



TICKET.Hotline

Tickethistorie

- Vollständige Verwaltung von Reklamations-, Reparatur- und Servicevorgängen
- Aktivitäten, Ansprechpartner, Zuständigkeiten, Korrespondenz
- Freie Selektion über Reklamationsdaten, z. B. für Mailings

Terminmanagement

- Organisation von Serviceeinsätzen und Wartungsterminen
- Zuweisung von Zuständigkeiten inkl. Erinnerungsfunktion
- Ressourcenplanung

Analysen

- Laufende Auswertung der Vorgänge, z. B. nach Bearbeitungsstatus, Fehlercode, Kundenfeedback
- Effizienzbewertung von Vorgängen, z. B. im Hinblick auf Fehlerquellen und Bearbeitungszeiten

Potenzial erkennen

- Frühzeitiges Erkennen und Beheben von Fehlerquellen

Detailinformationen

- Hinterlegen beliebig vieler technischer Daten, Dokumente, Bilder

Warnhinweise

- Definition automatisierter Warnhinweise, z. B. bei Annäherung an Eskalationsstufen oder absehbarer Nichteinhaltung von Reaktionsintervallen

8-D-Reports

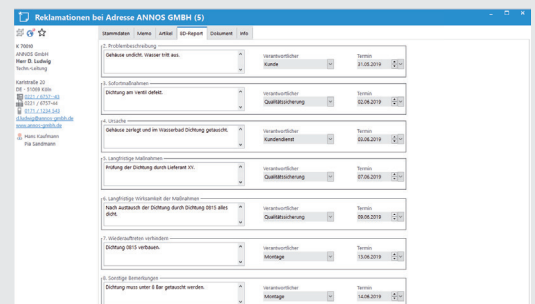
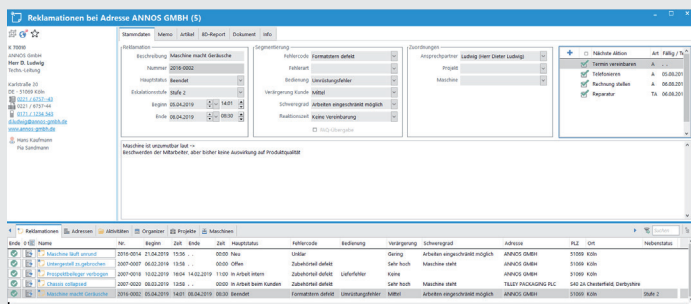
- Dokumentation von 8-D-Reports und Serviceberichten

Wissensdatenbank

- In Kombination mit SMARTCRM.FAQ:
- Wissensdatenbank und Schlagwortsuche
 - Direkte Übernahme von dokumentierten Problem-beschreibungen und -lösungen ins FAQ

Schnelle Hilfe statt Warteschleife

Mit SMARTCRM werden Reklamationen zur Chance, Kunden zu begeistern.



Sehen Sie unser CRM-System live – kostenlos und unverbindlich direkt auf ihrem Bildschirm:
<https://smartcrm.gmbh/unternehmen/online-demo-vereinbaren>



Hauptsitz: Georg-Todt-Straße 1, 76870 Kandel, Deutschland, Tel. +49 7275 98866-0,
 vertrieb@smartcrm.de, www.smartcrm.de

Niederlassung Österreich: Mayrwinnestraße 11, 5300 Hallwang bei Salzburg, Österreich, Tel. +43 662 870952-0
 vertrieb@smartcrm.at, www.smartcrm.at

Niederlassung Schweiz: Juchstrasse 45, 8500 Frauenfeld, Schweiz, Tel. +41 52 770 00-50
 vertrieb@smartcrm.ch, www.smartcrm.ch