



Konsten att **leverera** det kunden* verkligen vill ha

Kontaktcenter & e-förvaltning

flexite® **BPMS**
»»BUSINESS PROCESS MANAGEMENT SUITE

Lycka...

... är att få det man vill ha. Det man verkligen vill ha. Och vi tror att alla vill ha nöjda kunder. Det är därför vi alltid börjar i den änden, med den enkla frågan: Vad är det kunden verkligen vill ha? Vad är den verkliga, bakomliggande, orsaken till att någon ringer oss, fyller i ett webbformulär eller skickar ett sms? Vad är det för förväntad leverans som gör att de faktiskt tar sig tid?

När vi vet det så vet vi också vad som förväntas levereras, oavsett om det handlar om en fråga, en ansökan om barnomsorgsplats eller vigsel.

För oss handlar e-förvaltning inte om förmågan att ta emot information. Den förmågan är en direkt förutsättning. Istället frågar vi oss hur man på bästa sätt ska ge tillbaka information. Information som motsvarar kundens förhoppningar på den verkliga, bakomliggande, leveransen. Den leverans som gjorde att de från första början tog sig tid.

Vi säger inte att ni misslyckas med det idag. Att ni inte levererar det kunden vill ha. Men vi vet att det kan göras enklare för kunden, med bara en kontaktpunkt, utan fler samtal och frågor om status. Och vi vet att det kan göras både mindre personberoende, snabbare och effektivare.

Det är därför vi ser till hela processen, från första kontakt till dess den verkliga leveransen har skett. Så om det var en förfrågan om barnomsorg måste vi ge en plats, om det var en ansökan om vigsel måste vi se till att det blir bröllop och var det en enkel fråga måste vi ge ett svar.

Det är så man gör en kund nöjd och det enda som räknas är kundens upplevelse.



**“...det enda som
är kundens upplevelse.”**

om räknas
upplevelse.”

* Ordet kund kan ersättas med medborgare, skattebetalare, medarbetare, klient, delägare, företagare, intressent osv. Det är någon som hoppas på en leverans i utbyte mot sin nedlagda tid.

Att göra det komplexa enkelt

Det som för kunden verkar enkelt kan i många fall vara både svårt och komplext. Men för kunder har det sällan någon betydelse. De vill bara ha sin leverans. Det är därför vi gör det svåra enkelt genom att detaljerat strukturera och beskriva komplexa arbetsmoment. Vi går så långt att vi beskriver enskilda aktiviteter, regler och kompetenser. Sen tar vår processmotor vid och driver arbetet framåt till en verklig leverans, i tid.



Att inte glömma bort

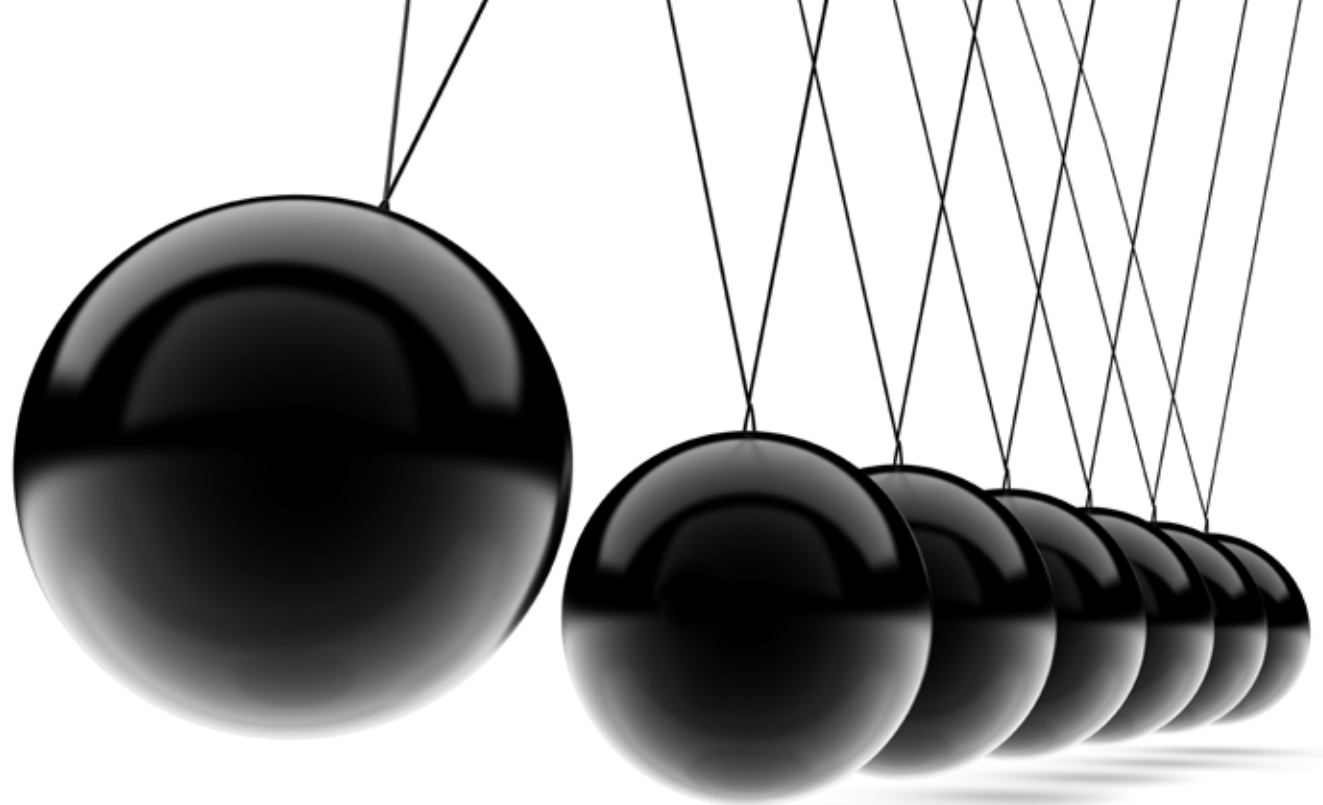
Det gör ont att bli bortglömd. Särskilt som kund. Därför ser vi till att den person som blir ansvarig blir påmind automatiskt om det behövs. Skulle någon råka vara borta aktiveras en ersättarfunktion som för över ansvaret tillfälligt under frånvaron. På det viset ser vi inte bara till att inget glöms bort, utan att det även görs i tid.



Att ha en organisation och ett svar

En fungerande process gör inte bara att den verkliga leveransen säkras och levereras i tid. Det innebär också att svaret alltid blir detsamma, oavsett hur många gånger frågan ställs, och oavsett till vem i organisationen den ställs. För allt som görs sparar vi i en kunskapsdatabas som blir tillgänglig för alla medarbetare.





Vilka vi är och varför ni väljer oss

Vi är Sveriges ledande leverantör av system för kontaktcenter och e-förvaltning. Vi har över 250 000 användare och växer med minst 20% varje år. Vi är svenskägda, har högsta kreditvärdighet, kan avropas på de flesta ramavtal och anses vara en av de främsta globala aktörerna inom Business Process Management.

Vi publicerar e-tjänster direkt kopplade till den efterföljande processen. Vi har e-legitimation och medsignering, stöd för iframe och mobila enheter och koppling mot både mina och dina sidor. Vi har funktioner för sekretess och gallring, kopplingar mot ert e-arkiv, eller ert diariesystem. Vi har inbyggda statistikverktyg som direkt hjälper er vid verksamhetsutveckling. Vi kopplar in era verksamhetssystem i processerna för att få system och mänsklig kompetens att samverka. Vi har en kunskapsdatabas som växer med varje instans och som blir tillgänglig för alla.

Men det är inte det som gör oss speciella.

Det som gör oss speciella är att metodbaserad verksamhetsutveckling är en del av vår leverans. Det är därför all konfigurering sker visuellt tillsammans med verksamheten, de som verkligen vet vad som måste göras.

Vi förstår att alla inte gör som vi tänkt. Det är därför vår processmotor styr, stödjer, kontrollerar och leder arbetet utifrån de uppsatta reglerna och automatiskt skapar interna e-tjänster för varje arbetsuppgift i processen.

Det är så man levererar det kunden verkligen vill ha.

