



## **Ticketsystem der cobra CRM-Software optimiert Serviceprozesse**

*Jede Beschwerde eine Chance: Kundenbindung durch mehr Servicequalität*

(ddp direct)CeBIT Hannover/ Konstanz, 13. März 2012. Guter Service ist ein Wettbewerbsvorteil und zufriedene Kunden sind Multiplikatoren. Mit dem Blick auf die Steigerung der Kundenzufriedenheit hat die cobra GmbH ein Ticketsystem entwickelt, das ein aktives Beschwerdemanagement in der Serviceabteilung eines Unternehmens ermöglicht. Denn ein schneller und effektiver Service kann Bestandskunden langfristig an das Unternehmen binden und für den Neukunden ein kaufentscheidendes Kriterium sein.

Das Konstanzer Software-Unternehmen hat seine CRM-Software auf guten Service zugeschnitten und ermöglicht dem Kunden ein ausgefeiltes Eskalationsmanagement für den Service- oder Supportbereich: Wenn ein Kunde sich beim Unternehmen meldet, hat der Mitarbeiter im CRM-System direkten Zugriff auf die Kontakt-, Service- und Fehlerhistorie. Die Anfrage wird als Ticket erfasst und samt Adresse und Ticketstatus automatisch einem Workflow zugewiesen. Direkt und völlig automatisiert wird der Kunde dann per E-Mail über den Status seiner Anfrage benachrichtigt. Gleichzeitig erhält der zuständige Servicemitarbeiter die Aufgabe zugewiesen. Zudem kann die Serviceanfrage innerhalb des Ticketsystems per Mausklick hinsichtlich der Bearbeitung, Dauer und Qualität überwacht werden: Wird eine Kundenanfrage nicht innerhalb einer bestimmten Zeit erledigt, wird der Fall an die Serviceleitung eskaliert. Statistiken geben - je nach Konfiguration - Auskunft über Bearbeitungszeit, aktuellen Ticketstand oder die Anzahl der bearbeiteten Tickets pro Mitarbeiter.

Das Ticketsystem erhältlich mit cobra CRM PRO - optimiert Prozesse innerhalb des Unternehmens und hält Kunden über den Bearbeitungsstand informiert. Das sorgt bei eventuellen Wartezeiten für eine höhere Toleranz und dadurch für mehr Kundenzufriedenheit.

1.800 Zeichen, Abdruck frei, Beleg erbeten.

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:

<http://shortpr.com/1elf3b>

Permanenlink zu dieser Pressemitteilung:

<http://www.themenportal.de/software/ticketsystem-der-cobra-crm-software-optimiert-serviceprozesse-36914>

=== Das Ticket-System von cobra für mehr Servicequalität. (Bild) ===

Shortlink:

<http://shortpr.com/m38xqj>

Permanenlink:

<http://www.themenportal.de/bilder/das-ticket-system-von-cobra-fuer-mehr-servicequalitaet>

## **Pressekontakt**

cobra - computer`s brainware GmbH

Frau Julia Buschmann  
Weberinnenstraße 7  
78467 Konstanz

[julia.buschmann@cobra.de](mailto:julia.buschmann@cobra.de)

## **Firmenkontakt**

cobra - computer`s brainware GmbH

Frau Julia Buschmann  
Weberinnenstraße 7  
78467 Konstanz

[cobra.de](http://cobra.de)

[julia.buschmann@cobra.de](mailto:julia.buschmann@cobra.de)

Das Konstanzer Softwarehaus cobra ist einer der führenden Anbieter von Lösungen für das Kunden- und Kontaktmanagement und ausschließlich in diesem Segment tätig. Als Pionier von CRM in Deutschland entwickelt und vertreibt cobra seit über 25 Jahren erfolgreich innovative CRM-Lösungen für kleine, mittelständische und große Unternehmen. Das cobra-Team berücksichtigt dabei alle Aspekte für eine umfassende, übersichtliche und flexible Kundenbetreuung. Intuitive Bedienung und schnelle Effizienzsteigerung sorgen für eine hohe Akzeptanz bei den Anwendern.

Mit 200 Vertriebspartnern in Deutschland, Österreich und der Schweiz berät cobra Firmen in allen Belangen rund um das Thema CRM. Die Software-Lösungen unterstützen bei der Optimierung der Kernprozesse in Vertrieb, Marketing und Service durch die transparente Abbildung von Vertriebschancen oder die Analyse aktueller Kundendaten für Management-Entscheidungen.

Anlage: Bild

