

Kunden-Kommunikation 2.0 mit Ticketsystemen

Utl.: Möglichkeiten und Vorteile für mehr Erfolg beim Kunden

(Wien, 26.07.2022) Nicht funktionierende Drucker, ein PC, der den Dienst verweigert, dubiose E-Mails im Posteingang - die Liste der kleinen, aber auch großen Probleme, die im Arbeitsalltag an den IT-Support weitergeleitet werden ist lang. Um eine reibungslose Bearbeitung der über die verschiedensten Kanäle eintreffenden Anfragen garantieren zu können, greift man in der IT Branche schon lange auf sogenannte Ticketsysteme zurück. Diese generieren für jede Anfrage ein eigenes Kunden-Ticket, auf das die Mitarbeiter schnell und unkompliziert über eine zentrale Webplattform antworten können. Die Kommunikation mit dem Kunden bleibt dabei transparent und lückenlos nachvollziehbar.

Die Vorteile eines solchen Systems sind aber nicht auf die IT beschränkt. Auch andere Branchen können durch den Einsatz eines Ticketsystems in der Kundenkommunikation – von der Bearbeitung von Sales-Anfragen bis hin zum Beschwerden-Management – profitieren. Trotz der vielversprechenden Möglichkeiten ist ein solcher Einsatz im Unternehmen derzeit noch selten. Nachfolgend zeigen wir Ihnen wie der Einsatz von Ticketsystemen in der Unternehmenskommunikation, zu mehr Erfolg und Kundenzufriedenheit führt.

Mit Ticketsystemen stets alles im Blick behalten

Ein entscheidender Vorteil im Einsatz von Ticketsystemen ist die unkomplizierte Handhabung der gesamten Kundenkommunikation über eine zentrale Webplattform. Egal ob es um E-Mail-Kommunikation mit Kunden und Partnern geht oder darum Telefonate oder interne Notizen einem Kundenanliegen oder Sales-Projekt zuzuordnen – Ticketsysteme sorgen dafür, dass nichts verloren geht und jeder Mitarbeiter einer Unternehmensgruppe durch den Status eines Tickets den aktuellen Stand der Bearbeitung einsehen kann.

„Jeder berechnigte Mitarbeiter kann lückenlos und revisionsicher den gesamten Kommunikationsverlauf zentral über das Webinterface nachverfolgen. Es ist kein Zugriff auf fremde E-Mail-Konten notwendig, kein Speicherplatz für duplizierte Mails oder Briefe,“ erklärt Christoph Wendl, CEO des Wiener IT Unternehmens Iphos IT Solutions. „Durch eine zentrale Warteschlange wird vermieden, dass manche Anfragen doppelt bearbeitet werden und andere untergehen. Das spart Zeit und erhöht die Kundenzufriedenheit.“

Wissensmanagement-Funktionen sparen Zeit

Auch in Sachen Wissensmanagement hat ein gutes Ticketsystem meist so einiges zu bieten. Mithilfe von Textbausteinen wird der Aufwand für das Erstellen von Standard-E-Mails oder die Beantwortung von häufig

wiederkehrenden Fragen deutlich reduziert. „Neue Mitarbeiter haben es so leichter, sich schnell und unkompliziert an den Kommunikationsstil des Unternehmens anzupassen,“ berichtet Wendl aus Erfahrung. „Aber nicht nur die „Neuen“ profitieren von den Knowledge Management Funktionen. Durch den Überblick über den gesamten Kommunikationsverlauf, können alle im Unternehmen von den Lösungsansätzen der Kollegen oder der Erfahrung der Salesprofis lernen.“

trackit based on Zammad bietet zusätzlich durch seine Knowledgebase eine Wissensdatenbank, in der oft gefragte Lösungen und Workflows festgehalten und nachgeschlagen werden können. Der schnelle Zugriff auf die dokumentierten Problemlösungen trägt ebenfalls dazu bei, Anfragen rasch und erfolgreich zu bearbeiten.

Kunden mit kanalübergreifender Kommunikation da abholen, wo sie gerade sind

In einer brandaktuellen Studie der Hochschule Luzern wurde festgestellt, dass 2022 auch Chats über Messenger wie WhatsApp und Co. einen festen Bestandteil in der Kundenkommunikation ausmachen. Kunden greifen für die Kommunikation mit Unternehmen gerne auf Kanäle zurück, die sie auch im Alltag regelmäßig nutzen. „Die Anbindung von verschiedensten Kommunikations-Kanälen an ein Ticketsystem lässt Kunden ganz unkompliziert und von überall aus mit Unternehmen in Kontakt treten“, weiß Christoph Wendl. „Die Kommunikation über Social Media Messenger oder Website-Chats hat einen persönlicheren Touch und stärkt die Bindung zum Unternehmen.“

Chat-Funktion statt Webformularen senkt die Kontakt-Hemmschwelle

Erfahrungsgemäß liegt die Hemmschwelle, Anfragen über E-Mail-Formulare zu versenden, deutlich höher, als Chat-Formulare auf vergleichbaren Seiten zu nutzen. „Mit trackit based on Zammad bieten wir unseren Kunden ein Managed Helpdesk Service, das es ermöglicht, einen Website-Chat in eine bestehende Unternehmens-Website einzubinden und so zentral aus dem Ticketsystem zu verwalten. Den Unternehmen entsteht dadurch also kein Mehraufwand in der Betreuung des Chats,“ zeigt sich Wendl zufrieden.

Kundenzufriedenheit mit schneller Anfrageabwicklung steigern

„Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass der Einsatz von Ticketsystemen wie trackit based on Zammad deutliche Verbesserungen im Handling von Kundenanfragen bewirkt. Funktionen wie Textbausteine und Knowledge Base erleichtern den Mitarbeitern die Bearbeitung von Tickets, was sich in einer schnelleren und konsistenten Kundenkommunikation niederschlägt,“ erklärt Wendl abschließend. „Und das – last but not least – hat noch in jedem Fall zu einer höheren Kundenzufriedenheit geführt.“

Über Iphos IT Solutions

Das internationale Unternehmen Iphos IT Solutions bietet Unternehmen mit einer Vielzahl an Managed Services maßgeschneiderte Software-Lösungen und Hosting aus einer Hand. Ing. Christoph Wendl leitet gemeinsam mit Lyubomir Ivanov als Chief Executive Officer (CEO) das 1998 gegründete Unternehmen, das sich mit innovativen Lösungen den aktuellen Herausforderungen der IT stellt.

Mehr Informationen zum state-of-the-art Ticketsystem trackit based on Zammad, einem Managed Service von Iphos IT Solutions, das optimal in der Kundenkommunikation einsetzbar ist, finden Sie hier:

<https://www.iphos.com/trackit>

Rückfragehinweis für Medien:

Ing. Christoph Wendl
Geschäftsführer, Iphos IT Solutions GmbH
Khekgasse 35
1230 Wien
Tel.: +43 1 869 84 00
E-Mail: office@iphos.com