



## Ticket-System

### Kundenanliegen effizient verwalten und abwickeln

#### Die zentrale Lösung für die effiziente und serviceorien- tierte Abwicklung aller Kunden-Anliegen!

Mit dem GSD Ticket-System verwalten Sie alle Arten von Tickets. Ein Ticket kann z.B. eine Kundenanfrage, eine Beschwerde, ein konkretes Problem oder das Zusenden von Informationen betreffen. Über das hierfür eingesetzte Web-Portal klassifiziert der Nutzer sein Anliegen und beschreibt es detailliert. Was bisher per Mail, Fax oder als Anruf über die Hotline an Sie herangetragen wurde, führen Sie jetzt in einem einzigen Kanal zusammen. Verfolgen Sie stets den aktuellen Status aller aktiven Tickets! Nutzen Sie die Möglichkeit, Ticket-Vorgänge nach deren Bearbeitung auf ihre Service-Qualität hin vom Kunden bewerten zu lassen. Für höhere Kundenzufriedenheit und einfachste Handhabung: Das neue Ticket-System der GSD!

#### Vorteile:

##### ■ transparent und qualitätsorientiert:

Alle aktuellen Ticket-Vorgänge und deren jeweiliger Bearbeitungsstatus sind übersichtlich nachzuvollziehen. Ihre eigene Service-Qualität wird für Sie messbar und Verbesserungsansätze für die Zusammenarbeit werden erkennbar.

##### ■ zeitsparend:

Die Tickets werden aufwandsparend automatisch erzeugt und, im Vergleich zu E-Mail und Telefon, schneller an die richtige Stelle geleitet. So bleibt mehr Zeit für die zügige Abarbeitung. Auch mit der direkten Zuordnung von neuen Einträgen zum Ticket-Vorgang durch die extern und intern Beteiligten sparen alle Seiten Such- und Zuordnungsaufwand - was die Effizienz dieses Prozesses gegenüber althergebrachten Kommunikationswegen erhöht.

##### ■ höhere Kundenzufriedenheit:

Durch den Einsatz des GSD Ticket-Systems stellen Sie sicher, dass jedes Ticket genau an die richtige Stelle geleitet wird. Dadurch ist eine fachgerechte und zielgerichtete Bearbeitung gewährleistet. Die Kundenzufriedenheit wird merklich steigen - auch aufgrund der durch die schnelle Ticket-Zuteilung potenziell sehr zeitnahe Abarbeitung aller Kundenanliegen!

##### ■ Nachkalkulation und Kostenkontrolle:

Durch die Erfassung der Zeiten und deren Bewertung können Sie exakt analysieren, was Sie die „Kundenbetreuung“ kostet. Diese Daten ermöglichen Ihnen umfangreiche Analysen und können als Basisdaten für unterschiedliche Controlling-Tätigkeiten genutzt werden.

- Aufwandsbezogene Verrechnungen
- Nachkalkulation von Servicegebühren
- ABC-Analysen von Kunden aus Kostensicht
- Kundenbezogene Deckungsbeitragsrechnung

Neuer Hotline-Vorgang

Priorität: [Normal] Rückrufnummer (Optional): [ ]  
Version (Optional): [ ]

Bitte markieren Sie das Produkt, bei dem ein Problem auftritt:

- ANBUframe
- DATAframe
- DOCUframe
- DOCUframe@Warenummerschaft
- ERPframe
- Fibu (akt)
- FIBUframe
- Formulardruck
- GSD Datenaustausch
- Sonstiges
- Web
- WMS (akt)
- Zifferfassung

Bitte beschreiben Sie Ihr Problem so detailliert wie möglich. Bei Bedarf können Sie uns auch einen Monitorauszug senden.  
**Beachten Sie bitte, dass Sie nur ein Problem pro Anfrage senden, damit wir eine schnellere Bearbeitung garantieren können.**

Thema: [Belegformelierung VK passt nicht]

Kundenorgansnummer: (KVN) [34256]

Kunde: [FROSCHE]

Beschreibung: [Im VK-Belegformular wird die Zwischensumme immer auf die Folgeseite gedruckt, sollte aber am Ende der aktuellen Seite stehen.]

GSD-Monitorauszug (monitor.exe)

Definition eines neuen Ticket-Vorgangs: im GSD Ticket-System

### Ticket-Verwaltung:

- Anlegen und Abschließen von Ticket-Vorgängen per Funktionsbutton
- Kommunikation zwischen internem Bearbeiter und Kunde über Einträge zu Tickets
- Separate Übersichten über alle neuen, aktiv in Bearbeitung befindlichen und abgeschlossenen Vorgänge
- Genauso wie Sie selbst kann auch Ihr Kunde Vorgänge im Ticket-System abschließen
- Reaktivierung bereits abgeschlossener Ticket-Vorgänge

Datum	Nummer	Kategorie	Name	Beschreibung	Status	KVN
02032011	2FGQVY	DOCUframe@	Gestimmad/Berndfax	Halle GSD Hotline_kh	Geschlossen	
25012011	2FB1FE	DOCUframe@	HTMLSTRING	Version: 5.4.46 ...	Geschlossen	RSS-Feed
23112010	2EJBY4	DOCUframe@	Update auf 5.4.40	Version: 5.0.89 ...	Geschlossen	
10112010	2B8V1E	DOCUframe@	Mailversand an LotusNotes	Version: 5.4.37 ...	Geschlossen	
011102010	2BVQEW	DOCUframe@	Faxen mit DOCUframe	Version: 5.3.44 ...	Geschlossen	
12082010	2CC6HK	DOCUframe@	ausgehende Fax werden ...	Hallo, lt einem ...	Geschlossen	

Verschaffen Sie sich in separaten Übersichten einen Überblick über neue, aktive und abgeschlossene Vorgänge!

### Automatische Benachrichtigung:

Wenn einer Ihrer Mitarbeiter einen als „öffentlich“ definierten Eintrag zum Ticket-Vorgang hinzugefügt hat, erfolgt eine automatische Benachrichtigung des Kunden per E-Mail. Der neue Eintrag kann dann per mitgeschicktem Link im Ticket-System direkt geöffnet und ggf. beantwortet werden. Ebenso erhält Ihr zuständiger Mitarbeiter den Vorgang mit Anmerkung sofort in seinem DOCUframe®-Posteingang, sobald von extern durch einen Kunden ein neuer Eintrag ergänzt wurde.

### Priorisierungsmöglichkeiten

Für den Kunden besteht die Möglichkeit, einer Anfrage unterschiedliche Prioritätsstufen zuzuweisen. Er definiert somit die gewünschte Abarbeitungsreihenfolge innerhalb seiner eigenen Anfragen für den Bearbeiter.

### Upload-Funktionalität:

Das GSD Ticket-System bietet Ihren Mitarbeitern und Kunden die Möglichkeit, Screenshots oder andere Dateien mit Ticket-relevanten Daten direkt im Web-Portal hochzuladen. Bei vielen Problemstellungen sind diese zusätzlichen Informationen für eine schnelle Lösungsfindung sehr hilfreich.

### Controlling und Qualitätsmanagement (Messung der Kundenzufriedenheit):

Ihre Kunden erhalten beim Abschluss eines Ticket-Vorgangs die Möglichkeit, die Bearbeitungsqualität zu bewerten und Kommentare abzugeben. Die Service-Qualität wird für Sie somit messbar und kann weiter verbessert werden. Zudem können Sie den aktuellen Status der aktiven Vorgänge verfolgen und sicherstellen, dass diese zeitgerecht bearbeitet werden.



[www.docuframe.ch](http://www.docuframe.ch)

Servicepartner: