

# Kundenservice-Modul

Integration von Tickets und Beschwerden.  
Besserer Service für zufriedene Kunden.

ERWEITERN  
SIE IHR  
CRM



## STEIGERN SIE IHRE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Das Kundenservice-Modul ist ein Tool zur Integration des Ticket- oder Beschwerdemanagements in Ihr CRM-System. Es ermöglicht Ihnen eine schnelle Erfassung von Kundenbeschwerden und erhöht die Chancen auf eine angemessene und zeitnahe Reaktion, um die Kundenbindung zu stärken und der Senkung der Kundenzufriedenheit entgegenzuwirken.

Weiterhin werden Sie bei der Aufnahme der Kundenwünsche oder Anforderungen unterstützt, die Sie als Schlüssel-Typ (z.B. Verbesserungsvorschlag) in Anlehnung an Ihre internen Prozesse festlegen können. Die Neuanlage kann automatisiert erfolgen, sobald die Daten des Ansprechpartners (Mail-Adresse, Telefonnummer) erkannt werden.

## VISUALISIEREN SIE IHRE ABLÄUFE

Das Kundenservice-Modul stellt alle Prozessschritte im Hauptbereich graphisch dar. Der Ticket-Status wird automatisch gesteuert: Haben Sie das Ticket oder die Beschwerde an einen bestimmten Mitarbeiter delegiert (Feld 'Delegiert an') oder sonstige Daten in die Felder im Hauptbereich des Tickets wie 'Eskalationsart' oder 'Eskalationsdatum' eingepflegt, wird der Status automatisch auf 'In Bearbeitung' gesetzt. Der Sachbearbeiter, an den das Ticket delegiert wurde, wird in der Startleiste über neue offene Aktionen und Aufgaben informiert.

## IHRE VORTEILE:

- Transparenz über alle Prozessschritte
- Reaktionszeiten werden minimiert
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Auswertungen ermöglichen gezielte Maßnahmen
- Rechtskonforme Bearbeitung

# Ihr Nutzen

## KUNDENSERVICE-MODUL ALS ERFASSUNGS- WERKZEUG FÜR BESCHWERDEN

Die schnelle und unkomplizierte Aufnahme einer Beschwerde ist Voraussetzung für die zeitnahe und kundenorientierte Abwicklung. Ruft der Kunde an oder schreibt er eine E-Mail, kann das Ticket dem Ansprechpartner automatisch zugeordnet werden.

Ebenfalls können die Eingaben zum Eingangsdatum, zur Eingangsart und zum Kundenbetreuer von Ihrem CRM-System übernommen werden. Der Sachbearbeiter kann sich dadurch auf die Beschreibung der Beschwerde und deren Lösung konzentrieren.

## KUNDENSERVICE-MODUL ALS ZENTRALE FÜR IHR BESCHWERDEMANAGEMENT

Das Kundenservice-Modul ermöglicht es Ihnen, ein umfassendes Beschwerdemanagement zu führen. So können Sie anhand von Ticket-Daten Auswertungen erstellen und gezielte Maßnahmen einleiten.

- Wie viele Beschwerden gibt es von meinen Kunden? In der Region? Insgesamt?
- Wo und warum beschweren sich die meisten Kunden?
- Welche Zusagen wurden bereits getätigt?
- Wann und auf welche Weise wird der Fall eskaliert?

Auf Anhieb erkennen Sie Regionen und Beschwerdeursachen und können entsprechend reagieren. Durch die festgelegten Eskalationstermine und -arten lassen Sie keine Beschwerde verstreichen.

The screenshot displays a web-based CRM interface for a customer complaint. The main content area shows the ticket details, including the ticket number (0008156), type (Beschwerde), and subject (Negative Erfahrung mit dem Kundenservice). The description details a customer's frustration with a call center agent's incompetence and lack of empathy. The interface includes a sidebar with navigation options like 'INFO', 'DETAILS', 'DASHBOARD', and 'ABSCHLUSS'. On the right, there is a 'Ticket Kommentare (Systemboard)' section with a list of comments and activities, and an 'Aktionen' (Actions) panel with options like 'Aktivität anlegen', 'Ticket abschließen', and 'Anliegen hinzufügen'.

Bei den genannten Funktionen handelt es sich teilweise um optionale Erweiterungen. Alle im Text erwähnten Produkte sind Marken der jeweiligen Firmen. Alle nicht gekennzeichneten Fotos sind Eigentum der CURSOR Software AG. 02/2020. Technische Änderungen vorbehalten.



Bitte vereinbaren Sie einen Präsentationstermin.

Ihre Ansprechpartnerin:  
Vanessa Albus  
Vertriebsassistentin  
Telefon +49 641 400 00-555  
vertrieb@cursor.de

**CURSOR**<sup>®</sup>  
Software AG

CURSOR Software AG  
Friedrich-List-Straße 31  
35398 Gießen | Germany  
Telefon +49 641 400 00-0  
info@cursor.de  
www.cursor.de