

Irium Software

Neues Modul zur Ticketverwaltung

Kundenanfragen und Reklamationen besser überwachen und nachverfolgen

Kundentickets / Startseite

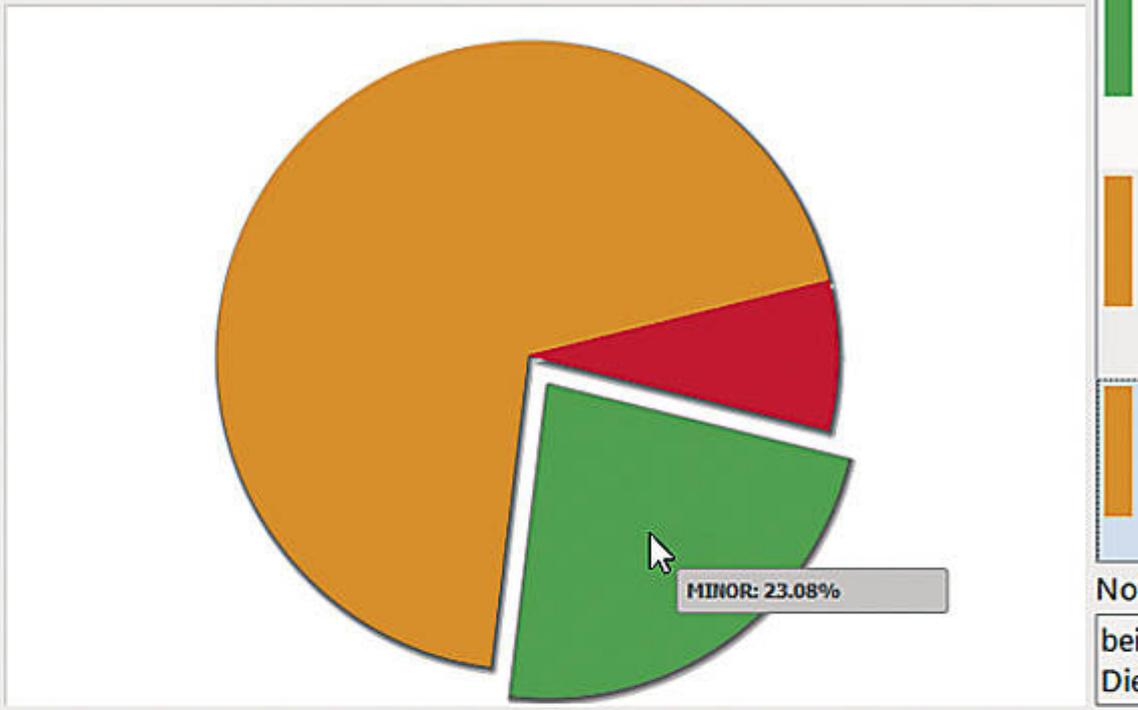
Suchen

Filter **IN BEARBEITUNG** Eingabedatum

Ticket

| | | |
|---------------------------------------|---|----------|
| Alle (13) | | |
| ■ | 1 | BLOCKING |
| ■ | 9 | MAJOR |

Farbauswahl



Historie

3 Einträge

| Datum | Typ | Benutzer | Empfänger |
|---------------------|-----------|-------------------|-----------|
| 2019-10-18 12:56:28 | ZUTEILUNG | WM-WINKLER MARTIN | AD-AXE |
| 2019-10-18 12:54:56 | ZUTEILUNG | WM-WINKLER MARTIN | BR-BRU |
| 2019-10-18 12:54:25 | ERFASSUNG | WM-WINKLER MARTIN | |

Werkstattmeister und Innendienstleiter haben den aktuellen Status einer Reklamationsbehebung im Blick ...

Alle Landtechnikhändler müssen sich mit Kundenanfragen und Beschwerden auseinandersetzen, welche sie über die verschiedenen Kanäle erreichen (im persönlichen Gespräch, telefonisch, über den Verkäufer oder Techniker, die Website oder auch über die sozialen Netzwerke).

Mit seinem neuen Modul zur Ticketverwaltung will Irium Software die Nachverfolgung all dieser Anfragen erleichtern und stellt ein im ERP und CRM integriertes Tool zur Verfügung.

Damit kann jeder Benutzer im Irium ERP iEnterprise ein Ticket erstellen, das sich auf eine bestimmte Kundenmitteilung bezieht, sei es eine Beschwerde oder nur eine einfache Frage. Das Ticketsystem garantiert dem Kunden die Beantwortung seines Anliegens.

Ist das Ticket einmal erfasst, nimmt der Benutzer eine entsprechende Einordnung vor, indem er es mit einem Reparaturauftrag, einer Bestellung, Lieferung oder Rechnung verbindet. Dazu genügt die Auswahl der von der Software vorgeschlagenen Verknüpfungen.

Handelt es sich um eine Streitigkeit? Eine Reklamation? Eine Anfrage für den Vertrieb? Wie ist die Mitteilung eingegangen – Anruf, Webseite, Social Media, durch den Verkäufer oder den Techniker? Welche Dringlichkeit liegt vor? Bis wann erwartet der Kunde die Lösung oder Beantwortung? Die entsprechenden Informationen können vom Zeitpunkt der Ticketerstellung an eingegeben werden.

Ein Ticket beginnt seinen Verlauf, indem es einem bestimmten Benutzer zugewiesen wird, der durch die erwartete Aktion und abschließende Bemerkung die Lösung herbeiführt. Eventuell wird das Ticket auch an einen zweiten oder sogar dritten Ansprechpartner weitergeleitet. Zu jedem Zeitpunkt lässt sich herausfinden, welchen Status das Ticket hat und welcher Bearbeiter noch nicht reagiert hat.

Durch Einstellung einer maximalen Bearbeitungszeit wird der Verantwortliche per E-Mail darüber informiert, dass Frist 1 überschritten ist. Ein anderer zuständiger Mitarbeiter kann bei Überschreiten von Frist 2 gewarnt werden.

Die Warnmeldungsverwaltung in iEnterprise ermöglicht den betroffenen Benutzern den einfachen Zugang zu ihren Tickets per Mausklick und damit sofortiges Handeln.

Die Verkäufer im Außendienst können jederzeit die laufenden Tickets zu einem Kunden einsehen, da diese in ihrer mobilen Anwendung iMob Contact auf dem Smartphone angezeigt werden. Der Verkäufer kann somit den Verlauf des Tickets von der Erfassung bis zum Abschluss nachverfolgen.

Ticketverwaltung zur Erfolgskontrolle nutzen

Mit dem Ticketsystem lässt sich auch die Effizienz von Aktionen im Kundenservice messen.

Als Indikatoren dienen etwa die Anzahl der innerhalb eines Zeitraums erhaltenen Tickets, die durchschnittliche Bearbeitungszeit für ein Ticket, die Anzahl pro Ursächlichkeit des Tickets (schlechte Werkstattarbeit, späte Lieferung, mangelnde Verkaufsunterstützung, falsche Ware etc.) oder die am häufigsten vertretenen Kundengruppen. Anhand dieser Kennzahlen kann festgestellt werden, ob organisatorische Veränderungen den gewünschten positiven Effekt gebracht haben – oder nicht.

14:44 ↗

← Ticket Nr 1

Konto

Ansprechpa

Referenz Ku

Origin

... und der Außendienst ist ebenfalls auf dem Laufenden.