

**"Doelgericht verbeteren"**

# improware

Om vitaal te blijven moet elke organisatie, van klein tot (middel)groot, continu bezig zijn met doelgericht verbeteren. Dat beperkt zich niet tot afhandeling van klachten. Het betekent ook dat elke verbeterkans binnen en buiten de organisatie om direct aanpakken vraagt. Groeiende concurrentie en steeds hogere klantverwachtingen stellen hun eisen aan de organisatie. Om daar op in te spelen zijn juiste hulpmiddelen onontbeerlijk.

## **Met Improware springt u eruit**

- Registraties, laagdrempelig en simpel
- Actueel en volledig overzicht, op elke plek
- Efficiëntere inzet van mensen en middelen
- Adequate beheersing van alle meldingen
- Snel inzetbaar
- Geen IT-kennis en infrastructuur nodig



## **Herkenbare situatie?**

'Uw collega van de Technische Dienst is vorige week bij uw account geweest en vertelt dat de laatste levering verkeerd was uitgevoerd. Toevallig weet u dat de tweede levering klaar staat voor verzending. Met dezelfde fout. Uw telefoontje naar de expeditieafdeling is net op tijd. Dit keer had u geluk. Twee keer dezelfde fout, het zal je maar gebeuren.'

**ISO9001:2015 klaar**



## Wie, wat en wanneer

Klachten zijn signalen dat het beter kan, maar worden in de organisatie niet altijd daar geuit waar de oorzaak of de mogelijke oplossing ligt. Het frustreert uw medewerkers als zij ideeën voor verbetering aanleveren en daar niets op terughoren. Met Improware wordt de melding direct geregistreerd en doorverwezen naar de juiste persoon voor een snelle en doeltreffende afhandeling. Effectieve communicatie, helder krijgen wie wat en wanneer moet doen of weten, daar draait het om.

## Individueel registreren, centraal bewaken

Individueel registreren van meldingen én centraal de voortgang bewaken is zonder een krachtige workflow-toepassing als Improware niet mogelijk. Improware ondersteunt het samenspel tussen afdelingen en personen bij het oplossen van klachten en bij het doorvoeren van verbeteringen. U houdt bovendien overzicht en kunt zich daardoor concentreren op de kerntaken en doelgericht handelen.

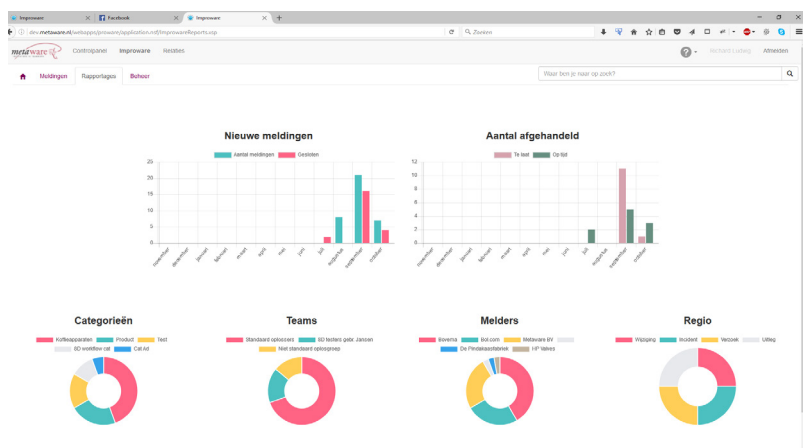
## Overtuig uzelf

'Dat wil ik wel eens zien', zegt u? Dat kan, probeer Improware direct zelf uit op: [www.metaware.nl/proberen](http://www.metaware.nl/proberen)  
Een maand zonder verplichtingen.  
Stuur voor meer informatie een email naar [info@metaware.nl](mailto:info@metaware.nl) of bel +31(0)50 537 00 80.



## Herkenbare situatie?

'De regiomanager belt een afnemer over een specifieke wens. U krijgt te horen dat hij net een vestigingsmanager aan de telefoon heeft gehad. Hij werkt al aan een oplossing. Twee keer medewerkers bezig met hetzelfde verzoek, dat is nog een service, toch? De afnemer denkt er echter het zijne van.'



Metaware B.V.  
Helperpark 288G  
9723 ZA Groningen

T: +31(0) 50 537 00 80  
E: [info@metaware.nl](mailto:info@metaware.nl)

[www.metaware.nl](http://www.metaware.nl)

**improware**