

Beschwerdemanagement mit Imixs Office Workflow

01.06.2011, 17:31 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Imixs GmbH*



Office Workflow

Der richtige und schnelle Umgang mit Kundenanfragen und Reklamationen ist ein wesentlicher Faktor zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und zur Verbesserung des Qualitätsmanagements (QMS) im Unternehmen.

Probleme beim Umgang mit Kunden- und Produkthanfragen oder Reklamationen entstehen meist dann, wenn eine Anfrage nicht immer in ausreichender Qualität oder mit einer kurzen Reaktionszeit beantwortet werden kann. Häufig liegt dies im Umgang mit entsprechenden Informationen. Eine Nachricht landet nicht immer beim richtigen Empfänger, wenn der Verteiler nicht eindeutig ist. Es kann zu Verzögerungen in der Beantwortung kommen, wenn die Anfrage zu spät wahrgenommen wird – zum Beispiel wenn die betreffende Person nicht im Hause ist. Wird eine Information hingegen mehrfach zur Bearbeitung versendet, kommt es schnell zu einer Doppelbearbeitung. Die Information wird also an verschiedenen Stellen im Unternehmen gleichzeitig bearbeitet und dadurch evtl. mehrfach beantwortet. Dies alles kostet Geld und Zeit.

Mit der neuen Open Source Lösung Imixs Office Workflow lassen sich solche Kunden- und Produkthanfragen, Reklamationen und Beschwerden jetzt sehr schnell und einfach erfassen und gezielt im Unternehmen verteilen. Die Lösung hilft Informationsflüsse zu verbessern und nutzt dabei zugleich die vorhandenen Strukturen eines Unternehmens in idealer Weise.

Verteilung der Informationen im Unternehmen

Sobald eine neue Anfrage von einem Mitarbeiter bearbeitet wurde, wird diese durch einen definierten Workflow automatisch an den jeweils nächsten Bearbeiter weitergeleitet. Ist dieser nicht erreichbar oder durch Krankheit verhindert, wird die Aufgabe automatisch an einen Vertreter gesendet. Das Workflow Management System überwacht also permanent den Bearbeitungsfortschritt und verhindert so Unterbrechungen oder zu lange Bearbeitungszeiten.

Mit Hilfe der Bereichsverwaltung können sämtliche Bereiche, die für die Bearbeitung einer Reklamation oder Kundenanfrage zuständig sind, organisiert werden. Für jeden Bereich können Mitarbeiter, Vertreter und Verantwortliche

im Unternehmen definiert werden.

Imixs Office Workflow stellt somit eine ideale Plattform zur Verfügung, um alle Arten von Qualitätsprozessen im Unternehmen abzubilden.

Erfahren Sie jetzt mehr über die Einsatzmöglichkeiten dieser neuen Softwarelösung:

<http://www.office-workflow.de/>

Portrait

Die Firma Imixs ist ein Softwareunternehmen, das sich auf die Abbildung maßgeschneiderter Geschäftsprozesse spezialisiert hat. Grundlage ist das OpenSource Projekt Imixs Workflow. Mit Hilfe dieser lizenzkostenfreien Technologie lassen sich kostensparende Lösugnen schnell und einfach auf jeder Plattform realisieren.

News-ID: 543266 • Views: 966 (Stand: 08.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/543266/Beschwerdemanagement-mit-Imixs-Office-Workflow.html>