



EVIDENCIJA E-MAIL
ZAHTJEVA KORISNIKA

Hivergen MAIL

INPRO d.o.o.

ZA PODUZEĆA KOJA ŽELE UPRAVLJATI MAILOVIMA KORISNIKA



Razvili smo softversko rješenje **Hivergen MAIL** da bi Vam olakšali rukovanje zahtjevima kupaca pristiglih putem maila.

Problematika

Danas se većina poslovne komunikacije odvija putem maila. Mail je postao **glavni izvor** informacija i odnosa s kupcima.

Zamislite situaciju u kojoj firma zaprimi 10 (ili 100) zahtjeva kupaca na mail **dnevno**. Osoba koja prima mailove, prosljediti će ih prema odgovornoj osobi koja će odraditi posao i vratiti rješenje kupcu ili prosljediti drugom izvršitelju. **Problem** nastane nakon 30 dana kada imamo 300 zahtjeva (ili 3.000 zahtjeva):



Ne zna se koliki je točan broj aktivnih zahtjeva

Nema dostupnog podatka koji zahtjevi su riješeni, a koji se još rade

Ne zna se tko radi na kojem zahtjevu

Nema informacije o tome tko je odobrio zahtjev

Kada kupac nazove, teško mu je dati informaciju u kojem je stadiju njegov zahtjev

OPIS PROCESA

Slanje zahtjeva

Korisnik normalnim putem šalje zahtjev na mail.

Zaprimanje zahtjeva

Zahtjev koji dođe putem maila automatski dolazi u **Hivergen** sustav gdje dobiva svoj redni broj.

Raspodjela zahtjeva

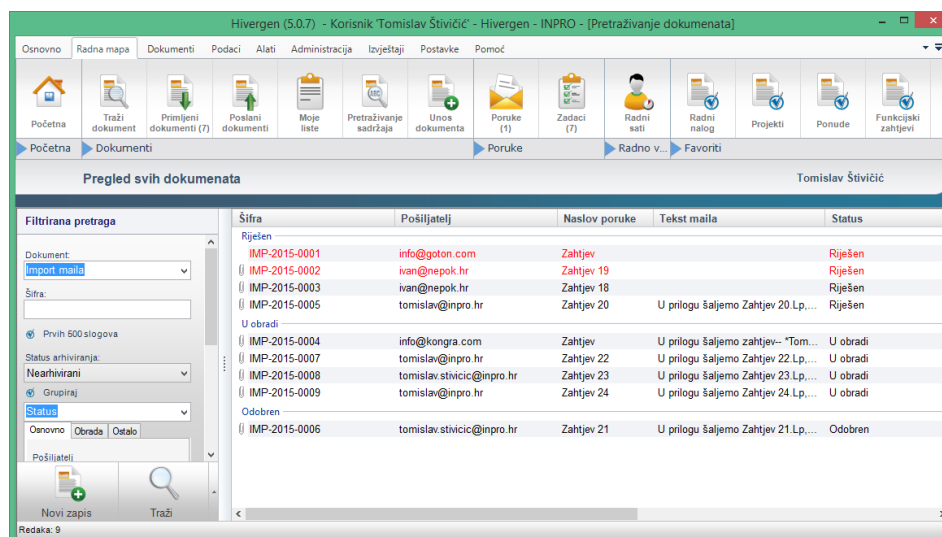
Voditelji pregledavaju nove zahtjeve unutar sustava i prosljeđuju ih prema izvršitelju, koji će dobiti obavijest unutar sustava o novo zaprimljenom zahtjevu za obradu.

Obrada zahtjeva

Kada izvršitelji završe određeni zahtjev, dodaju rješenje i vraćaju ga voditelju na provjeru i odobrenje. Ukoliko postoji nedostatak ili greška u zahtjevu, voditelj vraća na doradu izvršitelju.

Završetak zahtjeva

Ukoliko je sve u redu, voditelj odobrava rješenje i korisnik dobiva obavijest i rješenje zahtjeva.



- **Prijava šteta** - u osiguravajućim društvima
- Obrada zahtjeva za **naručivanje**
- **Liječnički** zahtjevi i rezultati
- Prijava **pogrešaka** u programu
- **Prijemna pošta** koja dolazi na službeni mail firme:
 - npr. narudzbenice@ime_firme.hr
- Olakšano upravljanje bagatelnim i javnim nabavama



Zadatak - Korisnik - Zaprimanje (16.6.2015. 15:28:20)

Prethodni Sljedeći Spremi Uzmi Odustani Završi Vrati Tomislav Štivičić

Tema:
IMP-2015-0005, tomlav@inpro.hr

Zadatak:
Zahtjev 20

Zadaci

- Upisati polja: Import maila

Opisna polja:

Zaprimanje zahtjeva

Pošalji na odobrenje

Na odobrenje
Ivan Vidović

Odbaci

Dokumenti:

Zahtjev 20

Datoteke Informacija

Naziv	Odjavio
Email.eml	
Zahtjev.pdf	

Format 297x210 mm

ZAHTEJ ZA PRISTUP INFORMACIJAMA

Podnositelj zahtjeva:

(ime i prezime, tvrtka, odnosno naziv)

(adresa odnosno sjedište)

(telefon, e-mail)

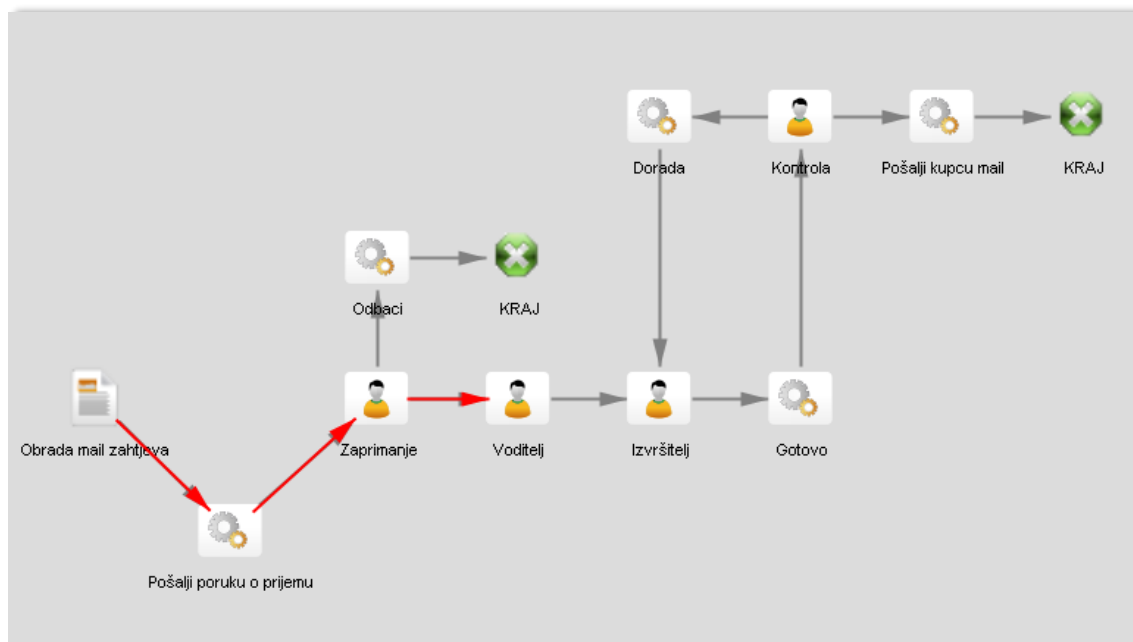
(naziv tijela javne vlasti)

(sjedište tijela javne vlasti)

PREDMET: Zahtjev za pristup informacijama

Podaci koji su važni za prepoznavanje informacije: _____

Proces cirkulacije zahtjeva i informacija možete prilagoditi svojem načinu rada



U **svakom** trenutku direktor i voditelji odjela imaju mogućnost analizirati proces obrade, njegovo trajanje ili otvoriti poslani mail te na temelju podataka **donijeti** odluke.

Ostvarite brzo i jednostavno upravljanje zahtjevima korisnika
zaprimljenih putem e-maila.

Prilagođavanje Vašoj organizaciji i procesu obrade zahtjeva samo je
jedna od naših mnogih prednosti.

hivergen

s Vama od
1990. godine

INPRO

Miroslava Krležje 28, 40 000 Čakovec
tel. (385) 40 363 777; fax. (385) 40 363 770

inpro@inpro.hr

www.inpro.hr