

trimco - Beschwerdemanagement

Die Anwendung ist an Finanzinstitute und Unternehmen gerichtet, die ihr Qualitätsmanagement insb. in Hinblick auf eine qualifizierte und strukturierte Bearbeitung von Beschwerden durch Kunden oder Interessenten eingerichtet haben oder dies anstreben.

Beschwerden sind Chancen! Nutzen Sie diese, um Ihre Kunden zu halten und die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu steigern!

Die IBM Lotus Notes/Domino® - Anwendung bietet Ihnen ein umfangreiches Beschwerdeformular, dessen Bearbeitungsblöcke (Teilformulare) ebenso wie dessen Vorgangsbearbeitung frei und individuell angepasst werden können.

Alle Arbeitsschritte werden revisionsicher protokolliert. Die jeweiligen Bearbeiter werden per Email informiert. Durch Einbindung mehrstufiger Erinnerungsbenachrichtigungen können unbearbeitete Beschwerden weitestgehend ausgeschlossen werden.

Es ist möglich, Abfragen von Kundendaten (z.B. für Adressen oder Bankverbindungen) auf interne bzw. beim Rechenzentrum vorgehaltene Datenbanken einzubinden. Für den Fall der Erstattung von Geldbeträgen ist ein SEPA- und DTA-Datei-Erstellmodul integriert. Mittels des Korrespondenz-Moduls können Briefe, Faxe, Emails, Telefonat- und Gesprächsnotizen erstellt bzw. erfasst werden.



trimco - Beschwerdemanagement bietet Ihnen eine sichere und benutzerfreundliche Komplettlösung zur qualifizierten und strukturierten Bearbeitung von Beschwerden Ihrer Kunden oder Interessenten.

<<< trimco-Beschwerdemanagement >>>																	
Neue Beschwerde aufnehmen																	
S	BG	KG	Beschwerde	Beschwerdesteller	akt.Bearbeiter	Massnahme											
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Erfassung <ul style="list-style-type: none"> ▶ Betriebsbereitschaft der SB-Geräte ▶ Service / Freundlichkeit ▼ Stellungnahme Bereich <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bearbeitungsdauer <ul style="list-style-type: none"> ▼ Firmenkunden <table border="1"> <tr> <td>Kreditangebotserstellung 20.000 Euro dauerte 3,5 Wochen</td> <td>Kosinsky, Holger</td> <td>Berit Bandtke</td> <td>keine</td> </tr> </table> ▼ Privatkunden <table border="1"> <tr> <td>Muße sehr lange warten, wegen langer Warteschlange obwohl Zweitkasse unbesetzt war</td> <td>Nörgelliese</td> <td>Thomas Reinhardt</td> <td>keine</td> </tr> </table> ▼ Öffnungszeiten / Erreichbarkeit <ul style="list-style-type: none"> ▼ Firmenkunden <table border="1"> <tr> <td>Mittwoch ist immer schon 12 Uhr geschlossen & telefonisch ist niemand erreichbar</td> <td>FinCon Zuffer GmbH - Zuffer, Karsten</td> <td>Berit Bandtke</td> <td>keine</td> </tr> </table> ▼ Bearbeitung Beschwerdestelle <ul style="list-style-type: none"> ▶ Betriebsbereitschaft der SB-Geräte ▶ Konditionen / Vertragsgestaltung ▼ Beschwerde-Nachbearbeitung <ul style="list-style-type: none"> ▶ Betriebsbereitschaft der SB-Geräte ▶ Erstellung Kundenbenachrichtigung <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bearbeitungsdauer 						Kreditangebotserstellung 20.000 Euro dauerte 3,5 Wochen	Kosinsky, Holger	Berit Bandtke	keine	Muße sehr lange warten, wegen langer Warteschlange obwohl Zweitkasse unbesetzt war	Nörgelliese	Thomas Reinhardt	keine	Mittwoch ist immer schon 12 Uhr geschlossen & telefonisch ist niemand erreichbar	FinCon Zuffer GmbH - Zuffer, Karsten	Berit Bandtke	keine
Kreditangebotserstellung 20.000 Euro dauerte 3,5 Wochen	Kosinsky, Holger	Berit Bandtke	keine														
Muße sehr lange warten, wegen langer Warteschlange obwohl Zweitkasse unbesetzt war	Nörgelliese	Thomas Reinhardt	keine														
Mittwoch ist immer schon 12 Uhr geschlossen & telefonisch ist niemand erreichbar	FinCon Zuffer GmbH - Zuffer, Karsten	Berit Bandtke	keine														



Kontakt:
TRIMCO
 Herr Thomas Reinhardt
 Hermann-Löns-Str. 69
 07745 Jena
 Tel. +49 (0)3641 – 77 04 27
 Fax +49 (0)3641 – 77 04 36
th.reinhardt@trimco.de
www.trimco.de

Abbildung: Überblick offener Beschwerden nach Status

The image displays two overlapping screenshots of the trimco software. The left screenshot shows the 'Beschwerde' (Complaint) form with various input fields and tabs. The right screenshot shows a 'Korrespondenz' (Correspondence) view with a letter template.

Beschwerde-Formular (Standardversion) Details:

- Status:** Erfassung
- Beschwerdeaufnahme:** Bearbeitung | Korrespondenz
- Erfassung durch:** Thomas Reinhardt/TRIMCO
- Erfasst am:** 08.01.2011 23:23
- Zuordnung und Beschreibung:** Kundengruppe: Firmenkunden; Betroffene Bereiche: Firmenkundenberatung
- Beschwerdegrund:** Öffnungszeiten / Erreichbarkeit
- Kritik:** Mittwochs ist immer schon 12 Uhr geschlossen & telefonisch ist nicht erreichbar
- ggf. Vorschlag:** Verlängerung der Öffnungszeiten auf min. 13 Uhr bzw. besser noch 14 Uhr
- Beschwerdesteller:** Herr Dr. Karsten Zuffer, FinCon Zuffer GmbH, Lange Str. 4, 07743 Jena
- Antwortwunsch:** per Post

Korrespondenz-Beispiel (im Muster-Layout) Details:

- Erklärung des betroffenen Bereichs:** 09.01.2011 00:50 - Firmenkundenberatung (Berit Bandtke): Öffnungszeiten entsprechen bisherigen internen Regelungen/ Vorgaben. Da diese Frage uns schon desöfteren angetragen wurde, empfehle ich eine Verlängerung der Öffnungszeiten am Mittwoch auf 13:30 Uhr.
- Entscheidung Beschwerde-Gremium:** Öffnungszeiten sollen zum 01.05.2009 auf 13:30 Uhr geändert werden >> separates Projekt starten (Prüfung MA-Kapazitäten / Personalreserve, neue Öffnungszeiten-Schilder, Zeitungswerbung, Werbung in GS)
- Erstattung Geldbetrag:** 5,00 EUR; Verwendungszweck: trimco-Bank: kleines Dankeschön aufgrund Beschwerde
- Bemerkungen der Nachbearbeitung:** 09.01.2011 01:02 - (Thomas Reinhardt): Pr...

Abbildungen: Beschwerde-Formular (Standardversion) und Korrespondenz-Beispiel (im Muster-Layout)

Leistungsmerkmale

- Erfassung von Beschwerden, Korrespondenzen & Gesprächsnotizen
- Automatische Erstellung von Vorgangsnummern
- Erstellung von SEPA- oder DTA-Dateien zur Geldbetragserrstattung
- Aktivierbare Funktion zur Bearbeitung des Gesamtformulars
- Diverse Übersichten zu den Bearbeitungsvorgängen
- Weitergehende Auswertungsfunktion via Export zu Microsoft Excel®
- Einfache Abfrage von Kunden- und Kundenberater-Daten aus Ihren internen oder beim Rechenzentrum vorgehaltenen Datenbeständen (z.B. über die statische OSPlus-Schnittstelle der FI)
- Integrierbare mehrstufige Email-Erinnerungsfunktion
- Automatische Zuordnung und Einblendung der jeweils aktuell relevanten Bearbeitungs- und Informationsschaltflächen (abhängig von Status und Benutzerberechtigung)
- Revisions-sichere Historisierung aller Bearbeitungsschritte
- Individuelle Anpassung des Formulars sowie des Korrespondenzlayouts auf Ihre hausinternen Bedürfnisse und Vorgaben möglich
- BESONDERHEIT: Leichte & flexible Anpassbarkeit der jeweiligen Prozessabläufe für Erstellung, Bearbeitung und ggf. Genehmigung über den integrierten **trimco - Workflow-Designer**

Jetzt unverbindlich testen!
03641 - 770427



Systemvoraussetzungen: IBM Lotus Notes/Domino® ab R6