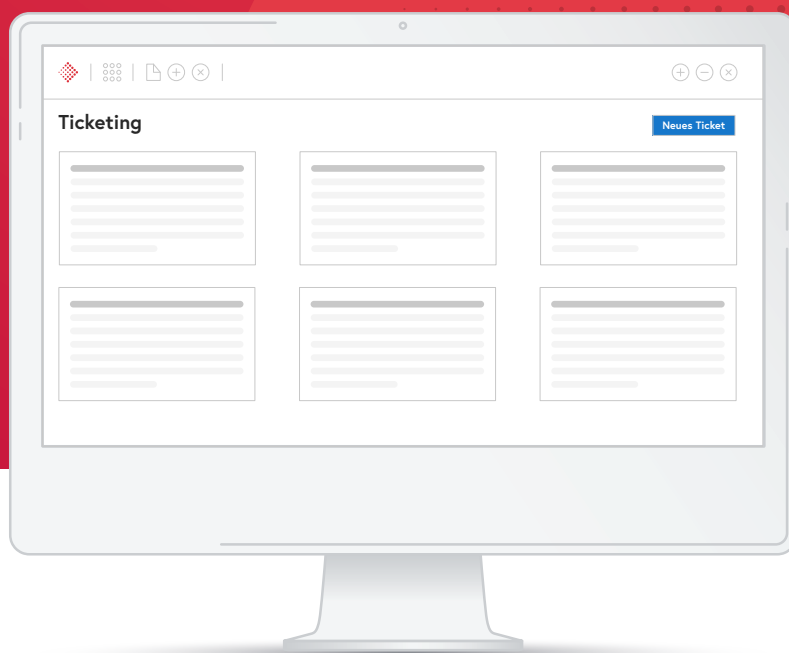


Ticketing

Mehr Zeit für den persönlichen und individuellen Kundenkontakt



Im Zeitalter der Digitalisierung ist ein zuverlässiges Ticketingsystem für viele Unternehmen unabdingbar. Als zentrales Kommunikationsinstrument gegenüber den Kunden kommt dem Ticketingsystem eine verantwortungsvolle Rolle zu.

Customer Service, Call Center und Co.

Das Abacus Ticketing System ist speziell für Anwendungsbereiche wie Customer Service, Call Center, interne IT-Dienstleistungen oder Facility Management konzipiert. Tickets können einfach erfasst, bearbeitet oder kommentiert werden. Ein Ticket kann einer Person oder einem ganzen Team zugewiesen werden. Die Status der Tickets können in einer Übersicht eingesehen werden.

Support- oder Kundendienst Anfragen zentral verwaltet

Mit dem Abacus Ticketing Tool sind Kundenanfragen zentral abgelegt und dokumentiert. Supportmitarbeitende können die Tickethistorie von Kunden im System einsehen. E-Maildiskurse, damit gemeint ist der E-Mailverkehr zwischen Mitarbeitenden und Endkunden, können ebenfalls im Ticketingsystem abgelegt werden. Mit der integrierten Übersetzungsfunktion DeepL können Tickets auch direkt in Fremdsprachen übersetzt werden.

Win-Win Situation mit dem Online-Kundenportal

Mit dem Online-Kundenportal können Endkunden Tickets einfach und jederzeit selbständig erfassen. Kunden profitieren damit von grösstmöglicher Flexibilität bei der Ticketerfassung – sie müssen auf keine Betriebszeiten Rücksicht nehmen. Unternehmen haben alle wichtigen Informationen zu einem Supportfall direkt im System vorliegen und können direkt mit der Bearbeitung des Tickets beginnen.

Ticketing im Überblick



Erfassung

- Tickets einfach im Mitarbeiterportal MyAbacus erstellen
- Online-Kundenportal mit 24/7 Erreichbarkeit
- Tickets direkt vorerfasst per E-Mail erhalten
- E-Mail-Diskurs pro Ticket ersichtlich



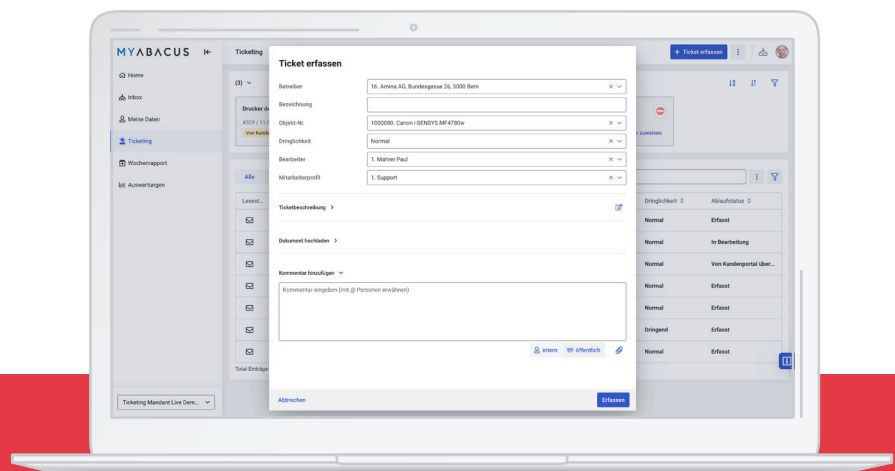
Bearbeitung

- Ticketzuweisung und -beobachtung
- Ablaufsteuerung mit verschiedenen Aktionen und Status
- Kommentarfunktion auf den Tickets
- Überwachung der Reaktionszeiten
- Integrierte Leistungserfassung
- Fakturierungsart und -zyklus definierbar
- Übersetzungsfunktion basierend auf DeepL



Auswertung

- Dashboards im Mitarbeiterportal MyAbacus
- Überwachung von Reaktionszeiten (SLA)
- Verrechenbare Leistungen und Spesen



Ihr Nutzen

- Einfache Ticketerfassung und -bearbeitung
- Garantierte Erreichbarkeit mit dem Online-Kundenportal
- Ticketzuweisung: an Person oder Team
- Zahlreiche Funktionalitäten direkt auf dem Ticket
- Ticketdokumentation mit Diskurs in zentraler Ablage
- Übersicht über die aktuellen Status von Tickets
- Vollständige Integration in die Abacus Business Software (zum Beispiel in die integrierte Leistungserfassung mit automatischer Fakturierung)

Weitere Informationen finden Sie unter: abacus.ch/ticketing

Abacus Research AG
Abacus-Platz 1
9300 Wittenbach SG
+41 71 292 25 25
info@abacus.ch

