

workshop
improware
in gebruik



Improware is een digitaal volgsysteem welke u kunt inzetten voor het registreren en bewaken van uw klachten, verbetervoorstellen of andere registraties.

De (klachten)registratie wordt transparant en toegankelijk. Iedereen weet waar hij aan toe is en krijgt een melding als hij op actie staat. Met de online rapportage zijn eenvoudig preventieve maatregelen vast te stellen. Kerngebruikers en applicatiebeheerders gaan zelf aan de slag met de applicatie, om vervolgens stapsgewijs de verschillende functionele onderdelen te gaan gebruiken en begrijpen.

Via overdracht, activiteiten en oefeningen leren de cursisten hoe ze Improware kunnen inrichten voor gebruik, om de registraties effectief te kunnen classificeren en de actieopvolging goed in te richten.



Doelgroep

Applicatiebeheerders van de applicatie Improware

Voorkennis

Voorkennis van webapplicaties is aan te bevelen

Globale inhoud

Deze cursus is een Hands-On training op het gebied van het beheer van de Metaware applicatie Improware. Via overdracht, activiteiten en oefeningen leren de cursisten hoe ze Improware kunnen inrichten voor gebruik en hoe een effectieve opvolging is te realiseren.

Door registraties goed te classificeren, zonodig met contextgerichte detailvragen. Hoe de workflow die de actieopvolging ondersteunt het beste ingericht kan worden en hoe met de online rapportages de leerpunten zijn vast te stellen, nodig voor preventieve maatregelen.

Na afloop zijn de cursisten in staat om zelfstandig de applicatie in te richten en klaar te maken voor gebruik binnen de eigen organisatie.

Invulling

De concepten worden geïntroduceerd met presentatie sheets. Vervolgens zullen volgens het principe demonstratie – oefening – evaluatie de onderdelen worden behandeld. Aan de orde zal eerst het gebruik van de applicatie komen. Dit onderdeel is opgenomen om de beheerders gevoel te laten krijgen voor wat er in de applicatie mogelijk is.

Dit komt een optimale inrichting van de applicatie ten goede. Bovendien zullen applicatiebeheerders zo beter in staat zijn om de vragen van eindgebruikers beantwoorden. Vervolgens zal er uitgebreid geoefend worden met de inrichting van de applicatie, met oog voor organisatiespecifieke aspecten.

Specifieke onderwerpen

- *Een stoomcursus Improware in gebruik*

Praktische oefeningen om het gebruik van de applicatie in de vingers te krijgen.

- *Instellingen en keuzelijsten*

Met behulp van de instellingsdocumenten kunnen beheerders de applicatie inrichten en de layout vorm geven.



Vervolg specifieke onderwerpen

- *Oplosgroepen*

Een geregistreerde melding wordt toegewezen aan een oplosgroep. Aantal en type oplosgroepen, bemensing is hier een aandachtspunt.

- *Categorieën*

Elke melding krijgt een categorie en subcategorie toegevoegd. Bij elke subcategorie hoort een oplosgroep en zonnig detailvragen. Hoe dit in te richten komt hier aan bod.

- *Relaties*

Elke melding wordt ook gekoppeld aan een relatie met contactpersoon. Dit onderdeel gaat over de inrichting en het gebruik hiervan.

- *Workflows*

De afhandeling van de meldingen is workflow gestuurd. Wat kan je hiermee doen. De basis van je applicatie!

- *Rapportages*

De online rapportages geven inzicht in de knelpunten en vormen belangrijke informatie voor management. Welke rapportages zijn er en hoe kan deze het beste gebruiken.

- *Maken Startpagina's*

De beheerder leert hier hoe startpagina's te maken en deze in te zetten voor de gebruikers.

Cursusvormen

- Klassikaal, op aanvraag
- Individeel als webinar, op aanvraag



Metaware B.V.
Helperpark 288G
9723 ZA Groningen

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

www.metaware.nl

workshop
improware
in gebruik