



## co.complaints

### Was ist co.complaints?

- System zum Managen aller Beschwerden
- International einsetzbar
- Einfache Erfassung und effizientes Fallmanagement
- Automatisierte Weiterleitung an zuständige Personen mit der erforderlichen Lösungskompetenz
- Zuordnung / Erstellung von Maßnahmen zur Lösung des Problems
- Workflowengine übernimmt zeitliche Steuerung und Koordination der Maßnahmenabarbeitung
- Der tägliche Betrieb kann über ein integriertes Berichtswesen überwacht werden, Handlungsbedarf wird so rechtzeitig erkannt

### Professionelles Beschwerdenmanagement

co.complaints vereint als Modul der co.suite Vorteile der modernsten Microsoft-Webtechnologien. Direkter Browserzugriff, Integration mit der gewohnten Microsoft Office Umgebung sowie eine Outlook/Exchange Schnittstelle gestalten den Arbeitsplatz des Bearbeiters leicht bedienbar und übersichtlich. Eine ausgereifte Workflowengine sorgt für effiziente Zusammenarbeit. Die IT-Kosten sinken, da bestehende Microsoftlizenzen wiederverwendet werden können und der Softwareverteilungsaufwand minimal ist.

Ein zielorientierter Ansatz für das Management von Produkt und Servicequalität oder anderer organisatorischer Probleme erfordert ein effizientes Fallmanagement. Eine zentrale Informationsverwaltung gewährleistet über alle organisatorischen und geografischen Grenzen hinweg eine kontrollierte und

zuverlässige, phasenorientierte Abarbeitung von Erfassung über Zuordnung bis zur Lösung des Falls.



Kunden können Ihre Probleme oder Beschwerden direkt online ggf. anonym einreichen. Durch ein integriertes Berichtswesen kann der tägliche Betrieb überwacht und Handlungsbedarf rechtzeitig erkannt werden. Muster, die auf neuartige Risiken oder gemeinsame Ursachen hinweisen, lassen sich anhand des OLAP-Reporting aufdecken.

Die Zukunft steckt voller Herausforderungen. Die C.O.S unterstützt Sie bei der Suche nach spezifischen Erfolgspotenzialen für die Probleme von Heute und Morgen.

Profitieren Sie von unseren zahlreichen Produkten und Dienstleistungen im Bereich der Informationstechnologie und unserer langjährigen Erfahrung im Bereich Kollaborationsprozesse und IT-Architekturen, welche ein effektives Wissens- und Qualitätsmanagement ermöglichen.

### Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns:

#### C.O.S Collaboration Online Systems

##### S.A.R.L

11, Rue de Luxembourg  
L-6750 Grevenmacher

#### C.O.S Enterprise Management Solutions Deutschland GmbH

Mühlenwinkel 7  
D-47665 Sonsbeck

Tel.-DE: +49 (0)2838 - 562 869 - 0

Tel.-LU: +352 - 424 712 - 0

Fax: +49 (0)2838 - 562 869 - 9

E-Mail: [Info@cos.lu](mailto:Info@cos.lu)

[www.cos.lu](http://www.cos.lu)

### Standardisierte Verfahren und Benachrichtigung

Ausgehend von einer einfach zu handhabenden Erfassung werden die Fälle unter Berücksichtigung der vorgeestellten Businesslogik oder einer automatisierten Mustererkennung an die zuständigen Bearbeiter weitergeleitet, die fallweise sowohl individuelle Lösungsmechanismen anstoßen als auch auf standardisierte Verfahren zurückgreifen können.

co.complaints strukturiert die Informationen und ermöglicht dem Bearbeiter zur Recherche den Zugriff auf interne wie externe Informationsquellen. Nach der Bestimmung der zur Lösung erforderlichen Maßnahmen übernimmt die Workflowengine die zeitliche Steuerung und Koordination der Abarbeitung.

### Architektur:


Eine dreischichtige Architektur bestehend aus Browser, zentralem Anwendungsserver und Datenbank sorgt für eine sichere, zuverlässige Anwendung mit exzellentem Antwortzeitverhalten.





Statusfolge einer Beschwerde


### Dies könnte Sie auch interessieren...


Unsere Lösungen **unterstützen alle Prozesse** im Qualitätsmanagement. Das Basismodul ist **frei erweiterbar** durch:


 **co.documents**  
Dokumentenverwaltung


 **co.contracts**  
Vertragsmanagement


 **co.projects**  
Projektmanagement

 **co.audits**  
Audit- und Maßnahmenmanagement

 **co.complaints**  
Beschwerdenmanagement

 **co.ideas**  
Ideenmanagement

 **co.training**  
Schulungstracking

 **co.external communication**  
Vorlagen Management

### Ihre Vorteile

- Maßgeschneiderte Lösungen
- Flexibel
- Zukunftssicher
- Schnell
- Kosteneffizient
- Modernste, webbasierte Technologien
- User automatisiertes Informationsverteilungssystem
- Lösungen für Konzerne, mittlere und kleinere Unternehmen