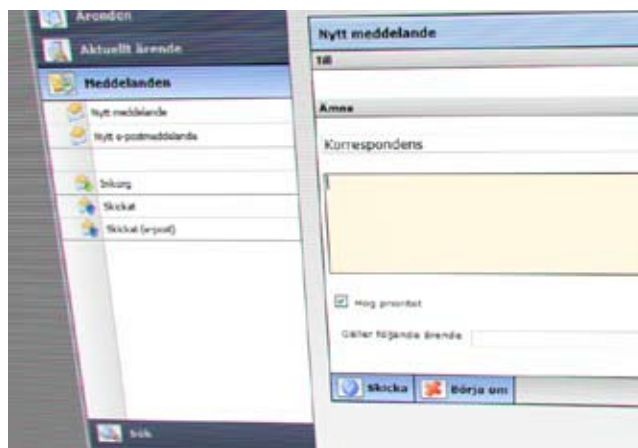
Vår E-postlösning kan ersätta dina supportformulär direkt på din

hemsida för ett enhetligt förfarande.

Får du supportmeddelanden direkt i din vanliga E-post kan du via vår tilläggstjänst för Microsoft Office skicka in dessa i supportsystemet med en enkel knapptryckning.

MicroWeb hanterar all inkommande brevkorrespondens genom att ditt brevflöde blir öppnat, skannat, sorterat och indexerat enligt dina villkor och önskemål. Det medför att du lätt kan sortera brev enligt avtalade servicenivåer när de väl ligger i systemet.

Om behovet finns kan dina kunder komma åt alla inskickade handlingar, brev såväl som E-post via ett kundgränssnitt med ditt företags utseende och separat inloggning som kan ligga på din organisations hemsida.



Automatiserat arbetsflöde

Oberoende av om din kundtjänst har fem eller tvåtusen medarbetare så är MicroWeb lösningen för dig. Systemet ger dig ett automatiserat arbetsflöde som ser till att arbete inte utförs av två personer samtidigt på samma dokument, genom att aktivt spärra ändringsmöjligheter när dokument är under arbete. En dokumenthistorik visar dig också vem som utfört ändringar på ett dokument och när.

Finns behovet att automatiskt distribuera kopior till kunder så erbjuder MicroWeb en möjlighet att skicka flera dokument samtidigt utan att behöva lämna systemet.

När behov finns kan MicroWeb agera tillsammans med andra system. Genom sina flexibla webb-API möjliggörs kopplingar till affärssystem, ekonomisystem, CRM-system, intranät, hemsidor eller liknande. MicroWeb är dessutom certifierat för att användas som Content Server för SAP.

Statistik och uppföljning

I MicroWeb kan du direkt i gränssnittet framställa rapporter via vårt avancerade sökgränssnitt. MicroWeb har också stöd för mer specialanpassade rapporter och statistik över till exempel handläggningstider och handläggarsstatistik. Statistiken kan presenteras i det format du önskar. Grafiska genereringar av statistik är naturligtvis också möjliga precis som exporter till Excel eller liknande format.

I MicroWeb kan du skraddarsy påminnelser för exempelvis dina SLA-krav så du automatiskt blir informerad när en gräns närmar sig, så du kan vidta nödvändiga åtgärder för att lösa problemet. Vid större kundtjänster kan det vara aktuellt för dig att alltid ha en uppdaterad bild över hur dina medarbetare arbetar i systemet för tillfället. Därför finns möjligheter att presentera aktuell status på en wallboard som du kan kontrollera regelbundet samt exponera för dina medarbetare när de arbetar, så de får en bättre överblick över de krav du har på din organisation.

Passar din organisation

Utvecklingen av MicroWeb har sedan starten för nästan 10 år sedan strävat efter flexibilitet. Detta har vi gjort genom att arbeta tillsammans med våra kunder och lyssna på deras krav och önskemål. MicroWeb finns i över 200 konfigurationer, som många har unika användningsområden. Vare sig du behöver en liten smidig lösning eller en lösning för en stor informationsintensiv kundtjänst så är systemet anpassningsbart efter behovet. Funktioner, rättigheter och indexfält är alla anpassningsbara efter just dina önskemål och krav. Prestandan behöver du inte tänka på. Då MicroWeb är en SaaS-tjänst garanterar vi att vi håller den kvaliteten vi lovat.