

CWA Flow

Service-, Reklamations- und Beschwerdemanagement



Workflow- und webbasierte Lösung

Kundenzufriedenheit steigern

Ein professionelles Beschwerdemanagement bietet die Chance, Kunden im Beschwerdefall nicht zu verlieren und die Kundenbindung zu erhöhen.

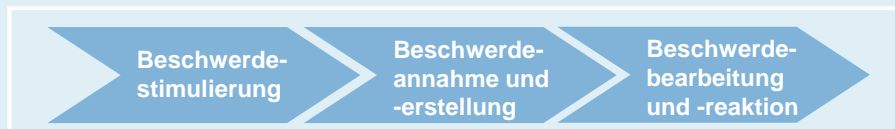
Im Beschwerdemanagement hat die fachliche Kompetenz, die Erreichbarkeit und die schnelle Bearbeitung einen entscheidenden Einfluss auf die Kundenzufriedenheit.

CWA Flow unterstützt Sie bei den Faktoren Erreichbarkeit, kompetente Bearbeitung, Verteilung von Aufgaben, Reaktionszeit, Einhaltung von Terminen und Zusagen und kontinuierliche Verbesserungen.

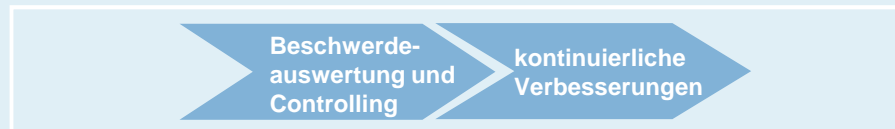
Mit CWA Flow bietet sich die Möglichkeit, die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen und Produkte und Prozesse zu verbessern.

CWA Flow unterstützt den Beschwerde- und Reklamationsprozess:

Direkter Prozess



Indirekter Prozess



Per Internet oder Intranet ermöglicht CWA Flow die intelligente und durchgängige Erfassung, Weiterleitung, Bearbeitung und Auswertung.

Flexible Vorgangsarten – zum Beispiel:

- Beschwerden
- Service-Anfragen
- Kritik, Verbesserungen und Feedback
- Kundenreklamationen
- Lieferantenreklamationen
- Interne Reklamationen
- Allgemeine Vorgänge und Formulare

Überblick CWA Flow

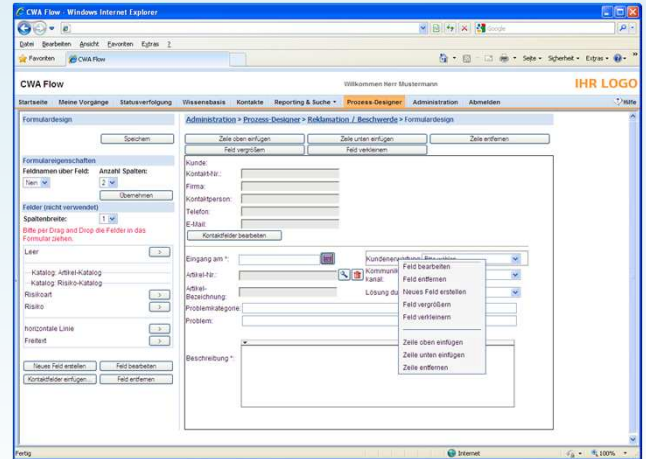
- Voll webbasierte Lösung
- Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und allg. Vorgängen
- Vorgangsarten frei definierbar
- Prozess-Designer
- Ereignisorientiertes und flexibles Workflow-Management
- Formulare und Felder frei definierbar
- E-Mail-Integration (Versenden und Einlesen)
- Termin- und Eskalationsmanagement
- Auswertungen
- Auch als Service-Portal für Kunden und Lieferanten einsetzbar

Prozesse modellieren und automatisieren

Formulardesigner – Einfache und individuelle Gestaltung der Formulare und Masken

Als Basis für die Vorgangsbearbeitung bietet der Formular-Designer die Gestaltung der Formulare.

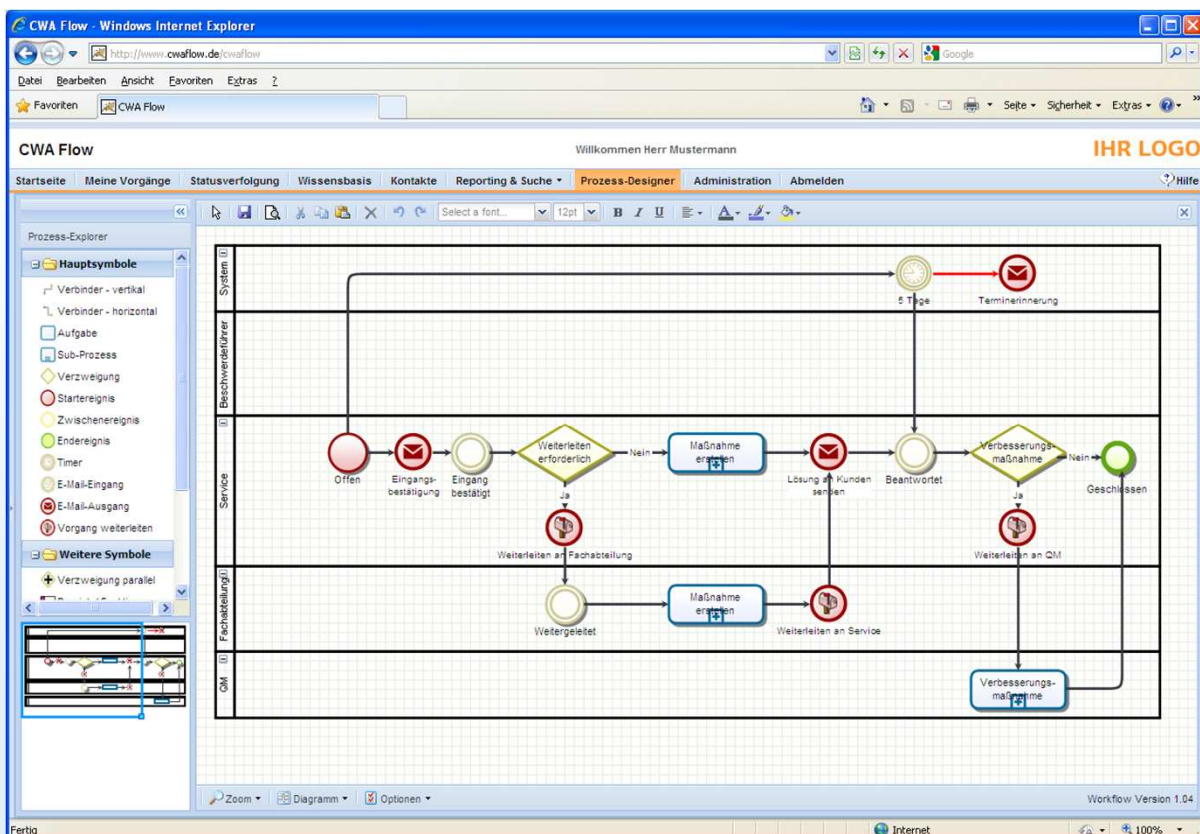
Die Vorgangsarten, Formulare, Felder und Vorgabewerte in der Erfassungsmaske und den Aktivitäten können vom Administrator flexibel konfiguriert werden, so dass jedem Unternehmen seine spezifischen Formulare und Masken zur Verfügung stehen. Per Drag and Drop können die Felder im Formular positioniert werden.



Prozess-Designer – Webbasierte Prozessmodellierung per Drag and Drop

Der integrierte Prozess-Designer bietet die einfache und grafische Planung von Arbeitsabläufen. Die geplanten Prozesse ermöglichen effiziente Abläufe mit klaren Verantwortlichkeiten, Terminen und aktiver Vorgangsteuerung. Eine ereignisorientierte Workflow-Engine analysiert bei der Durchführung den Vorgang und ermittelt anhand des hinterlegten Workflows, der Regeln und der Rollen jeweils die richtigen Aktivitäten und Bearbeiter. CWA Flow unterstützt manuelle (Ad-hoc-Workflows) und vordefinierte Workflows sowie parallele und serielle Prozesse. Aktivitäten und E-Mails können automatisch ausgelöst werden.

Web Process Designer



Einfache und vollständige Erfassung für Extern und Intern

Beschwerdestimulierung

Heute beschwert sich nur ein Teil der unzufriedenen Kunden. Teilweise wandern Kunden direkt ohne Beschwerde oder Reklamation ab.

Mit CWA Flow bietet sich die aktive Möglichkeit, im Internet Erfassungsformulare für Beschwerden, Ideen etc. zu veröffentlichen und eingehende E-Mails automatisch in CWA Flow einzulesen.

CWA Flow unterstützt alle Kommunikationskanäle wie Web, E-Mail, Fax, Brief und Telefon zu Ihren Kunden und externen Partnern, um unzufriedene Kunden aktiv zur Beschwerde zu stimulieren.

Beschwerdeannahme- und -erstellung

Eine einfache und interaktive Bedienung unterstützt die Bearbeiter

Im CWA Flow können Sie die Daten vollständig, schnell und strukturiert erfassen. Über die Kontaktverwaltung haben Sie einen direkten Zugriff auf Kunden, Lieferanten und externe Partner. Die Kontakte und Produkte können aus anderen Systemen automatisch und zeitgesteuert per Import-Modul importiert werden.

Die Kontaktverwaltung und Wissensbasis ermöglicht bei der Erstellung eines neuen Vorgangs den ganzheitlichen Überblick über alle bisherigen Vorgänge und Lösungen.

Die Beschwerde ist über eine Baumstruktur mit Mehrfachauswahl zu konkretisieren.

The screenshot displays the CWA Flow web application in a browser window. The interface includes a navigation menu with options like 'Startseite', 'Meine Vorgänge', 'Statusverfolgung', 'Wissensbasis', 'Kontakte', 'Reporting & Suche', 'Prozess-Designer', 'Administration', and 'Abmelden'. The main content area shows a complaint entry form for 'Reklamation / Beschwerde Nr. 11015'. The form includes fields for 'Zuständig: Service', 'Aktivität: Bitte wählen...', and 'Bitte folgende Aktionen durchführen: Bitte die Antwort an den Kunden senden'. Below this, there is a section for 'Reklamation / Beschwerde Nr. 11015 / Status: Weitergeleitet' with fields for 'Priorität', 'Status', and 'Termin'. The 'Erstellung' section contains fields for 'Kunde', 'Kontakt-Nr.', 'Firma', 'Kontaktperson', 'Telefon', and 'E-Mail'.

Stimulierung und Erstellung

- Erfassungsformulare im System frei definierbar
- Einlesen von externen Web-Formularen
- Einlesen von E-Mails als neuen Vorgang
- Kunden und externe Partner werden aus der Kontaktverwaltung angezeigt
- Import von Kontakten und Daten aus anderen Systemen
- Kategorisierung und Standardlösungen per Wissensbasis
- Standard- und individuelle Termine
- Einbindung von Katalogen
- Anzeige von Wiederholungsfehlern
- Anzeige von Wiederholungskontakten
- Weiterleitung von Vorgängen und Aufgaben
- Workflow-Steuerung
- CTI-Telefonintegration
- SAP-Schnittstelle möglich

Transparente und interaktive Bearbeitung

Beschwerdebearbeitung

Interaktive und transparente Bearbeitung / 8D-Report

Die einzelnen Bearbeitungsschritte können den Bearbeiter interaktiv angezeigt werden. CWA Flow unterstützt die serielle und parallele Bearbeitung von Aktivitäten und Maßnahmen. Die Inhalte und Bearbeitungsschritte sind übersichtlich mit Bearbeiter, Status, Termin, Kurzbeschreibung etc. auf einen Blick Tabelle dargestellt.

Externe Stellungnahmen können komfortabel per Formular oder E-Mail angefordert werden.

Maßgeblich für die Kundenzufriedenheit ist die schnelle Reaktion und Einhaltung von Terminen und Zusagen.

CWA Flow macht transparent, wann bei einem Vorgang ein Termin mit welcher Eskalationsstufe überschritten wurde. Vor einer Terminüberschreitung kann eine Wiedervorlage bzw. Erinnerung automatisch oder manuell im System und per E-Mail ausgelöst werden.

E-Mail-Benachrichtigung bei neuen Vorgängen und Maßnahmen – Push Prinzip

Zusätzlich zur Benachrichtigung im Web-Browser können Bearbeiter auch über einen Link in einer E-Mail direkt Vorgänge aufrufen. So wird eine schnelle Bearbeitung von Vorgängen und Aufgaben sichergestellt.

Benutzerfreundliches Workflow- und Wissens-Portal

Das Portaldesign bietet einen schnellen und einfachen Überblick über die wichtigsten Informationen. Der Anwender erhält entsprechend seiner Rolle und Benutzerrechte personalisierte Funktionen und Menüs.

Benutzerfreundliches und personalisiertes Portaldesign

The screenshot displays the CWA Flow web application interface. The browser window title is "CWA Flow - Windows Internet Explorer". The address bar shows "http://www.cwafow.de/cwafow". The page content includes a navigation menu with items like "Startseite", "Meine Vorgänge", "Statusverfolgung", "Wissensbasis", "Kontakte", "Reporting & Suche", "Prozess-Designer", "Administration", and "Abmelden". The main content area features a table titled "Meine Vorgänge" with columns for Status, Vorgang, Betreff, Geändert, and Zuständig. The table lists several tasks, including "8D-Report", "Maßnahmenplan", "Reklamation / Beschwerde", "Reklamation / Beschwerde", "Reklamation / Beschwerde", and "Idee / Innovation". A sidebar on the right contains a "News" section with dates and a "Wissensbasis" section with a search bar and a "Kategoriebaum" link. The bottom of the page shows the "Internet" status bar.

Beschwerden und Reklamationen kompetent lösen

Beschwerdereaktion

Eine faire und kompetente Lösung der Beschwerde beeinflusst die Kundenzufriedenheit entscheidend.

Im CWA Flow stehen Ihnen Standardlösungen über die Wissensbasis zur Verfügung.

Die Genehmigungsabläufe für Kompensationen wie Gutscheine etc. sind steuerbar. In Abhängigkeit des Beschwerdeinhalts wird automatisch der richtige Bearbeiter vorgeschlagen.

Kundenkontakt per Web, Fax, Brief, Einlesen und Versenden von E-Mails

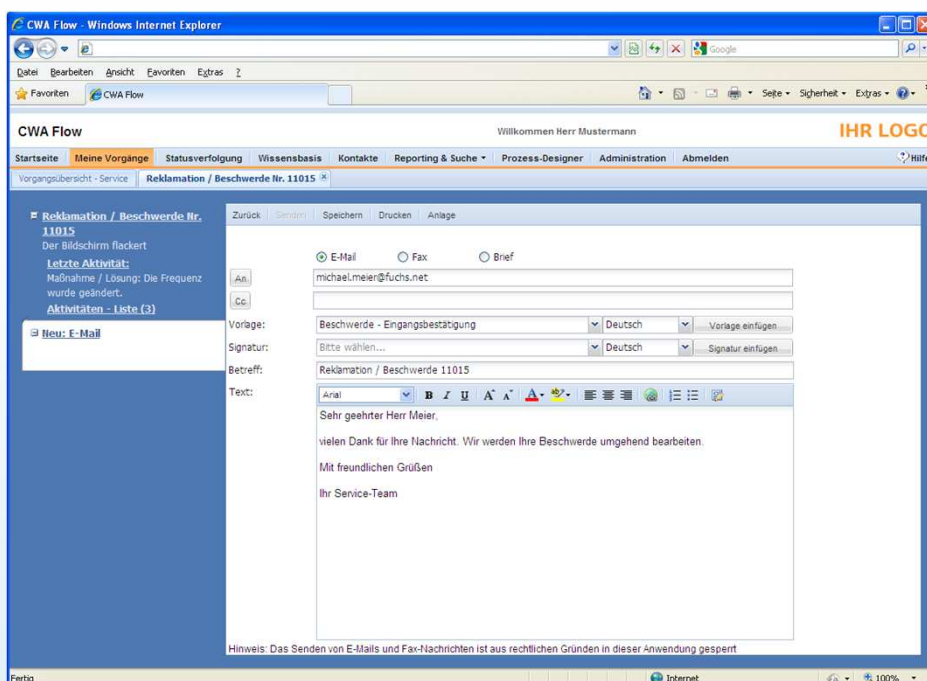
CWA Flow unterstützt alle Kommunikationswege zu Ihren Kunden, Lieferanten und Partnern. Eingangsbestätigungen, Antwortschreiben und sonstige Informationen können Sie per Internet, E-Mail, Fax oder Brief zur Verfügung stellen.

Die Verwendung von Textvorlagen ermöglicht einen standardisierten und professionellen Kontakt zu Kunden, Lieferanten und Partnern.

Die eingehenden E-Mails werden automatisch in das CWA Flow eingelesen und dem richtigen Vorgang zugeordnet.

Bearbeitung und Reaktion

- Process Designer für die Definition von Abläufen und Hinweistexten für die operative Durchführung
- Frei definierbare Aktivitäten und Maßnahmen
- Serielle und parallele Aktivitäten
- Terminsteuerung und Eskalation
- Externe Web-Formulare
- Versenden von E-Mails, Briefe und Fax
- Einlesen von E-Mails



Auswertungen und kontinuierliche Verbesserungen

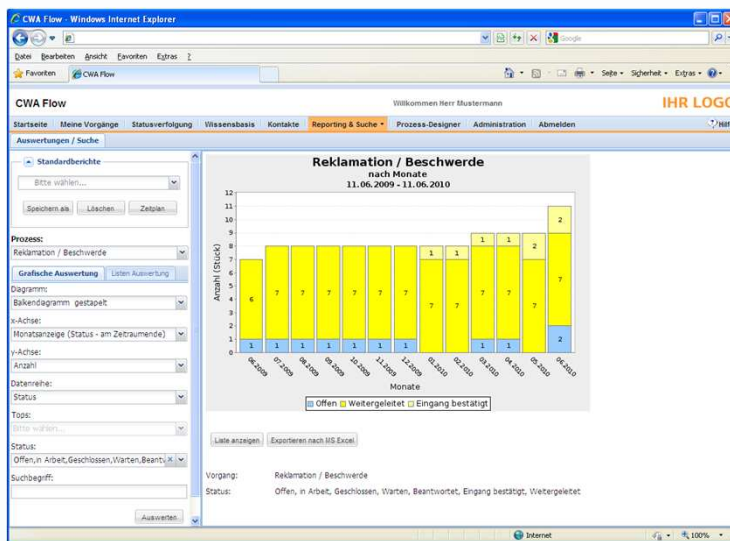
Beschwerdeauswertung und -analyse

Intelligente Auswertungen und Analysen bieten die Chance, Produkte und Prozesse ständig zu verbessern.

CWA Flow verfügt über umfangreiche Auswertungen. Es kann nach jedem Formularfeld wie z.B. Kunde, Kategorie, Fehlerursache und nach verschiedenen Kennzahlen wie z.B. Anzahl, Durchlaufzeit, Kosten ausgewertet werden.

Standardberichte sind im CWA Flow definierbar. Berichte können zeitgesteuert und automatisch vom System erstellt und per E-Mail versendet werden.

Per Web-Browser sind die Auswertungen als konfigurierbare Liste und Grafik darstellbar sowie auch nach MS Excel® exportierbar.



Kontinuierliche Verbesserungen

Verbesserungsmaßnahmen – Automatischer Anstoß durch direkte operative Vorgänge oder Auswertungen

CWA Flow ermöglicht die Definition von Workflows, die zum Beispiel bei bestimmten Werten oder Wiederholungsproblemen im Vorgang automatisch Verbesserungsmaßnahmen vorschlagen.

Weiterhin sind basierend auf Auswertungen Verbesserungsmaßnahmen als Workflow steuerbar.

Auswertungen

- Grafische und Listen-Auswertungen
- Individuelle Auswertungen
- Anzeige des Zeitverlaufs (Monate, Quartale etc.)
- Abspeichern von Standardberichten
- Automatische zeitgesteuerte Erstellung und Versenden von Berichten
- Alle im Vorgang definierten Felder sind automatisch als Filter verfügbar
- MS Excel® Export (Liste, Werte, und Diagramme)
- Kontinuierliche Verbesserungsmaßnahmen

Funktionen - Basis

Überblick - Basis

Webbasierte Lösung

- Alle Funktionen sind in einer integrierten webbasierten Anwendung über einen Browser bedienbar
- Intuitives Portaldesign und rollenbasierte Anzeige von Menüs, Feldern und Funktionen

Grafischer Prozess-Designer und workflow-basierte Steuerung

- Grafischer Prozess-Designer
- Hinterlegung von Anweisungen und Hinweistexten für die operative Durchführung
- Zugriff auf Rollen, Benutzer, Gruppen und operative Felder bei der Definition von Workflow-Regeln
- Abdeckung von Ad-hoc-Workflows und fest definierten Workflows

Integrierter Formular Designer für die Gestaltung von Formularen

- Freie Gestaltung und freies Hinzufügen von Formularen und Feldern per Drag and Drop
- Definition von verschiedenen Vorgangsarten bzw. Workflows
- Definition von Kalkulations- und Funktionsfeldern

Erfassung und Bearbeitung von Vorgängen

- Erfassung, Weiterleitung und Bearbeitung von Vorgängen und Aktivitäten
- Wiederholungsfehler und Wiederholungskontakte werden automatisch angezeigt
- Einlesen von externen Web-Formularen bzw. Kontaktformularen für die Erfassung von Vorgängen
- Verwaltung von Anlagen und Erfassung von Kosten
- Verknüpfen von Vorgängen
- Einstufung nach Prioritäten
- Definition von Stellungnahmen
- Automatische Eingangs- und Erfassungsbestätigung
- Vollständige Dokumentation aller Aktivitäten
- Zugriff auf die Wissensbasis und auf Kataloge
- Kontakte werden bei der Vorgangserstellung automatisch in die Kontaktverwaltung übernommen

Aufgabenliste und Posteingänge pro Gruppe oder Benutzer

- Alle Vorgänge, Aufgaben und Posteingänge sind pro Gruppe oder Benutzer transparent aufgelistet
- Die Aufgabenlisten sind sortierbar, exportierbar und bieten eine transparente Darstellung der Termine
- Benachrichtigung bei neuen Vorgängen per Aufgabenliste und per E-Mail
- Ampelschaltung
- Freigabe von Vertreterberechtigungen

Serielle und parallele Maßnahmen und Aktivitäten

- Freie Gestaltung der Felder und Layouts
- 8D-Report gemäß VDA und individuelle Layouts
- Separate Status- und Terminverfolgung pro Maßnahme

Umfangreiche Auswertungen

- Grafische und Listen-Auswertungen
- Abspeichern und automatisches Versenden von Berichten
- Alle im Vorgang definierten und verwendeten Felder und Werte sind automatisch als Filter nutzbar
- Export von Auswertungen (Liste, Werte und Diagramme) ins MS Excel®

Termin- und Eskalationsmanagement

- Automatische Terminüberwachung und Erinnerung bzw. Eskalation per E-Mail
- Steuerung von Standard- und individuellen Terminen
- Definition von Wiedervorlagen

Funktionen - Basis

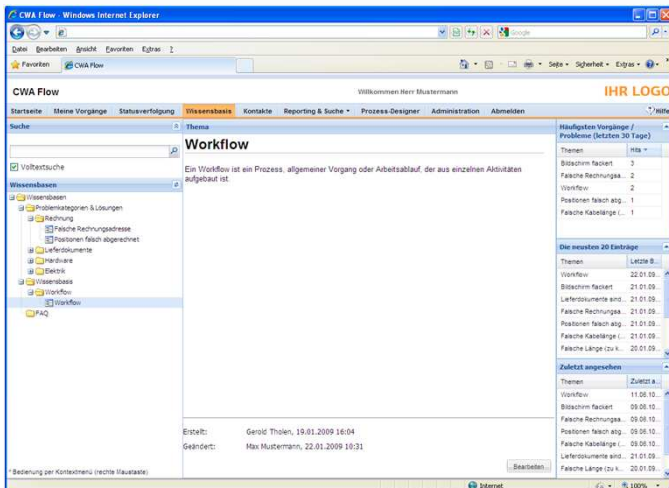
Überblick - Basis

Wissensbasis und Kategorisierung

- Die Wissensbasis ermöglicht die zentrale Verfügbarkeit von Wissen, Lösungen und FAQ-Listen.
- Als Self Service Center und Unternehmens-Wikipedia einsetzbar.
- Kategorisierung von Problemen, Fehlern und Fragen (Mehrfachauswahl)
- Zuordnung von Standard-Lösungen (Baumstruktur)
- Automatische Anzeige von Wiederholungsproblemen
- Übernahme von Einträgen aus der Wissensbasis in operative Vorgänge

Allgemeine Funktionen

- Mehrsprachige und mandantenfähige Anwendung und Definition von Arbeitsbereichen
- Berechtigungs- und Rollenkonzept
- Externe Rollen für Kunden- und Lieferanten
- Flexible Definition von Katalogen für Artikel etc.
- Dokumentenmanagement mit Dokumentensuche
- Hochladen vom Logo
- Für die automatische Terminberechnung können Nichtverfügbarkeiten wie Urlaub, Wochenenden, Feiertage etc. berücksichtigt werden.
- Verwaltung des E-Mail-Kontos
- Zur Passwortsicherheit kann für einen erforderlichen Passwortwechsel ein Zeitintervall eingegeben werden.



Funktionen - Zusatzmodule und optionale SAP®- Schnittstelle

Überblick – Integrierte Zusatzmodule und SAP®- Schnittstelle

Kontaktverwaltung für Kunden, Lieferanten etc.

- Verwaltung von Firmen, Privatpersonen und Endkonsumenten und Übernahme in Vorgänge
- Kontakte (Kundenakte) mit allen Aktivitäten

Kommunikation – E-Mail, Fax, Brief

- Versenden von E-Mail, Fax und Brief zum Vorgang
- Automatisches Empfangen von E-Mails und Anfügen an den Vorgang
- Definition von Briefformaten und Briefköpfen
- Definition von Textbausteinen und Signaturen

LDAP-Modul – Zugriff auf das Active Directory

- Benutzerdaten können direkt per LDAP aus einem Verzeichnisdienst Active Directory (z.B. aus MS Active Directory / Exchange) eingelesen werden.
- Automatische Anmeldung im CWA Flow über die Windows-Benutzeranmeldung

Modul – Upload für externe Reports

- Upload-Modul für erweiterte Reports vom externen Reporting Tool Eclipse BIRT und Darstellung im CWA Flow (Umfangreiche grafische Standard-Auswertungen sind bereits ohne Zusatzmodul vorhanden).

Telefonanbindung (Tapi, CTI)

- Bei eingehenden Telefonanrufen wird automatisch die Telefon-Nummer und der Name aus der CWA Flow Kontaktverwaltung im Web-Browser angezeigt.
- Automatisches Wählen einer Telefon-Nr. aus der CWA Flow Kontaktverwaltung .

Datenimport (Import-Modul)

- Zeitgesteuerter und Ad-hoc-Import von Daten per Datei (MS Excel® XLS- oder CSV-Datei)
- Freie Zuordnung der Felder aus der Import-Datei und automatische Prüfung von Duplikaten
- Import von Benutzern, Produkt- und Kontaktdaten
- Import von Vorgängen (z.B. für Altdatenübernahme)

Risikolandkarte

- In der Risikolandkarte wird die aktuelle Risikolage bzw. Anzahl der Risiken einer Organisation oder eines Unternehmens als Matrix dargestellt.

SAP®-Schnittstelle (optional)

- Schnittstelle zum SAP® R/3® oder SAP® NetWeaver® per Java Connector (JCo) unter Verwendung des „Business Application Programming Interfaces“ (Standard BAPI®) von SAP®
- Schnittstelle zum SAP® NetWeaver® per Web Service

Eigener Server oder SaaS (Software as a Service)

Eigener Server oder SaaS-Lösung (Hosting und Software-Miete)

CWA Flow kann auf einem eigenen Server als Kaufsoftware im Unternehmen installiert oder über das Internet mit verschlüsseltem Zugriff gemietet werden (SaaS - Software as a Service).

Im SaaS - Betrieb übernimmt CWA für Sie den Betrieb eines Servers in einem Hochleistungs-Rechenzentrum.

Benutzerfreundlich wie ein E-Mail-System

CWA Flow ist genauso einfach zu bedienen wie ein E-Mail-Programm. Durch die vertraute Benutzerführung kann jeder Anwender ohne Schulungsaufwand intuitiv das System bedienen.

Einsetzbar in kleinen und großen Unternehmen

CWA Flow ist voll skalierbar. Die Anwendung kann von einer kleinen und großen Anzahl Anwender genutzt werden. So ist CWA Flow heute bei mittelständischen Unternehmen mit 5 Anwendern bis zu großen Konzernen mit über 1000 Anwendern im Einsatz.

CWA Flow ist per Web-Services leicht integrierbar

Durch die Verwendung von Industriestandards wie JAVA, XML, SQL und die Nutzung von Web Services ist das System leicht integrierbar und anpassbar. Schnittstellen zu SAP®, zum Host etc. sind möglich.

Systemvoraussetzungen

Web-Browser	Microsoft® Internet Explorer ab Version 6, Firefox ab Version 3.0 oder andere auf Anfrage
Server:	
Betriebssystem	Linux, Unix- oder Windows
Datenbank	MySQL, Oracle®, Microsoft® SQL Server® oder andere auf Anfrage
Web-Server	Apache Tomcat, IBM® WebSphere® oder andere auf Anfrage

Die genannten Markenbezeichnungen sind eingetragene Marken der Rechteinhaber.

CWA Flow - Nutzen

- Wiedergewinnung der Kundenzufriedenheit
- Weniger Abwanderung und Inaktivität von Kunden
- Erhöhte Kundenbindung
- Reduzierung von Wiedergewinnungskosten von verlorenen Kunden
- Reduzierung von Bearbeitungskosten
- Neue Ideen und Verbesserungen
- Reduzierung von Folgebeschwerden
- Stabile und transparente Prozesse
- Entlastung von Mitarbeitern
- Einhaltung von Terminen
- Kürzere Durchlaufzeiten
- Reduzierung von Fehlerkosten

Kontakt - Hauptsitz

CWA GmbH
Korbmacherweg 3
28865 Lilienthal (bei Bremen)

Tel.: +49 (0)4298 / 46618-0
FAX: +49 (0)4298 / 46618-10

E-Mail: info@cwa.de
www.cwa.de