

Leistungsbeschreibung

Ticketbase ist eine cloudbasierte Kundenservice-Plattform, die Unternehmen dabei unterstützt, mit ihren Kunden zu kommunizieren und ihre Supportprozesse zu verwalten. Hier sind einige Hauptmerkmale und Funktionen von Ticketbase:

1. Für die Verwendung von Ticketbase wird ein zum Zeitpunkt der Nutzung aktueller Webbrowser (Chrome, Edge, Safari oder Firefox) benötigt.
2. Ticketbase ermöglicht es Unternehmen Kundenanfragen über verschiedene Kanäle (E-Mail, Telefonanrufe und Webformulare) zu empfangen und in Tickets zu organisieren. Die Kategorisierung von Tickets ermöglicht es, eingehende Anfragen oder Probleme nach bestimmten Kriterien zu ordnen oder zu klassifizieren. Dadurch können Supportteams Tickets bearbeiten, Prioritäten setzen und gezielt auf spezifische Anfragen oder Probleme reagieren. Darüber hinaus wird die Erstellung von Berichten und Analysen (Ticketauswertungen, Produktivität, Bewertungen, Arbeitsqualität) ermöglicht, um Trends zu identifizieren und die Qualität sowie Effizienz des Kundensupports zu verbessern.
3. Die Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen findet zentral im jeweiligen Ticket statt. Hier können Kunden ihre Anfragen stellen, Probleme melden oder Feedback geben, während die Mitarbeiter des Unternehmens in der Lage sind, direkt auf diese Anfragen zu antworten, Lösungen anzubieten oder weitere Informationen anzufordern. Durch diese zentrale Kommunikationsplattform wird sichergestellt, dass alle relevanten Informationen und Nachrichten gebündelt werden und jederzeit für alle Beteiligten leicht zugänglich sind.
4. In Ticketbase haben Unternehmen die Möglichkeit, eine Wissensdatenbank zu erstellen, die häufig gestellte Fragen, Anleitungen und andere nützliche Informationen enthält. Dadurch können Mitarbeiter Lösungen für Tickets finden. Darüber hinaus können die einzelnen Einträge in der Wissensdatenbank mit den Kategorien der Tickets verknüpft werden. Dies ermöglicht es den Mitarbeitern, direkt auf relevante Informationen zuzugreifen.
5. Ticketbase bietet die Möglichkeit Tickets zu priorisieren und an die richtigen Teams oder Agenten weiterzuleiten.
6. Die Plattform bietet verschiedene Anpassungsmöglichkeiten (Firmenlogo, Arbeitszeiten, Produktivitätsvorgaben, Bemessungsgrundlage Arbeitsqualität, Priorität-Settings, Ticketpools), damit Unternehmen ihre Supportumgebungen entsprechend ihren individuellen Anforderungen gestalten können.
7. Das Ticket-Vorlagen-Studio ist eine Funktion, die es Unternehmen ermöglicht, individuelle Formulare für bestimmte Szenarien oder Anfragen zu erstellen und diese anschließend zu kategorisieren. Dies erleichtert es Kunden, ihre Anfragen präziser zu formulieren und einzugrenzen. Durch diese präzisen Informationen ist das Unternehmen in der Lage, die Ticketanfragen schnell zu identifizieren, zu priorisieren und zu bearbeiten.
8. Zu einem Ticket können Dokumente hochgeladen und verknüpft werden. Die Dateigröße ist hierbei auf 10 MB pro Upload beschränkt. Der Gesamtspeicherplatz aller Dokumente pro Ticket ist auf 100 MB beschränkt.