



Process2Flow 'Flow Designer'

U tekent in een mum van tijd uw klachtenprocedure precies zoals u het wil uitgevoerd zien.

Vivaldi Process2Flow beschikt immers over een 'flow designer' die gebruik maakt van de BPMN (Business Process Modelling Notation) voorstelling.

Deze intuïtieve voorstelling van bedrijfsprocessen zorgt ervoor dat iedereen in de organisatie, van technische tot zakelijke gebruikers, het proces kan volgen en interpreteren.

De software past zich aan uw situatie aan en niet omgekeerd!

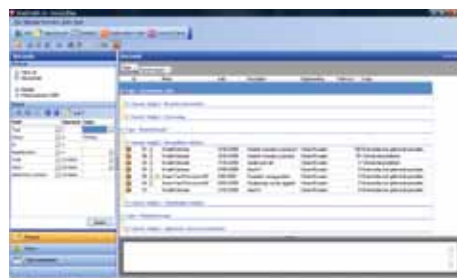
Iedere ondernemer is ervan overtuigd dat het permanent werken aan “**verbetering**” noodzakelijk is voor het handhaven van zijn positie in een competitieve wereld.

“Verbeteren” start met het tevreden houden van uw klanten en medewerkers. Het efficiënt opvolgen en analyseren van **klachten** is de eerste stap in dit verbeterproces want “**een klacht is een kans**” om te verbeteren.



Met Vivaldi Process2Flow kan u uw klachtenopvolging centraliseren in één database.

Vivaldi Process2Flow zorgt ervoor dat u efficiënt organiseert, nauwgezet analyseert en dat uw onderneming rendeert. Beheer zowel uw klantenklachten en leveranciersklachten als uw interne klachten. Bepaal corrigerende en preventieve maatregelen en volg uw volledige actieplan op.

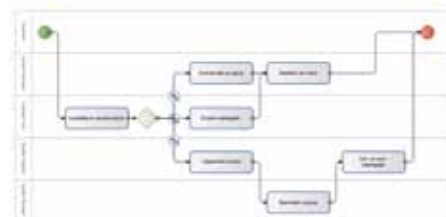


Overzicht:

In Vivaldi Process2Flow zet u de lijst met klachten volledig naar uw hand:

- Kies de kolommen die in de lijst zichtbaar zijn.
- Stel de gewenste sortering in op meerdere kolommen van uw view.
- Groepeer uw klachten op verschillende eigenschappen zoals: type, status...

Bewaak de deadlines van de klachtenbehandeling aan de hand van kleurcodes, een grafische voorstelling van uw proces en herinneringsmails bij het naderen of overschrijden van een deadline.



Gebruiksgemak:

Met de vrij instelbare filter kan u snel die klacht terugvinden waarnaar u op zoek bent.

U kan een standaard filter opslaan die geladen wordt telkens u de applicatie opstart. Zo kan u er bijvoorbeeld voor zorgen dat u als afdelingshoofd standaard enkel de openstaande interne klachten ziet van uw afdeling.



De status en de voortgang van een proces kan u via een grafische voorstelling volgens de BPMN-standaard op het scherm toveren. Met deze voorstelling hebt u slechts enkele seconden nodig om u een beeld te vormen van de status van de klacht. Dit zal zeker van pas komen op het ogenblik dat u de klagende klant opnieuw aan de lijn hebt.

Process2Flow begeleidt de gebruiker bij het invullen van het formulier. Door middel van de kleur van een veld ziet de gebruiker onmiddellijk welke gegevens hij of zij moet aanvullen. Gegevens die niet relevant zijn in de huidige fase van het klachtenproces zijn onzichtbaar om het formulier zo eenvoudig mogelijk te houden.



Process2Flow 'Form Designer'

Ontwerp met de 'form designer' uw eigen invulformulieren en verzamel zo exact die gegevens die voor u belangrijk zijn.

U hebt geen programmeerkennis nodig om een nieuw formulier te ontwerpen of om bestaande formulieren aan te passen.

Via 'drag en drop' en snelle 'wizards' ontwerpt u de layout van het formulier. Process2Flow maakt voor u de nodige tabellen en velden aan in de database.



Fout- en oorzaksanalyse:

Definieer een boomstructuur van fouten en subfouten en een boomstructuur van oorzaken en suboorzaken. Aan de hand hiervan kan u uw klachten categoriseren.

Kostenanalyse:

Koppel alle klachtengerelateerde kosten aan de correcte klacht. Vivaldi laat u zelfs toe om op voorhand vaste kosten, zoals bijvoorbeeld administratieve kosten, toe te wijzen aan bepaalde stappen in het proces. Hierdoor kan u zich een idee vormen van de totale kwaliteitskost van de klachtenbehandeling.



Corrigerende en preventieve maatregelen:

Registreer aanvullende processen zoals corrigerende maatregelen of een leveranciersklacht rechtstreeks vanaf de klantenklacht. Van elke klacht kan u een lijst opvragen van gelinkte processen en op elk proces kan u de oorspronkelijke klacht zien.

Bijlagen:

Koppel alle relevante bijlagen (inkomende en uitgaande emails, foto's, brieven...) aan de klacht en centraliseer zo alle gegevens.

U kan bestanden van de harde schijf ophalen, bijlagen genereren aan de hand van MS Word sjablonen of een scanqueue of bestanden uit Vivaldi Documentenbeheer koppelen.

Stap	Uitvoerder	Startdatum	Einddatum	Status
1	J. De Vries	2010-01-01	2010-01-01	Voltooid
2	M. Jansen	2010-01-02	2010-01-02	In uitvoering
3	P. Bakker	2010-01-03	2010-01-03	Voltooid

Historiek:

Vivaldi Process2Flow logt alle ondernomen stappen in een handig overzicht. Zo weet u meteen wie welke stap heeft ondernomen en wanneer.

Urenregistratie:

Registreer voorspelde en reëel gepresteerde uren.

Statistiek en rapportering:

U kan zeer snel de gewenste statistieken en rapporten uit het systeem halen.

- Pareto's op fout, productgroep, departement...
- Evoluties van het aantal klachten, aantal teruggekeerde producten, de kosten...
- Doorlooptijd van uw klachtenproces en van de individuele stappen.
- KPI-rapport van het aantal klachten, aantal binnen deadline, aantal buiten deadline...
- Lijstrapporten van die klachten die aan uw selectiecriteria voldoen.
- Overzichtsrapport van één klacht.