

Rozszerz możliwości aplikacji HumanWork wybierając:

Kreator procedur biznesowych

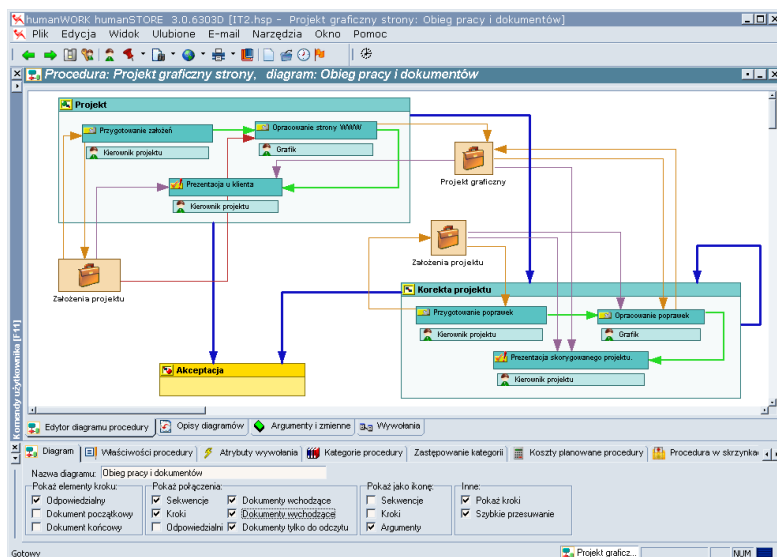
Połącz projekty z procesami

Kreator procedur biznesowych umożliwia automatyzację procesów biznesowych i dostarcza wydajnych narzędzi do ich zarządzania, kontroli oraz ciągłego doskonalenia.

Procedury modeluje się za pomocą diagramów graficznych, bez potrzeby programowania, czy też posiadania jakiegokolwiek wiedzy informatycznej. Model procedury jest gotowym do użycia wzorcem projektu, który automatyzuje przepływ zadań i obieg dokumentów.

Procedura może być używana do zautomatyzowania części lub nawet całości projektu. Uruchamia się ją przez wybrane zadanie w projekcie, które automatycznie generuje standardową sekwencję zadań i dokumentów.

Po uruchomieniu procedury system przejmuje realizację ustalonego procesu: informuje wszystkich uczestników procesu, co w danej chwili mają zrobić, dostarcza im potrzebną dokumentację, archiwizuje ją, a także koordynuje wszystkie działania. W ten sposób zapewnia jednakowy i odpowiednio synchronizowany przebieg rutynowych czynności, poprawę jakości oraz przyspieszenie wykonania.

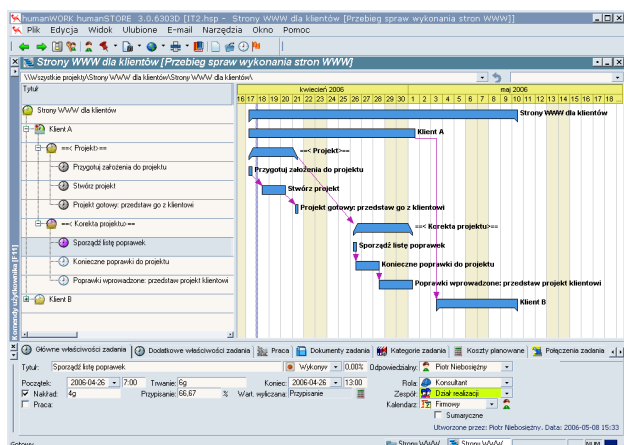
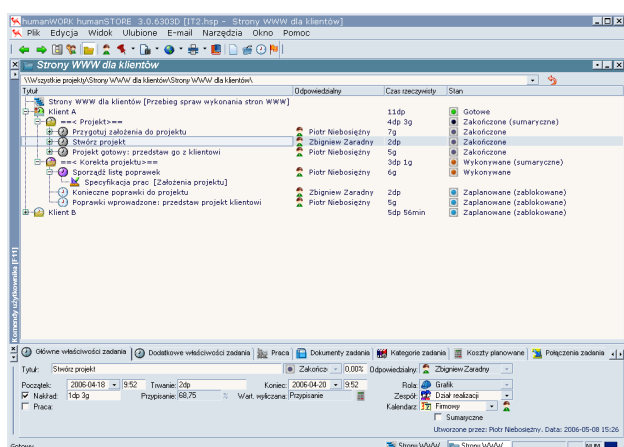


Korzystaj ze standardów i zmiejsz koszty obsługi klienta

Kreator procedur biznesowych w HumanWork CRM jest narzędziem SFA (Sales Force Automation)

umożliwiającym automatyzację procesów związanych z obsługą klienta, budową programów lojalnościowych, promocji i akcji marketingowych oraz obsługą sprzedaży, na które składają się:

- » przetwarzanie zamówień
- » zarządzanie kontaktami/ relacjami z klientami
- » wymiana informacji
- » śledzenie zamówień
- » analizy i prognozy sprzedażowe



Kreator procedur biznesowych w HumanWork CONTACT CENTER i HELP DESK umożliwia automatyzację procesów obsługi zdarzeń zachodzących w Service Center, na które składają się:

- » zarządzanie kolejkowaniem zgłoszeń
- » zarządzanie kontaktami/ relacjami z klientami
- » wymiana informacji o klientach

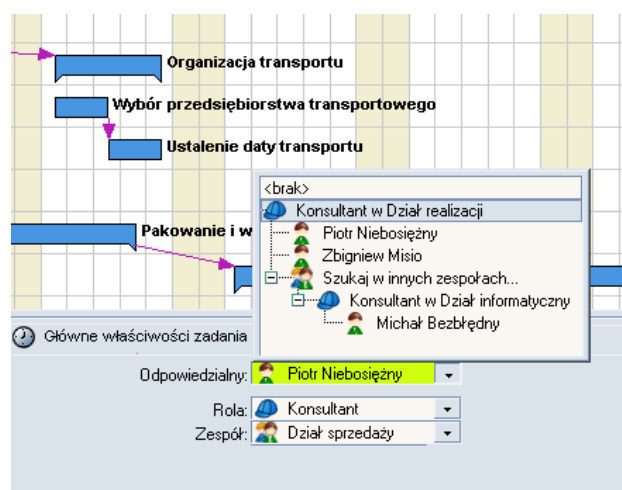
Organizator pracy zespołu

Wykorzystaj właściwie potencjał swych ludzi i zasobów

HumanWork pozwala na dowolne ustalanie zasad delegowania uprawnień w organizacji. Przy planowaniu zadań, jako ich odpowiedzialnych można wyznaczyć konkretne osoby lub zespół, którego menedżer sam ich wyznaczy.

HumanWork posiada także mechanizm wspomagania alokacji zasobów na podstawie przynależności do zespołów oraz ról i umiejętności, jakie są potrzebne do wykonania zadania.

Narzędzia te pomagają menedżerom bardziej racjonalnie zarządzać i lepiej wykorzystywać czas i kompetencje swych ludzi. Dzięki temu pracownicy przydzielani do właściwych zadań mogą lepiej realizować swe ambicje, szybciej się uczyć i awansować.



Silnik analiz OLAP

Podejmuj lepsze decyzje

Silnik OLAP służy do tworzenia wielowymiarowych analiz danych, które umożliwiają podejmowanie właściwych decyzji biznesowych.

W aplikacji HumanWork PROJECT dane do analiz, dotyczące np. wąskich gardeł, ryzyka, alokacji zasobów, itp. mogą być łatwo wydobywane z różnych źródeł, a następnie oglądane z różnych perspektyw i na różnym poziomie szczegółowości. Mogą także służyć do prognozowania przyszłych trendów na podstawie danych historycznych. Dzięki temu menedżerowie mogą podejmować strategiczne decyzje na podstawie wiarygodnego i bogatego źródła informacji.

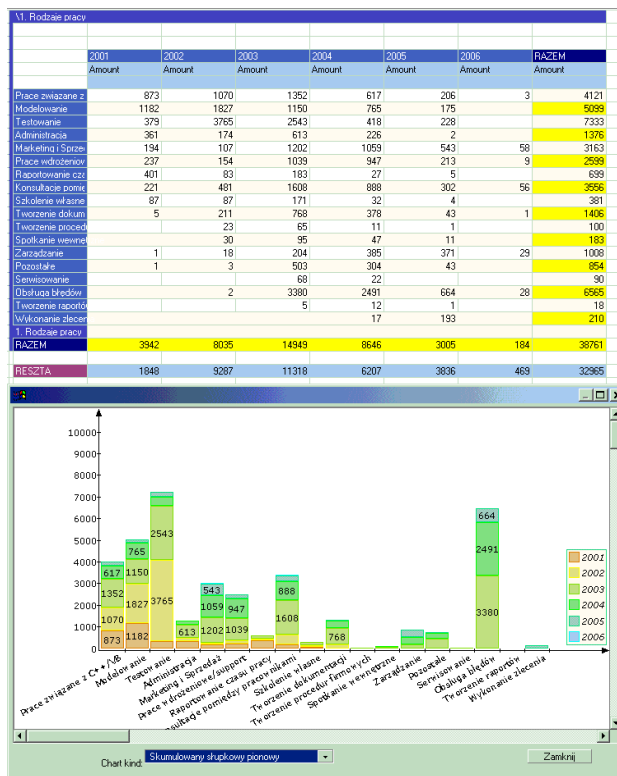
Zyskaj wiedzę o zachowaniach i preferencjach klientów

W aplikacji HumanWork CRM i CONTACT CENTER analizy OLAP pozwalają na uzyskanie cennej wiedzy na temat m. in. kształtu sprzedaży produktów w określonym przedziale czasu i w określonych regionach, zyskowności poszczególnych klientów i produktów, czy też czynników, które istotnie wpływają na zysk i stratę firmy.

Zyskaj wiedzę o jakości i efektywności służb serwisowych

W aplikacji HumanWork HELP DESK silnik analiz OLAP zapewnia możliwość raportowania syntetycznych danych na temat zgłoszeń, przy użyciu szablonów oraz kreatora raportów.

Dane te mogą dotyczyć dowolnych czynników, np. poziomu SLA dla poszczególnych klientów, statystyki rodzajów zgłoszeń, ilości zgłoszeń zakończonych, przeterminowanych i niezrealizowanych, kosztów związanych z obsługą zgłoszenia, zaproponowanych rozwiązań i wielu innych.



Kancelaria

Włącz dokumenty papierowe bezpośrednio do środowiska pracy

Kancelaria umożliwia włączenie wszelkiej dokumentacji papierowej do wspólnego środowiska pracy oraz odpowiednie jej przetwarzanie i zarządzanie.

Skanowane lub faksowane dokumenty można dodawać do systemu osobiście lub też zlecić systemowi pobieranie automatyczne, według określonych reguł. Kancelaria jest też wyposażona w narzędzia do definiowania schematów numeracji dokumentów oraz kontroli poprawności wypełnienia wszystkich pól opisujących dokument.

Dokumenty kancelaryjne można łączyć z bazą kontaktów, co ułatwia ich porządkowanie i wyszukiwanie. Można także definiować procedury obsługi ich obiegu, które wyznaczą np. sposób archiwizacji, zatwierdzania czy księgowania dokumentów.



HumanWork to platforma dla dedykowanych aplikacji do zarządzania pracą zespołową. Do grupy aplikacji HumanWork należą:

- › **HumanWork BASIC**
- › **HumanWork OFFICE**
- › **HumanWork PROJECT**
- › **HumanWork CRM**
- › **HumanWork CONTACT CENTER**
- › **HumanWork HELP DESK**

Wszystkie aplikacje HumanWork mogą działać samodzielnie lub integralnie współpracować ze sobą. Możesz wdrożyć jedną lub kilka aplikacji i uzupełnić je w przyszłości o pozostałe.

Możesz także, samodzielnie wybierając potrzebne komponenty, stworzyć własną aplikację systemu, optymalnie dopasowaną do indywidualnych potrzeb Twojej firmy.

System jest również przygotowany do dowolnego rozszerzenia oraz integracji z innymi aplikacjami.



50-077 Wrocław, ul. Kazimierza Wielkiego 27 tel./ fax +48 71 341 74 02