



TICKETSYSTEM BX:Provider



Sie sind Dienstleister und betreuen eine Vielzahl von Kunden? Kundenanfragen kommen heute nicht mehr nur per E-Mail und Telefon, sondern auch über weitere Kanäle. In vielen Unternehmen kreisen Kundenanfragen dann oft unnötig lange zwischen Abteilungen. Mit dem Ticketsystem von Batix erhalten Sie einen funktionierenden Helpdesk, der die gesamte Kommunikation zusammenführt. Das Ticketsystem nimmt dabei eine entscheidende Rolle ein. Es gibt einen Überblick zu offenen Problemen und Störungen, zeigt deren zugewiesene Prioritäten und aggregiert alle Daten des spezifischen Kunden. Das Ticketsystem empfängt, protokolliert und sortiert eingehende Supportanfragen. Es optimiert somit die Problemlösung und ist daher ein entscheidendes Tool für ein professionelles Kundenmanagement. Zusätzlich dazu können Support-Mitarbeiter produktiver und kompetenter agieren.

FUNKTIONEN

ALLGEMEIN

- Omnichannel-Support
- Einsicht und Verwaltung aller Kundendaten und Tickets
- Verteilen, Kategorisieren und Markieren von Tickets
- Intelligente Filter- und Such-Optionen via Kundennummer oder Freitext
- Automatisierung (z.B. vorgefertigte Antworten)
- Einsicht und Verwaltung von Master-tickets (z.B. Flächenstörungen)

SUPPORT

- Einbinden von externen Modulen, z.B. technische Anschlussprüfung
- First Level Support: Workflow mit Fragen zur Internetstörung
- Ticketvorqualifizierung
- Ticketübersicht: Fehler- und Produktinformationen, Status und Protokolle
- Ticket-Metadaten: Erstellungszeit, Zeit der letzten Änderung

TICKETVERWALTUNG

- Ticketsystem konsolidiert gesamte Kundenkommunikation in einer geteilten Inbox
- Hinzufügen von Kundenbetreuern
- Direkte Vertragsanpassungen möglich, z.B. Pausieren der Zahlung
- Hinzufügen von Beobachtern, die E-Mails zu Änderungen erhalten
- Aufzeichnen von Aktivitäten wie Anrufe, E-Mails, Kommentare, Kategorienzuzuweisung



WOZU EIN TICKETSYSTEM?

Die Versorgung mit Internet, Strom, Gas oder Wasser stellt Verbraucher und Versorger regelmäßig vor Herausforderungen. Mit dem Ticketsystem von Batix werden Komplikationen schnell aufgenommen, verwaltet, im Blick behalten und schlussendlich gelöst. Flächendeckende Ausfälle oder geplante Umbaumaßnahmen können als Mastertickets angelegt und Kunden schnell und umfassend informiert werden. Alle Daten werden sicher und datenschutzkonform gespeichert.



Das Ticketsystem von Batix bietet eine Vielzahl an Einstellungen und erleichtert den Arbeitsalltag mit zahlreichen Zusatzfunktionen. Textbausteine beschleunigen die Beantwortung von wiederkehrenden Fragen und eine Wissensdatenbank ermöglicht das Nachschlagen

häufig benötigter Lösungen. Zusätzlich decken intelligente und maßgeschneiderte Statistiken Verbesserungspotential im Support auf. Mit dem Ticketsystem lösen Sie Probleme schneller und sorgen für eine nachhaltige Zufriedenheit bei Ihren Kunden und Vertragspartnern.

DETAILS

BENUTZER

- Anlegen von Benutzergruppen
- Responsive System: je Benutzergruppe werden relevante Informationen angezeigt
- Anlegen von Standard- und Master-tickets
- Ticket-Anzeige von verknüpften Drittanbietern
- Beobachten von Tickets
- Schnellfilter via Status

DASHBOARD

- Auswertung der Tickets
- Drill-Through Funktion
- Download als Excel
- Individuelles Design der Grafik-Darstellungen

KVZ-AUSFÄLLE

- Liste aller KVZ-Ausfälle
- Filterung nach PLZ
- Anzeige von Start und Ende des Ausfalls sowie Ort und Kabelverzweiger
- Auswertung durch VoIP wieviele Anschlüsse prozentual am betreffenden KVZ ausgefallen oder nicht ausgefallen sind
- Ab definierter Grenze kann dann ein Techniker losgeschickt werden, noch bevor der Kunde den Fehler meldet



OLIVER MÖLLER
Produktmanager

✉ om@batix.com
☎ 03671 52770



PRAXISBEISPIELE
BX-PROVIDER