

Kurzbeschreibung Beschwerdemanagementsoftware **tellme**





0. Inhaltsverzeichnis

0. Inhaltsverzeichnis	2
1. Allgemeines zum Ideen- und Beschwerdemanagement.....	2
2. Allgemeines zur Software tellme	3
3. Leistungsumfang der Software tellme / Überblick.....	4
4. Eingabe und Verwaltung der Meldungen	5
5. Datenimport aus einem Internetformular / aus Smartphone-App.....	8
6. Anzeige, Auswahl und Filterfunktionen	9
7. Digitale Akte / Bearbeitungsverlauf / Bearbeitungsprotokoll.....	11
8. Mein tellme	12
9. Auswertungen und Berichte.....	13
10. Dashboard	15
11. Modul „Online-Status“	15
12. Mängel-Melde-App	16
13. Referenzen	16
14. Technisches / Systemvoraussetzungen.....	17
15. Kontakt	17

1. Allgemeines zum Ideen- und Beschwerdemanagement

Ein wesentliches Element des Qualitätsmanagements stellt die verstärkte Kundenorientierung dar. Um dieses Ziel zu erreichen, wird das Instrument „Beschwerdemanagement“ eingesetzt. Hierbei geht es u.a. darum, durch Ideen, Anregungen oder Beschwerden der Kunden möglichst neue Erkenntnisse zu erhalten, wie die eigenen Produkte und Prozesse verbessert werden können.

Die Beschwerden der Kunden müssen stets ernst genommen werden und stellen gleichzeitig ein außerbetriebliches Vorschlagswesen dar. Die Qualität des Beschwerdemanagements kommt auch dadurch zum Ausdruck, dass die Kunden innerhalb kürzester Zeit eine Rückmeldung über den derzeitigen Sachstand bzw. eine Mitteilung über das weitere Verfahren erhalten. Die Kunden brauchen dabei nicht mehr den zuständigen Ansprechpartner suchen, sondern können sich direkt an das Beschwerdemanagement wenden.

Um die umfangreichen Informationen des Beschwerdemanagements verwalten zu können, ist eine EDV-technische Unterstützung aller anfallenden Aufgaben erforderlich. Nur so wird sichergestellt, dass alle Beteiligten Zugang zu den eingereichten Sachverhalten und den aktuellen Bearbeitungsständen haben.

Zudem ist es wichtig, den Kunden möglichst einfache Beschwerdekanäle (z.B. über Smartphone-Apps) anzubieten.

Die weiteren Vorteile einer EDV-Unterstützung des Beschwerdemanagements ergeben sich durch die folgenden Ausführungen in dieser Beschreibung.



2. Allgemeines zur Software tellme

Für die Organisation des Beschwerdemanagements nutzen Sie am besten die Software tellme. Mit dieser Anwendung auf der Basis einer SQL-Datenbank (andere Datenbanken möglich) haben Sie alle Ideen und Mängelmeldungen professionell im Griff.

Ideen, Beschwerden, Anregungen oder Vorschläge können über verschiedene Beschwerdekanäle eingehen: z.B. telefonisch, Post, Brief, Telefax, persönlich, in Veranstaltungen u.v.m.

Zusätzlich ist es in der heutigen Zeit fast unverzichtbar, seinen Kunden auch über ein Internetformular sowie über eine mobile Mängel-Melde-App für Smartphones eine Plattform für die Übermittlung der Kundenmeldungen zu bieten.

Und all diese Beschwerdekanäle werden von tellme unterstützt. So können z.B. sämtliche Meldungen über das Internetformular direkt in tellme eingelesen und dort weiterverarbeitet werden. Und auch für die mobilen Möglichkeiten bietet tellme einfache und intuitive Lösungen. Mit einer eigenen tellme-Mängel-Melde-App für iOS- und Android-Geräte unterstreichen Sie Ihre Kundenfreundlichkeit und können selbstverständlich auch diese Meldungen in tellme importieren.

Aber auch wenn Ihnen das noch nicht reicht, hat tellme mit dem Zusatzmodul "Online-Status" ein weiteres Ass im Ärmel. Mit "Online-Status" werden die Meldungen aus tellme mit dem Zusatz eines aktuellen Bearbeitungsstandes online im Internet angezeigt. So besteht für Ihre Kunden die Möglichkeit, sich online einen Überblick über alle Meldungen bzw. über den aktuellen Stand der eigenen Meldungen zu verschaffen. Zudem werden alle Meldungen übersichtlich in einer Karte (GoogleMaps) dargestellt, so dass jederzeit die jeweiligen Schadensorte im Überblick zu sehen sind.

Neben dem großen Leistungsumfang und der absoluten Praxisnähe überzeugt tellme durch sein Softwaredesign: Übersichtliche Menüs, Masken und Funktionen erlauben den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein intuitives Arbeiten mit tellme, auch wenn Sie nicht ständig, sondern nur ab und zu Meldungen erfassen oder verwalten.

Wichtigstes Kriterium beim Leistungsumfang von tellme ist es, sämtliche Daten zu den Meldungen umfassend verwalten zu können und diese aber auch schnell wiederzufinden. So bietet tellme zu jeder einzelnen Meldung eine Digitale Akte zur Ablage sämtlicher Dokumente und Informationen, vielfältige Filter- und Suchfunktionen und mit einer durchgängigen Ampelfunktion eine Möglichkeit, den jeweiligen Status einer Meldung sofort erkennen zu können.

Und auch wenn tellme eine Standardanwendung ist, haben Sie z.B. die Möglichkeit, eigene Felder zu definieren und somit Ihre eigene Meldungsmaske zu generieren.

Umfassende Auswertungsmöglichkeiten, die Funktion "Mein tellme", eine Benutzerverwaltung mit zahlreichen Rechteabstufungen, Serienbrieffunktionen mit MS Word, Textbausteine für Antwortschreiben, automatische Protokollierungen, eine Lösungsdatenbank, eine umfassende Termin- und Wiedervorlageverwaltung, ein Dashboard sowie "Mehrfachfunktionen", um eine Aktion für beliebig viele Meldungen starten zu können, zeichnen tellme aus.



3. Leistungsumfang der Software tellme / Überblick

Die Beschwerdemanagement-Software tellme bietet u.a. folgende Funktionen/Vorteile:

- Besonders anwenderfreundliche Bedienung der Software
- Erfassung und Verwaltung aller Kunden und Meldungen
- Durchgängige Ampelfunktion zur Visualisierung des Meldungsstatus in allen Übersichten
- Automatische E-Mail-Weiterleitung der Meldungen an alle beteiligten Personen
- Digitale Akte: Verwaltung und Dokumentation aller Bearbeitungsschritte
- Speicherung aller Dokumente direkt in der tellme-Datenbank. So haben alle tellme-Anwender im Rahmen der eingestellten Berechtigungen Zugriff auf alle Dokumente
- Automatische Protokollierungen, z.B., wenn jemand ein Wiedervorlagdatum oder den Zuständigen ändert.
- Lösungsdatenbank: Hilfestellung bei der Eingabe der Meldungen
- Definition von bis zu 25 eigenen Erfassungsfeldern incl. der jeweiligen Stammdatenverwaltung für Ihre eigene Meldungsmaske.
- „Mein tellme“: Persönliche Masken, Übersichten und Auswertungen, bei denen die Datengrundlage auf Teilbereiche variabel reduziert werden kann (z.B. bei dezentralem Beschwerdemanagement)
- Umfangreiche Such- und komfortable Filterfunktionen für sämtliche Kunden- und Meldungsdaten
- Schnellsuche auf der Startseite: Gezieltes Suchen und Finden von Meldungen und Kunden
- Umfassende Termin- und Wiedervorlageverwaltung
- Online- und Mobilerfassung: Meldungen über ein Internet-Formular oder aus einer Smartphone-Mängel-Melde-App können automatisch in tellme importiert werden
- Umfassende Auswertungsmöglichkeiten in Berichts- und Grafik-Form
- Sonderauswertungen: Beliebige Verknüpfung von Auswertungen
- Auswertung von Bearbeitungszeiten
- Dashboard mit wesentlichen Kennzahlen
- Warnmeldungen: Automatische Anzeige von offenen Meldungen (auf Wunsch schon beim tellme-Programmstart)
- Variable Layouts für den Meldungsdruck
- Sammel- und Untermeldungen: Es können Sammelmeldungen mit beliebig vielen Untermeldungen erstellt werden.
- Serienbrief-Funktion z.B. für die automatische Erstellung von Eingangsbestätigungen oder anderer Briefe incl. separatem Textbaustein-Modul
- Mehrfachfunktionen: Eine Aktion für beliebig viele Meldungen starten
- Einseitiger Managementbericht mit allen wichtigen Fakten
- Verknüpfung sämtlicher Masken, Übersichten und Auswertungen. So kann in allen Daten per Doppelklick in weitere Details „abgetaucht“ werden.
- Datenexport aller Daten in verschiedene Formate/Systeme
- tellme-Smartphone-App für iPhone und Android, mit der die Kunden ihre Beschwerdemeldungen übermitteln können.
 - Standard-App „tellme Mängel“
 - Anwender-App (eigene Mängel-Melde-App im eigenen Design)
- Online-Status (Zusatzmodul): Daten/Meldungen aus tellme können mit dem Zusatz eines aktuellen Bearbeitungsstandes online auf der eigenen Homepage angezeigt werden. So besteht für die Kunden die Möglichkeit, sich online einen Überblick über alle Meldungen bzw. über den aktuellen Stand seiner eigenen Meldung zu verschaffen.



4. Eingabe und Verwaltung der Meldungen

The screenshot shows the 'tellme - Beschwerdemanagement' interface. The main area is titled 'Meldung' and contains a form for entering a complaint. The case number is 13026. The complaint is about a street lamp at the intersection of Hauptstraße and Nebenstraße, which has been burning for 2 days. The complainant is Heinz Igelbrink. The status is 'noch 13 Tage' (still 13 days). The form includes fields for 'Aufgenommen von', 'Eingang', 'Wiedervorlage', 'Erledigung', 'Status Ampelfunktion', 'Datenschutzfrist', 'Online-Status', 'Stichwort', 'Kategorie', 'Sachverhalt', 'Beschwerdeführer', 'Positionsdaten', 'Zuständig', 'Auftrag', and 'Kopie 1 / Auftrag', 'Kopie 2 / Auftrag', 'Kopie 3 / Auftrag'. A 'Digitale Akte (4)' sidebar is visible on the right, showing a list of documents related to the case.

Nr.	Datum	Mitarbeiter	Stichw
4	03.02.2021	Bick	Antwo
3	01.02.2021	Küster	Notiz
2	01.02.2021	Küster	E-Mail
1	01.02.2021	Küster	Katego

(Erfassungsmaske Meldungen - Ausschnitt)

Erfassung:

Jede eingehende Idee, Anregung oder Beschwerde wird in tellme als separate Meldung erfasst bzw. importiert. Hierbei stehen umfangreiche Eingabemöglichkeiten zur Verfügung. Erforderliche Plausibilitätsprüfungen bei den Datumseingaben (z.B. Wiedervorlage oder Erledigung) sind selbstverständlich ebenso integriert wie zahlreiche Eingabehilfen (Voreinstellung von Standardeinträgen, Einfügen des aktuellen Datums über Schaltfläche oder Aufruf eines kompletten Kalenders).

Status der Meldung:

Der aktuelle Status einer Meldung wird durch eine durchgängig in tellme integrierte Ampelfunktion dargestellt. Diese Ampelfunktion finden Sie in allen Meldungen, Übersichten und auch allen Auswertungen.

Kategorisierung:

Die Meldungen können Kategorien zugeordnet werden. Diese Zuordnung zu Ihrer eigenen Kategorienliste ist für statistische Auswertungen erforderlich. Die Kategorien sind 2-stufig, d.h. es gibt Haupt- und Unterkategorien.

Beschwerdeführer:

Jeder Meldung wird zwingend ein Beschwerdeführer (Kunde) zugeordnet. Für die Verwaltung der Beschwerdeführer steht eine umfassende Adressdatenbank zur Verfügung. Zu jedem Kunden werden automatisch auch die bisherigen Meldungen angezeigt. Über die Ampelfunktion lässt sich leicht der aktuelle Status der Meldungen erkennen (erledigt, in Bearbeitung, Wiedervorlagetermin abgelaufen).



tellme - Beschwerdemanagement

Datei tellme

Speichern und Schließen Formular | Neuen Beschwerdeführer erfassen | Erster | Vorheriger | Nächster | Letzter | Suchen im akt. Feld | Löschen | Vorschau Beschwerdeführer Ansicht | Ausschneiden | Kopieren | Einfügen | Zwischenablage | Sortieren | Aufsteigend | Absteigend

Beschwerdeführer Meldungen Beschwerdeführer (3)

Beschwerdeführer-Nr. **994**

Anrede

Nachname

Vorname

Straße / Hausnummer

Postleitzahl

Ort

Stadtteil

Telefon

Mobiltelefon

Telefax

E-Mail

Firma

Kontakt

Bemerkungen

Nr.	Datum	Wiedervorlage	Stichwort
13026	01.02.2021	15.02.2021	Straßenlaterne Die Straßenlaterne an der Kreuzung Hauptstraße/Nebenstraße brennt seit 2 Tagen nicht mehr. Der Beschwerdeführer bittet um
13011	26.01.2021	09.02.2021	Produkt SG 100 defekt Herr Igelbrink hat beim Auspacken des Produktes "110.67.96" festgestellt, dass dieses
13003	03.01.2021	18.01.2021	Gehwegschäden Die Meldung von Herrn Igelbrink hat folgenden Wortlaut:

(Maske Beschwerdeführer - Ausschnitt)

Beim Eintragen neuer Beschwerdeführer prüft tellme, ob bereits Einträge mit diesem Namen vorhanden sind und zeigt diese in einer Liste an. Der „richtige“ Beschwerdeführer kann dann per <Doppelklick> übernommen werden.

Positionsdaten / GSP-Daten:

Zudem können zu jeder Meldung die Positionsdaten des Mangels erfasst werden. Neben der Zuordnung von Adressdaten oder textlicher Beschreibung der Schadensstelle können auch die GPS-Positionsdaten verwaltet werden. Bei Meldungen aus der tellme-App werden diese automatisch eingefügt. Die Schadensstelle wird automatisch in einer GoogleMaps-Karte dargestellt. So haben die für die Erledigung der Meldungen zuständigen Mitarbeiter alle erforderlichen Fakten zu Hand.



tellme - Beschwerdemanagement

Olaf Bick

Speichern und Schließen Formular | Neuen Eintrag Positionsdaten erfassen | Suchen im akt. Feld Einträge | Löschen | Vorschau Positionsdaten Ansicht | Ausschneiden | Kopieren | Einfügen | Zwischenablage

Positionen

Meldungen zur Position (1)

Beschwerdestelle-Nr. **154**

Bezeichnung: Rheingasse 10

Straße / Nr.: Rheingasse 10

PLZ: 50667

Ort: Köln

Stadtteil: Südstadt

Stadtbezirk: Stadtbezirk 087

Bezirk: Bezirk 14

GPS-Position Länge: Rheingasse 10 Straße

GPS-Position Breite: Köln Ort

Bemerkungen:

Nr.	Datum	Wiedervorl.	Zuständig	Stichwort
12302	29.01.2021	16.02.2021	Bauer	Gullyreinigung

Hallo, bei uns in der Hauptstraße ist der Straßengully zwischen der Hausnummer 7 und 9 verstopft. Am Sonntag stand ein Teil der Straße unter Wasser. Von den Nachbarn wurde schon der Schmutzfangler entfernt. Evtl. ist der

GPS-Anzeige

GPS / Fall-Nr: 12302

(Maske GPS-Positionsdaten)

Zuständige:

Für die Erledigung der Meldungen gibt es jeweils eine eindeutige Zuständigkeitsangabe. Darüber hinaus können auch weitere Personen beteiligt werden. Die Meldungen werden dann automatisch an die gewünschten Personen per E-Mail weitergeleitet.

Weitere Datenbankfelder:

Neben den Standardfeldern für die Meldungserfassung stehen Ihnen insgesamt 25 weitere Datenbankfelder zur Verfügung. Diese können Sie selbständig benennen und auch die entsprechenden Eingabemöglichkeiten für alle Felder selber hinterlegen. So erhalten Sie Ihre völlig eigene Erfassungsmaske mit allen wichtigen Daten, die selbstverständlich auch umfassend ausgewertet werden können.

Digitale Akte:

Alle Aktivitäten bzw. der komplette Schriftverkehr in Bezug auf eine Meldung werden als Bemerkungen in einer „Digitalen Akte“ gespeichert. Somit ist für alle Beteiligten immer nachvollziehbar, „wann wer was“ gemacht hat. Zudem werden in der „Digitalen Akte“ auch Protokolleinträge verwaltet, z.B. wenn ein Benutzer ein Wiedervorlagdatum geändert hat.

Lösungsdatenbank:

Eine Lösungsdatenbank gibt Ihnen schon bei der Eingabe der Meldungen eine Hilfestellung hinsichtlich der möglichen zuständigen Mitarbeiter oder der weiteren Vorgehensweise. Diese Lösungsdatenbank kann von Ihnen selbst gepflegt und generell oder fallbezogen eingeschaltet werden.



Ausdruck und Weiterleitung der Meldungen:

Alle Meldungen können variabel in verschiedenen Layouts ausgedruckt werden. Hierbei stehen zudem mehrere Druckvarianten zur Verfügung; z.B. kann die Meldung auch incl. des kompletten Bearbeitungsverlaufs aus der Digitalen Akte gedruckt werden.

Alle Meldungen können selbstverständlich als PDF-Datei per E-Mail weitergeleitet werden. Als Empfänger der E-Mail werden automatisch alle an der Meldung beteiligten Personen voreingestellt. Durch einfaches Ankreuzen der entsprechenden Empfänger wird die E-Mail mit allen Empfängeradressen erzeugt. Auf Wunsch wird auch noch im Bearbeitungsverlauf der Meldung ein Eintrag vorgenommen, wann und an wen die Meldung per E-Mail versendet wurde.

Serienbrieffunktion / Textbausteine:

Mit Hilfe dieser Funktion können die Daten einer Meldung incl. der Daten des Kunden in einen Vordruck übertragen werden. So kann z.B. automatisch ein Word-Schriftstück erstellt werden, welches dem Kunden die Erledigung des Anliegens mitteilt. Die Vordrucke (z.B. Empfangsbestätigung oder Anforderung einer Stellungnahme) können dabei von Ihnen selber flexibel erstellt und eingerichtet werden, so dass der Brief dann auch auf Ihrem Briefbogen gedruckt wird.

Datenschutz / DSGVO

Zur Sicherstellung und Wahrung der Vorgaben der DSGVO stellt tellme zahlreiche Funktionen zur Verfügung. So werden mit manuellen Datenschutzfristen und Anonymisierungsroutinen die personenbezogenen Daten der Beschwerdeführer geschützt.

5. Datenimport aus einem Internetformular / aus Smartphone-App

Neben dem Angebot an ihre Kunden, die Beschwerdemeldungen z.B. per Telefon, Telefax oder Post einreichen zu können, erfolgt die Datenübermittlung heutzutage in vielen Fällen über das Internet bzw. E-Mail. Wenn Sie nun ihren Kunden ein entsprechendes Internetformular auf ihrer Homepage bereitstellen, über das die Beschwerdemeldungen erfasst und an sie weitergeleitet werden können, dann können Sie diese Meldungen automatisch in tellme importieren. Ein Abtippen oder Kopieren von Daten aus den Online-Meldungen ist somit nicht erforderlich.

Beim Datenimport der Daten aus dem Internetformular in tellme prüft tellme zudem automatisch, ob der entsprechende Beschwerdeführer schon im System vorhanden ist oder ob dieser neu angelegt werden muss. Anschließend kann die Meldung in tellme weiterbearbeitet werden, als wäre diese manuell eingegeben worden. Dieser Datenimport ist für alle gängigen E-Mail-Programme (z.B. Microsoft Outlook, GroupWise, Lotus Notes) realisiert.

Darüber hinaus bieten wir die Smartphone-App "tellme Mängel" an. Diese kann kostenlos im Apple App-Store und bei Google Play heruntergeladen werden. Mit dieser App können ihre Kunden überall und zu jeder Zeit mit einem Smartphone ihre Beschwerdemeldungen erfassen, bei Bedarf entsprechende Fotos und die GPS-Positionsdaten der Schadensstelle anfügen und per E-Mail weiterleiten. Und in ihrer Beschwerdestelle können diese Meldungen dann ebenso wie die Meldungen aus einem Internetformular automatisch in die vorhandene Beschwerdemanagementsoftware tellme eingelesen werden.

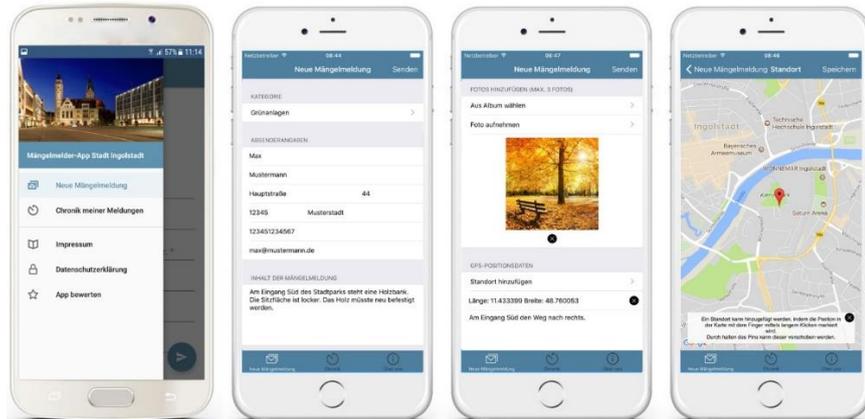
Wichtiges Kriterium: Alle Daten liegen bei ihnen im Hause auf dem Server und nicht bei einem externen Dienstleister, der die Meldungen weiterleitet bzw. verwaltet.



Zusätzlich zur Standard-App "tellme Mängel" erhalten Sie diese auch als Anwender-App in einem eigenen Design.



App „tellme Mängel“



Beispiel: Mängel-Melde-App Stadt Ingolstadt

Die tellme-Mängel-App ist komplett kostenlos und kann hier geladen werden:

iOS/Apple: <http://itunes.apple.com/de/app/tellme-mangel/id439629890?mt=8>

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=at.anexia.tellme#?t=W10>.

Muster von „personalisierten“ tellme-Mängel-Anwender-Apps sehen Sie hier:

<https://www.olbisoft.de/maengel-melde-app/anwender-apps.html>

6. Anzeige, Auswahl und Filterfunktionen

Ein ganz besonders wichtiger Aspekt ist es, alle eingegebenen Daten einfach, schnell und komfortabel verwalten zu können. Hierzu gehören z.B. umfangreiche Such- und Filterfunktionen. Über die eingebaute Ampelfunktion ist zudem für jeden Fall ersichtlich, in welchem Bearbeitungsstatus sich der Fall derzeit befindet.

Meldungen / Filterfunktion (633)						
Nr.	Name	Stichwort	Sachverhalt	Aufnahme	Zuständig	Datum von
13026	Igelbrink	Straßenlatere	Die Straßenlaterne an der Kreuzung Hauptstraße	Küster	Ahaus	01.02.2021
13018	Schmaller	Schilder am Rundweg	Herr Schmaller macht darauf aufmerksam, dass	Küster	Gruber	28.01.2021
13015	Hansmann	Sportplatz	Herr Hansmann beklagt sich darüber, dass auf de	Küster	Gruber	28.01.2021
13013	Repp	Bauarbeiten	Frau Repp ist aufgefallen, dass anlässlich der Ba	Küster	Ahaus	28.01.2021
13012	Stimmel	Öffnungszeiten Shop	Herr Stimmel beschwert sich über die Öffnungs:	Küster	Bauer	27.01.2021
13011	Igelbrink	Produkt SG 100 defekt	Herr Igelbrink hat beim Auspacken des Produkte	Küster	Müller	26.01.2021



Die Meldungen können nach beliebigen Daten und sämtlichen Kombinationen gefiltert werden.

Mit Hilfe dieser Übersicht über alle bzw. die nach beliebigen Kriterien gefilterten Meldungen haben Sie stets einen komfortablen Überblick über die Meldungen. Sie stellen somit einen zentralen Baustein der Software tellme dar. Und wie überall in tellme: ein Doppelklick auf eine Meldung genügt, um diese zu öffnen; egal ob in einer Übersicht oder in einer Auswertung.

Diese Filterfunktionen stehen selbstverständlich auch für weitere Daten zur Verfügung. So können z.B. auch die Beschwerdeführer oder-gegner, die zuständigen Mitarbeiter sowie die tellme-Userverwaltung in eigenständiger Filterfunktion durchsucht werden.

Nr.	Name	Stichwort	Sachverhalt	Aufnahme	Zuständig	Datum von/bis	Wvig. von/bis	Erledigt von/bis	O/1	Meldungsart	Semmel -Nr.	Stadtteil	Region	Produktnumm. Eg
13011	Igelbrink	Produkt SG 100 defekt	Herr Igelbrink hat beim Auspacken des Produkts	Küster	Müller	26.01.2021	09.02.2021		<input type="checkbox"/>	Beschwerde		Stadtteil D	Ost	110.07.96
13003	Igelbrink	Gehwegschäden	Die Meldung von Herrn Igelbrink hat folgenden	Küster	Müller	03.01.2021	18.01.2021		<input type="checkbox"/>	Beschwerde		Stadtteil A	Nord	
13001	Repp	Umgang mit Kunden	Herr Repp beschwert sich darüber, wie die Mitai	Küster	Müller	03.01.2021	18.03.2021		<input type="checkbox"/>	Beschwerde		Stadtteil C	West	
12998	Peters	Stadtfest	Herr Peters möchte ganz dringend darum bitten	Abel	Müller	04.01.2021	08.01.2021		<input type="checkbox"/>	Beschwerde		Stadtteil A	Nord	
12995	Stimmel	Winterdienst Bushaltestelle	Warum werden die Bushaltestellen am Schulzer	Küster	Müller	28.11.2020		04.01.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	Beschwerde		Stadtteil B	Nord	

Mehrfach-Funktionen:

In der Filterfunktion der Meldungen steht Ihnen zur Arbeitserleichterung auch eine „Mehrfach-Funktion“ zur Verfügung. Mit Hilfe dieser Funktion können Sie in einem Arbeitsschritt gleichzeitig mehrere Meldungen bearbeiten.

Beispiel: Sie bekommen als zentrale Beschwerdestelle von einer Abteilung im Hause die Mitteilung, dass sieben Meldungen erledigt wurden. Dieses bedeutet, dass in den Digitalen Akten aller sieben Meldungen ein Erledigungsdatum bzw. -vermerk eingetragen werden muss. Damit Sie nun nicht nacheinander jede Meldung einzeln bearbeiten müssen, können Sie mit dieser tellme-Funktion die Einträge in einem Schritt gleichzeitig in allen Akten vornehmen.

Bearbeitung der folgenden Meldungen (7)

Fall/Nr	Name	Stichwort	Sachverhalt	Aufnahme	Zuständig	Datum
13006	Igelbrink		Die Straßenlaterne an der Kreuzung Hauptstraße/Nebenstra	Küster	Ahaus	01.02.20
13018	Schmaller		Herr Schmaller macht darauf aufmerksam, dass die Schilder	Küster	Gruber	28.01.20
13015	Hansmann		Herr Hansmann beklagt sich darüber, dass auf dem Weg zum	Küster	Gruber	28.01.20
13012	Stimmel		Herr Stimmel beschwert sich über die Öffnungszeiten der Fil	Küster	Bauer	27.01.20
13009	Schlattmann		Die Lieferung an Herrn Schlattmann wurde versehentlich an	Küster	Bauer	02.01.20
13008	Hansmann		Herr Hansmann teilt mit, dass Sie vor einigen Tagen bemerkt	Küster	Gruber	02.01.20
13006	Hehemann		Frau Hehemann bittet um Mitteilung, warum die seit einiger	Küster	Gruber	02.01.20

Funktionen für ausgewählte Meldungen

Hinweise:
- Bei allen ausgewählten Meldungen werden die Daten geändert!
- Bei "Neues Wiedervorlagedatum" und "Neues Erledigungsdatum" erfolgt keine Protokollierung in der Digitalen Akte!

Neues Wiedervorlagedatum:

Neues Erledigungsdatum:

Neuer Zuständiger:

Datum:

Stichwort:

Hervorheben:

Bemerkung:

Alle ausgewählten Meldungen löschen



7. Digitale Akte / Bearbeitungsverlauf / Bearbeitungsprotokoll

Alle Aktivitäten bzw. der komplette Schriftverkehr in Bezug auf eine Meldung werden als Bemerkungen gespeichert. Somit ist für alle Beteiligten immer nachvollziehbar, „wann wer was“ gemacht hat. Alle Bemerkungen werden mit dem Datum und dem Namen des Mitarbeiters versehen. Häufig verwendete Standard-Bemerkungen wie z.B. „die Meldung wurde per E-Mail an die zuständige Person weitergeleitet“ können aus den Stammdaten ausgewählt und automatisch eingetragen werden.

Meldung

Fall-Nr. **13026**

Aufgenommen von: Küster, Sandra

Eingangsart: Telefon

Meldungsart: Beschwerde

Datum Meldung: 01.02.2021

Eingang: 01.02.2021

Eingang BSM: 01.02.2021

Erfassung: 01.02.2021

Wiedervorlage: +10 15.02.2021

Erledigung:

Status Ampelfunktion: noch 14 Tage

Datenschutzfrist: 31.12.2023

Online-Status:

Stichwort: Straßenlatere

Kategorie: Straßenbeleuchtung: Störfallreparatur an Einzelstandorten

Sachverhalt: Die Straßenlaterne an der Kreuzung Hauptstraße/Nebenstraße brennt seit 2 Tagen nicht mehr. Der Beschwerdeführer bittet um schnelle Behebung.

Beschwerdeführer: Igelbrink, Heinz, Hauptstraße 17, 12347 Berlin, 01234/1457

Positionsdaten: Hauptstraße 17, Hauptstraße 17, , GPS: Hauptstraße 17 | Demo

Zuständig: Ahaus, Sabine

Auftrag: Mit der Bitte um Überprüfung und Rückmeldung an die Beschwerdestelle bis zum 15.02.2021.

Kopie 1 / Auftrag: Bauer, Peter zur Kenntnis

Kopie 2 / Auftrag: Gruber, Hans mit der Bitte um Stellungnahme

Kopie 3 / Auftrag: Müller, Helga zur Kenntnis

Digitale Akte (4)

Nr.	Datum	Mitarbeiter	Stichwort	Anlage
4	03.02.2021	Bick	Antwortschreiben	Anlage
3	01.02.2021	Küster	Notiz	
2	01.02.2021	Küster	E-Mail gesendet	
1	01.02.2021	Küster	Kategorie eingetragen	

4 Brief an Herrn Igelbrink mit Erledigungshinweis.

Die digitale Akte wird direkt bei jeder Meldung angezeigt.

Des Weiteren kann für jede Bemerkung eine Anlagendatei angegeben werden. Diese Anlagendateien können eingescannte Briefe, Zwischennachrichten, Erledigungsschreiben, interne Vermerke oder z.B. Bilder sein. Für jede Meldung ist somit der komplette Schriftverkehr in Form einer digitalen Akte verfügbar.

Es kann jederzeit ein kompletter Überblick über den Sachverhalt und alle bisherigen Arbeitsschritte incl. der erstellten Antwortschreiben an den Beschwerdeführer gewonnen werden. Dieses ist insbesondere bei einer dezentralen Datenerfassung/Beschwerdebearbeitung von Bedeutung, da so alle Beteiligten immer auf dem aktuellen Stand sind.

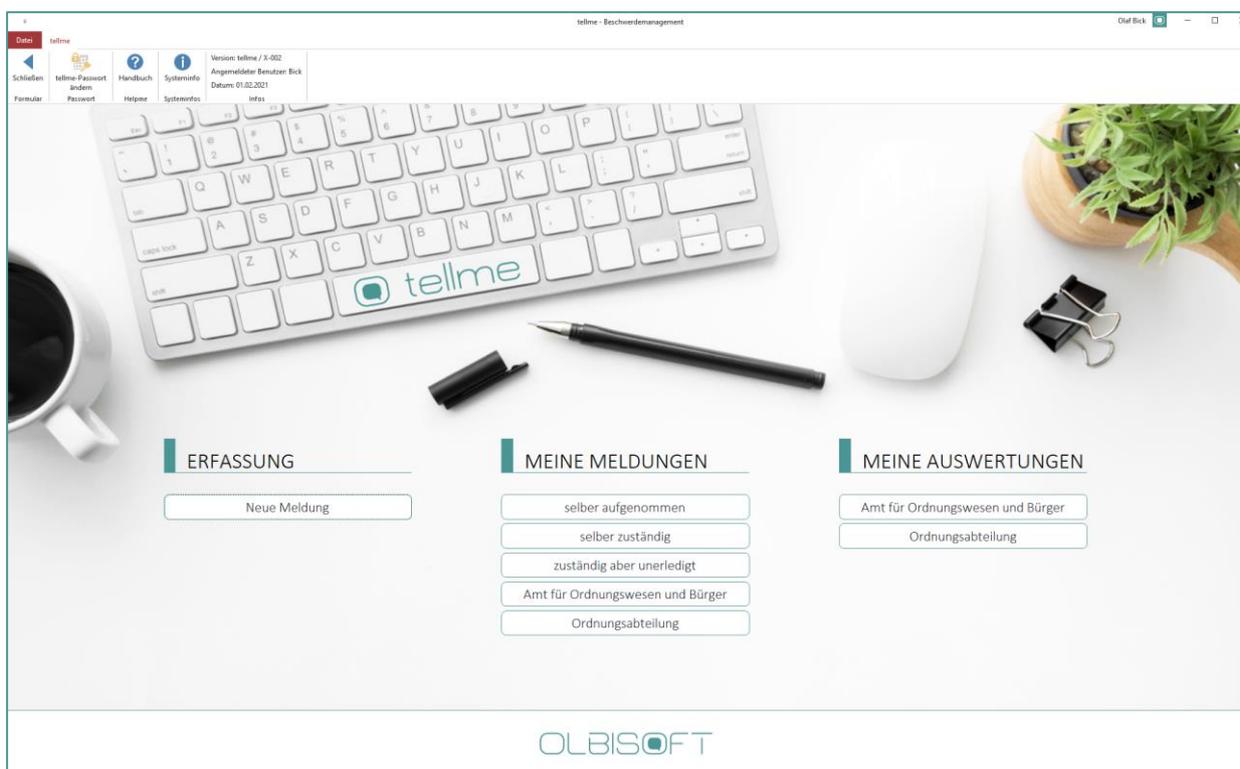


8. Mein tellme

Die Funktion „Mein tellme“ ermöglicht es, dass Benutzer nur nach bestimmten Kriterien gefilterte Daten einsehen und bearbeiten dürfen, z.B. nur Meldungen,

- die der Benutzer selber eingegeben hat,
- für deren Bearbeitung der Benutzer zuständig ist,
- der eigenen Organisationseinheit (z.B. Fachbereich, Amt, Abteilung ...)

Jeder Benutzer hat dabei seine eigene „Mein tellme“ - Maske, in der die jeweiligen Daten bereitgestellt werden. Je nach Berechtigung der Benutzer kann diese Maske auch die jeweilige Startmaske/Hauptmaske von tellme sein.



Mit Hilfe dieser Funktion kann tellme auch komplett dezentral eingesetzt werden, da die Mitarbeiter auch nur diejenigen Meldungen aufrufen und bearbeiten können, die für sie freigegeben sind. Davon unbenommen kann jedoch weiterhin an zentraler Stelle der Gesamtüberblick über alle Meldungen und den jeweiligen Status behalten werden.



9. Auswertungen und Berichte

tellme bietet eine Vielzahl an Auswertungsmöglichkeiten. Bei allen Auswertungen kann

- der Auswertungszeitraum definiert werden (also z.B. Auswertung aller vorhandenen Meldungen oder nur die Meldungen aus einem bestimmten Zeitraum) und
- die Datengrundlage eingeschränkt werden (z.B. nur die Meldungen aus einer bestimmten Abteilung).

Auswertungen können für sämtliche Eingabefelder der Meldungen erfolgen, also auch für die max. 25 selber definierten Felder.

Alle Auswertungen sind standardisiert, d.h., die Darstellung ist jeweils identisch und somit leicht nachvollziehbar.

In allen Auswertungen können die Ergebnisse weiter vertieft und detaillierter angezeigt werden („abtauchen“) und immer ist auch die Ampelfunktion integriert.

Alle Auswertungen können zudem auch grafisch angezeigt werden.

Eine weitere Auswertungsfunktion stellen die „Sonderauswertungen“ dar. Damit ist es möglich, zwei oder drei beliebige Auswertungen miteinander zu verknüpfen (ähnlich Pivot-Tabellen in Excel oder Kreuztabellen in Access).

Auch die Bearbeitungszeiten können umfangreich ausgewertet werden; und zwar für alle Auswertungsbereiche.

Zudem können sämtliche Auswertungen und Daten exportiert werden; hierbei stehen als Exportformate zur Verfügung: PDF, Excel, Word.



tellme - Beschwerdemanagement

Olaf Bick

Datei tellme

Schließen Suchen Suchen Sortieren

Auswertung als Bericht anzeigen Bericht

Auswertung als Grafik anzeigen Grafik

2er Auswertungen Sonderauswertungen

3er Auswertungen

Bearbeitungszeiten

Excel

Auswertung Oberkategorien

Oberkategorie	Anzahl Meldungen	%-Anteil	Anzahl erledigt	% erledigt
Basis: alle eingegebenen Meldungen Vollzugriff: alle Meldungen	648		576	88,9%
<input checked="" type="checkbox"/> Ruhender Verkehr	69	10,6%	66	95,7%
<input checked="" type="checkbox"/> Verkehrsflächen und Freianlagen	56	8,6%	51	91,1%
<input checked="" type="checkbox"/> Grünanlagenpflege	46	7,1%	46	100,0%
<input checked="" type="checkbox"/> Fuß- und Gehwege	46	7,1%	37	80,4%
<input checked="" type="checkbox"/> Öffentliche Sicherheit	42	6,5%	41	97,6%
<input checked="" type="checkbox"/> Straßenbeleuchtung	42	6,5%	37	88,1%
<input checked="" type="checkbox"/> Friedhöfe	32	4,9%	18	56,3%
<input checked="" type="checkbox"/> Baustellen	29	4,5%	26	89,7%
<input checked="" type="checkbox"/> Verkehrssicherung	29	4,5%	22	75,9%
<input checked="" type="checkbox"/> Müllabfuhr	24	3,7%	23	95,8%
<input checked="" type="checkbox"/> Straßenbeschilderung	23	3,5%	22	95,7%
<input checked="" type="checkbox"/> Verwaltung	23	3,5%	20	87,0%
<input checked="" type="checkbox"/> Privat- / Firmengrundstücke	21	3,2%	19	90,5%
<input checked="" type="checkbox"/> Spielplätze	18	2,8%	17	94,4%
<input checked="" type="checkbox"/> Radwege	18	2,8%	17	94,4%
<input checked="" type="checkbox"/> Verschiedenes	18	2,8%	16	88,9%
<input checked="" type="checkbox"/> Verkehrsberuhigung 30 / 7 km/h	18	2,8%	12	66,7%
<input checked="" type="checkbox"/> Kulturelle Veranstaltungen / Einrichtungen	11	1,7%	10	90,9%
<input checked="" type="checkbox"/> Stadtwerke	10	1,5%	9	90,0%
<input checked="" type="checkbox"/> Gully	7	1,1%	7	100,0%
<input checked="" type="checkbox"/> Umwelt	7	1,1%	7	100,0%

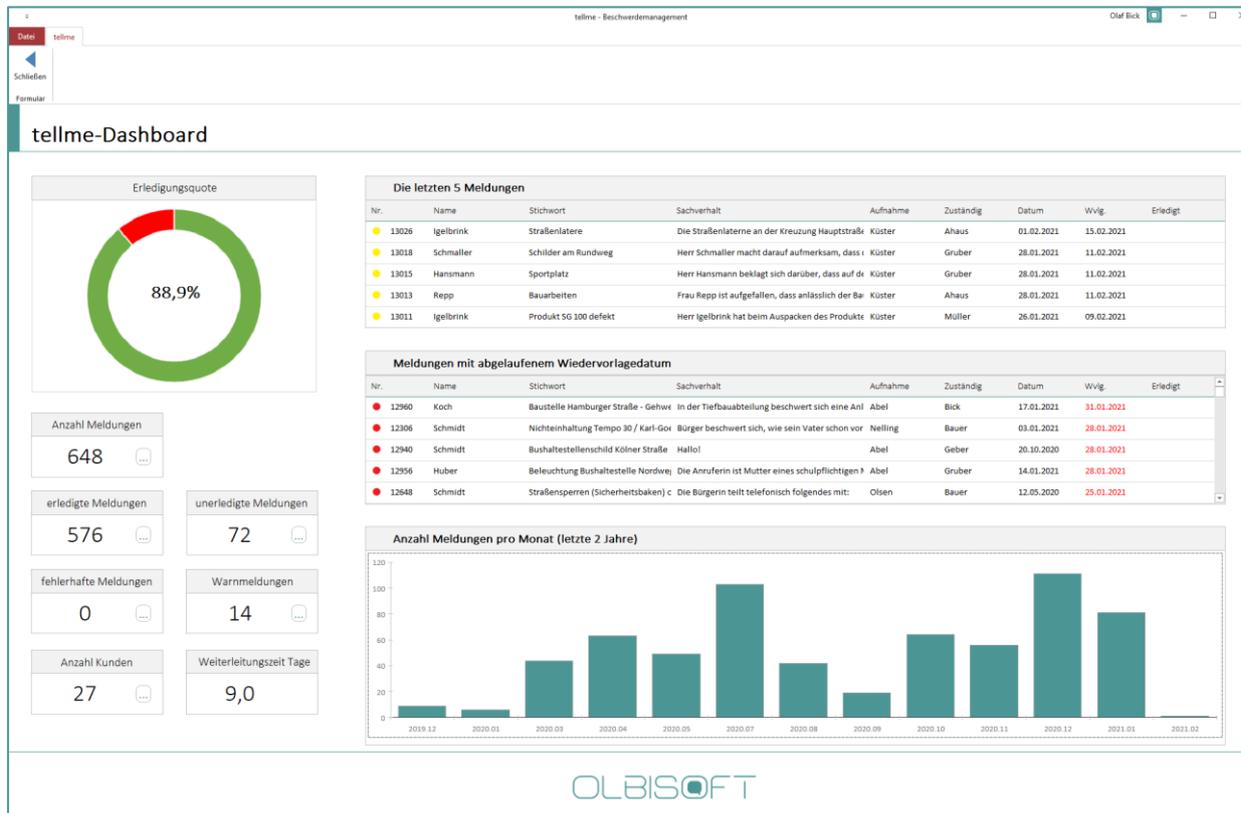
Beispiel: Auswertung der Kategorien: Anzahl pro Kategorie, Erledigungsquoten. Abtauchen in einer Kategorie einfach per Doppelklick.

Neben diesen umfangreichen Auswertungen und Grafiken kann z.B. auch ein „Management-Bericht“ generiert werden. Dieser Bericht zeigt für einen ausgewählten Zeitraum (Monat, Quartal, Jahr) und einen entsprechenden Vergleichszeitraum die wichtigsten Daten übersichtlich auf einer Seite an. Dieser Bericht ist beispielsweise für die Leitungsebene als monatliche Übersicht gedacht und passt immer auf eine DIN-A4-Seite.



10. Dashboard

Mit dem tellme-Dashboard haben Sie alle wesentlichen Infos und Kennzahlen im Blick: Wie viele Meldungen sind bereits erfasst, wie viele davon sind erledigt, wie hoch ist die Erledigungsquote etc. Zudem werden im Dashboard die letzten erfassten Meldungen sowie eine Grafik der Entwicklung der monatlichen Meldungszahlen dargestellt.



11. Modul „Online-Status“

Mit dem Zusatzmodul „Online-Status“ können Daten/Meldungen aus tellme mit dem Zusatz eines aktuellen Bearbeitungsstatus online auf der eigenen Internetseite angezeigt werden. So besteht für die Kunden die Möglichkeit, sich online einen Überblick über alle Meldungen bzw. über den aktuellen Stand seiner eigenen Meldung zu verschaffen.

Für weitere Einzelheiten zu diesem Modul sprechen Sie uns bitte an.



12. Mängel-Melde-App

Standard-App "tellme Mängel" (iPhone und Android)

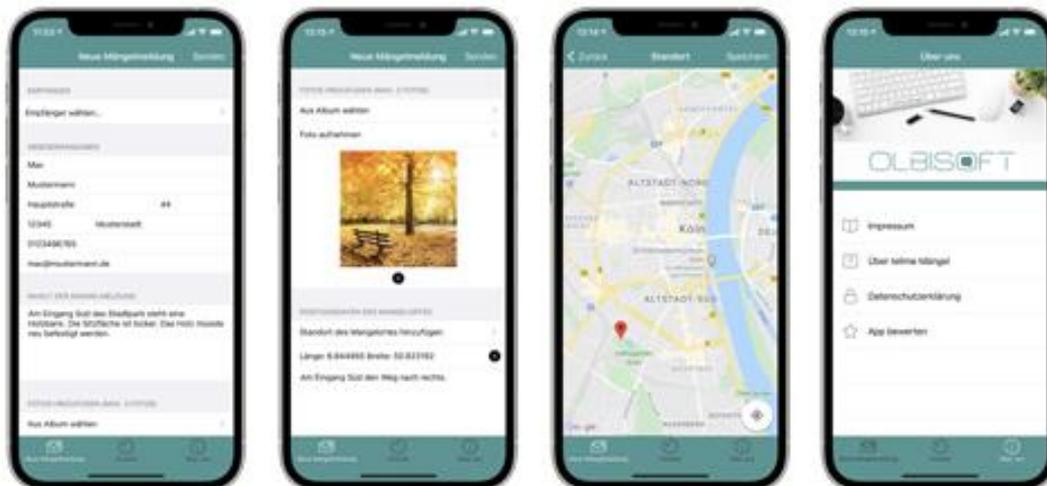
Die tellme-Smartphone-App "tellme Mängel" kann im App-Store kostenlos heruntergeladen werden (Apple Store und Google Play). Nach einmaligen Freischalten durch die olbisoft GmbH erscheinen die gewünschten Empfänger in einer Auswahlliste, aus der die Kunden ihre Empfänger auswählen können.

Mit dieser App können ihre Kunden überall und zu jeder Zeit mit einem Smartphone ihre Beschwerdemeldungen erfassen, bei Bedarf Fotos und die GPS-Positionsdaten der Schadensstelle anfügen und an ihre Beschwerdestelle per E-Mail weiterleiten. Und in ihrer Beschwerdestelle können diese Meldungen dann automatisch in tellme eingelesen und dort weiterbearbeitet werden.

Die tellme-Mängel-App ist komplett kostenlos und kann hier geladen werden:

iOS/Apple: <http://itunes.apple.com/de/app/tellme-mangel/id439629890?mt=8>

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=at.anexia.tellme#?t=W10>.



Anwender-App

Neben der "Standard-App" bieten wir Ihnen auch eine "Anwender-App", die auf der tellme-Mängel-App basiert aber als eigenständige App für sie programmiert wird. Diese App erscheint dann in Ihrem Hausdesign incl. Logo, Farben und eigener Texte. Sie können diese Anwender-App dann als ihre "eigene" App anbieten und bewerben. Einfacher, schneller und günstiger können Sie keine Mängel-Melde-App zur Übermittlung von Beschwerden bekommen. Sprechen Sie uns an!

Muster von „personalisierten“ tellme-Mängel-Anwender-Apps sehen Sie hier:

<https://www.olbisoft.de/maengel-melde-app/anwender-apps.html>

13. Referenzen

tellme ist als eine der führenden Softwarelösungen für das Beschwerdemanagement in Kommunalverwaltungen und bei vielen gewerblichen großen wie kleinen Unternehmen erfolgreich im Einsatz. Eine Referenzliste sowie einige Kundenstimmen finden Sie unter www.olbisoft.de/referenzen.html.



14. Technisches / Systemvoraussetzungen

Grundlage:

tellme 8 basiert auf Microsoft Office 2016 bzw. Microsoft Access 2016; jeweils als 32bit-Version. Microsoft Access 2016 als 64bit-Version wird nicht unterstützt, eine entsprechende Version ist jedoch in Vorbereitung. Sollte jedoch auf einem PC kein Microsoft Access 2016 installiert sein, kann tellme auch mit der kostenlosen Runtime-Version von Microsoft Access 2016 genutzt werden. In diesem Fall ist es auch unproblematisch, wenn Sie auf Ihren PCs bzw. in Ihrer Netzwerkumgebung andere Versionen von Microsoft Office einsetzen.

Datenbank:

tellme wird standardmäßig mit einer Microsoft SQL-Server-Datenbank (z.B. SQL 2016, SQL 2017, SQL 2019) ausgeliefert. Alternativ kann auch eine Microsoft Access-Datenbank eingesetzt werden.

Betriebssystem:

Windows 10, Windows 7, Windows 8, Windows Server 2008R2/2012/2016/2019

Terminalserver:

Der Einsatz von tellme ist auch auf einem Terminalserver möglich.

Benötigter Speicherplatz:

Server: für die zentrale Datendatei je nach Datenmenge ca. 5 bis 50 MB

Clients: für die Programmdateien: ca. 100 MB / wenn die Microsoft Access-Runtime 2016 installiert werden muss: zusätzlich ca. 130 MB

Bildschirmauflösung:

Zur vollständigen Anzeige sämtlicher Bildschirmmasken ist eine Bildschirmauflösung von mind. 1600 Pixel breite erforderlich.

15. Kontakt



olbisoft GmbH

Sutfeld 59

49124 Georgsmarienhütte

Telefon: 05401/4603-67, Telefax: 05401/4603-68

E-Mail: info@olbisoft.de, Internet: www.olbisoft.de

*Die in männlicher Schriftform gehaltenen Texte gelten gleichermaßen für Frauen und Männer.
Die Screenshots stellen Beispieldaten aus dem Bereich Kommunalverwaltung dar.*