

KUNDENBEZIEHUNGS- MANAGEMENT

Ticketsysteme

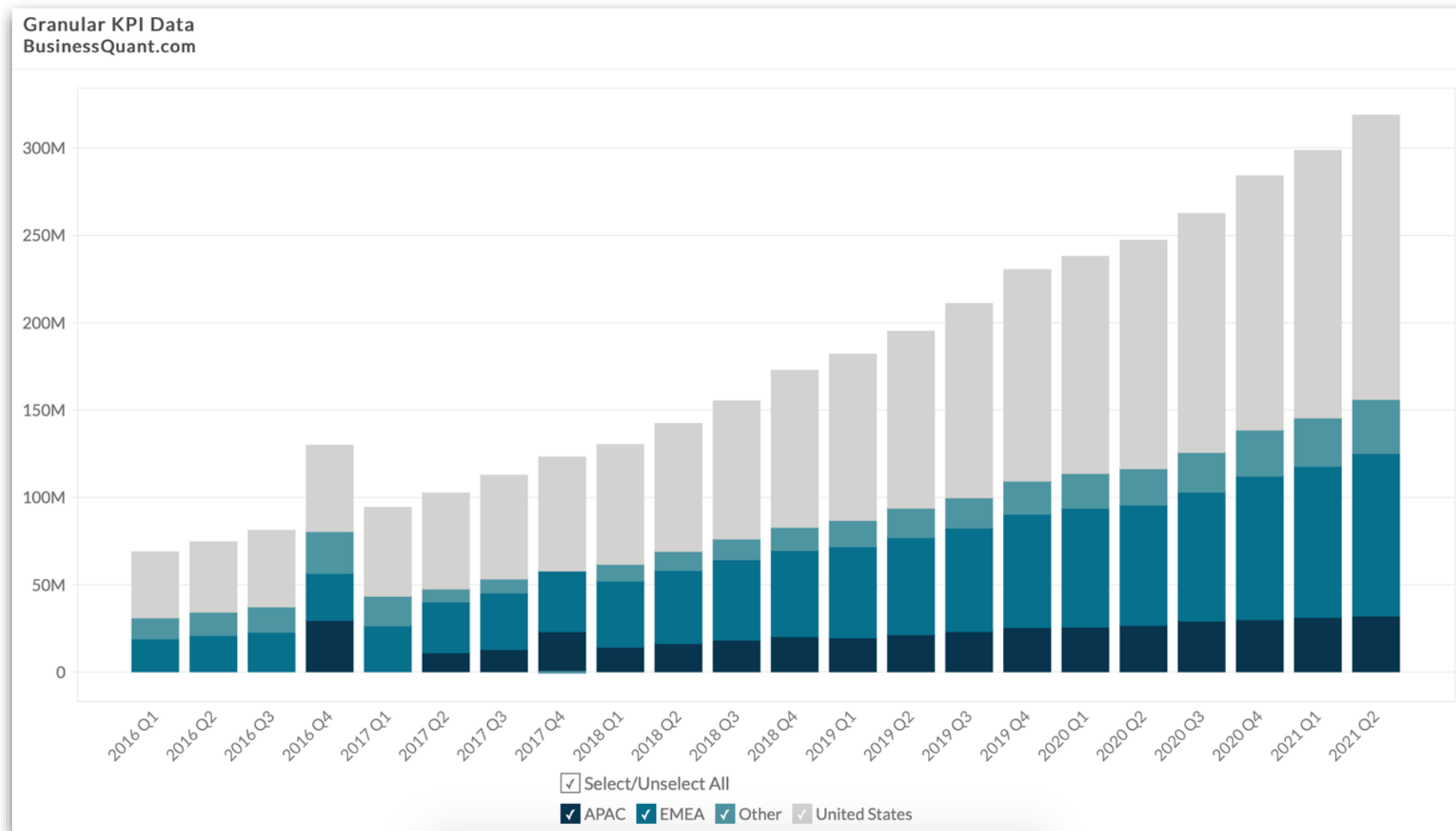
0

Ticketsysteme

Einführung

Ticketsysteme

Einführung



Quelle: <https://businessquant.com/wp-content/uploads/2022/01/Screenshot-2022-03-08-at-12.26.01-AM.png>

- Umsatz von Zendesk, einem der führenden Ticketing Systeme
- Konsistentes Wachstum
- Ticketing Systeme werden immer beliebter

1

Ticketsysteme

Was sind Ticketsysteme

Ticketsysteme sind organisierte Tools, um Kundenanfragen, Problemmeldungen oder Arbeitsaufträge in Form von digitalen "Tickets" zu erfassen, zu verwalten und zu bearbeiten. Jedes Ticket repräsentiert eine individuelle Anfrage oder ein Problem und enthält alle notwendigen Informationen, um dieses zu lösen.

Ticketsysteme

Was sind Ticketsysteme

- Eingehende Anfragen können systematisch sortiert, priorisiert und dem richtigen Mitarbeiter zugewiesen werden
- Vermeidet Doppelarbeit und Chaos
- Gewährleistet, dass dringende Anfragen prioritär bearbeitet werden
- Tickets sorgen für eine bessere Organisation und fördern die Teamarbeit
- Mitarbeiter können sich zu Tickets austauschen und bei Bedarf Experten hinzuziehen
- So wird sichergestellt, dass alle relevanten Informationen an einem Ort sind

2

Ticketsysteme

Nutzen

Zentralisierung

Alle Kundenanfragen landen an einem zentralen Ort, was das Management und die Nachverfolgung vereinfacht. So gehen weniger Anfragen verloren und der Kunde fühlt sich besser betreut.

A large, solid orange curved shape that starts from the bottom right corner and curves upwards and to the left, partially framing the page number.

01

Effizienzsteigerung

Tickets können nach Dringlichkeit, Art oder zuständigem Team sortiert und zugewiesen werden, wodurch Arbeitsprozesse beschleunigt und der Workflow optimiert wird.

02

03

Durch klare Zuweisungen und Statusaktualisierungen werden doppelte Bearbeitungen oder übersehene Anfragen minimiert.

**Vermeidung von
Fehlern**

Sowohl für Mitarbeiter als auch für Kunden. Der Bearbeitungsstatus eines Tickets ist jederzeit einsehbar, wodurch Erwartungen besser gemanagt werden können.

Transparenz

Datenanalyse

Über die Zeit gesammelte Daten können analysiert werden, um Engpässe zu identifizieren, die Performance zu messen oder Kundenfeedback zu sammeln.

Skalierbarkeit

Ein Ticketsystem wächst mit dem Unternehmen. Anfangs mag es nur wenige Anfragen geben, doch mit wachsendem Kundenstamm steigt auch das Anfragevolumen – ein Ticketsystem kann dieses Wachstum problemlos bewältigen.

3

Ticketsysteme Best Practices

Ticketsysteme

Best Practices

01

Priorisierung

Tickets haben verschiedene Dringlichkeiten. Richtige Priorisierung verhindert kritische Probleme, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt.

03

Automatisierte Workflows

Automatisiere wiederkehrende Prozesse, wie das Weiterleiten von Tickets mit bestimmten Stichwörtern, um die Effizienz zu steigern.

02

Kategorisierung

Kategorisierung oder Tagging von Tickets erleichtert die Zuordnung, beschleunigt die Lösungsfindung und ermöglicht spätere Analysen und Berichte.

04

Wissensdatenbanken

Einbindung einer Wissensdatenbank ermöglicht dem Supportteam, Anfragen mithilfe vorhandener Ressourcen effizient zu lösen und Kunden schnell zu helfen.

Ticketsysteme

Best Practices

05 Supportstufen

Solltest du viele Tickets erwarten lohnt es sich Supportstufen einzuführen. Je komplexer die Anfrage ist, desto spezialisierter ist der Supportmitarbeiter der sich darum kümmert.

07 Self-Service-Funktionen

Kunden mögen Chatbots und diese Self-Service-Funktion kann helfen, "unnötige" Tickets zu minimieren.

06 Status aktualisieren

Achte darauf, dass der Status der Tickets immer aktuell ist. So werden Tickets weniger wahrscheinlich übersehen.

4

Ticketsysteme

Top 3 Ticketsysteme

Ticketsysteme

Top 3 Ticketsysteme



- Omnichannel Anbindung
- Automatisierungen und Workflows
- Reporting und Analytics
- Routing und Tagging
- 1.000+ Integrationen
- \$55 pro Agent / Monat
- 14 Tage kostenloser Test

Ticketsysteme

Top 3 Ticketsysteme



- Omnichannel Anbindung
- Routing und Tagging
- Reporting und Analytics
- 1.000+ Integrationen
- KI-gestützte Self-Service Funktionen
- \$20 pro Agent / Monat
- 15 Tage kostenloser Test

Ticketsysteme

Top 3 Ticketsysteme



- Omnichannel Anbindung
- Routing und Tagging
- Reporting und Analytics
- 1.000+ Integrationen
- \$0 pro Agent / Monat (bis 10)
- 21 Tage kostenloser Test

5

Ticketsysteme Kosten

Ticketsysteme

Kosten

- **Lizenz- und Abonnementkosten:** Die meisten Ticketsysteme verwenden Abonnementmodelle. Die Kosten sind hier oft Monatlich oder Jährlich und basieren auf der Anzahl der Nutzer.
- **Einrichtung:** Einige Systeme erfordern eine Anfangsinvestition für die Einrichtung und Integration in bestehende IT-Systeme.
- **Erweiterungen:** Viele Ticketsysteme sind out-of-the-box funktionsfähig, für sehr spezielle Anwendungen solltest du jedoch extra kosten einplanen.

6

Ticketsysteme Vor- und Nachteile

Ticketsysteme

Vor- und Nachteile

Pros

Sorgen dafür, dass keine Anfragen von Kunden übersehen werden



Automatisierte Workflows können zu einer schnelleren Bearbeitung führen



Anfragen kommen alle an einen zentralisierten Ort



Alle wichtigen Infos zu einem Ticket befinden sich an einem Ort



Ein Ticketsystem wächst mit deinem Unternehmen - es ist Skalierbar



Cons



Die Auswahl und Einrichtung der Tools kann zeitintensiv sein



Du bist in gewisser Weise Abhängig von dem Systemhersteller



Für kleine Unternehmen kann ein Ticketsystem überdimensioniert sein

7

Ticketsysteme

Aufgaben