

---

## Ticketsystem der cobra CRM-Software optimiert Serviceprozesse

Veröffentlicht am: 13.03.2012, 10:57

Pressemitteilung von: **Redaktionsbüro für Bild & Text // Frank-Michael Preuss**

Jede Beschwerde eine Chance: Kundenbindung durch mehr Servicequalität

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.

Bei Interesse sind mehr Informationen unter <http://www.cobra.de> oder per Mail unter [vertrieb@cobra.de](mailto:vertrieb@cobra.de) erhältlich.

Kontakt:

Julia Buschmann

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

cobra GmbH

Weberinnenstraße 7

D-78467 Konstanz

+49 7531 8101 37

+49 7531 8101 22

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

<http://www.cobra.de>

Redaktionsbüro für Bild + Text

Public Relations und Öffentlichkeitsarbeit

Frank-Michael Preuss - Fotograf & Journalist

Mendelssohnstrasse 7 - 30173 Hannover

fon: 0511 4716-37 - fax: 0511 4716-38

mobil : 0177 5040064

[info@fmpreuss.de](mailto:info@fmpreuss.de)

<http://www.fmpreuss.de>

<http://redaktionsbuerofuerbildundtext.blogspot.com>

---

## Pressekontakt

Herr Frank-Michael Preuss  
Inhaber

**Redaktionsbüro für Bild & Text**  
Mendelssohnstrasse 7  
30173 Hannover, Deutschland

Telefon: 049 511 471637  
E-Mail: [info@fmpreuss.de](mailto:info@fmpreuss.de)  
Website: [www.fmpreuss.de](http://www.fmpreuss.de)

### Firmenportrait

Das Redaktionsbüro für Bild und Text übernimmt strategisch durchdachte und praxisnah geplante Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in Online- und Printmedien. Das beinhaltet das Schreiben von Pressemitteilungen, Recherchieren und Verfassen von PR-Texten und Fachartikeln sowie die Beratung hinsichtlich geeigneter Medien und den Aufbau eines geeigneten Presseverteilers. Alle Komponenten steigern den Bekanntheitsgrad und das Vertrauen in Produkte und Dienstleistungen. Frank-Michael Preuss arbeitet auch als Coach und im Wissensmanagement für Unternehmer.

### Wichtiger Hinweis:

Für diese Pressemitteilung sowie das Bild- und Tonmaterial ist allein der jeweils angegebene Herausgeber verantwortlich. In der Regel ist dieser der Urheber der Presstexte sowie der angehängten Bild und Informationsmaterialien. Das TRENDKRAFT-Pressportal ist für den Inhalt dieser Pressemitteilung nicht verantwortlich und übernimmt keine Haftung für die Korrektheit oder Vollständigkeit der dargestellten Meldung. Die Nutzung von hier archivierten Informationen zur Eigeninformation und redaktionellen Weiterverarbeitung ist in der Regel kostenfrei. Vor der Weiterverwendung sollten Sie allerdings urheberrechtliche Fragen mit dem angegebenen Herausgeber klären. Eine systematische Speicherung dieser Daten sowie die Verwendung auch von Teilen dieses Datenbankwerks sind nur mit schriftlicher Einwilligung durch das TRENDKRAFT-Pressportal gestattet.

Des Weiteren beachten Sie bitte unseren Haftungsausschluss unter: <https://trendkraft.de/haftungsausschluss>