



magazin ▾

know how

ressourcen ▾

bücher

studien

glossar

library

gallery

Schnellsuche

Volltext-Suche ▾

SUCHEN >>>

Neues Ticketsystem für Mauve System3 - Zuordnung zu Kunden erfolgt automatisch

Mauve Mailorder Software bietet seine Anytime, Anywhere Mailorder Solution "Mauve System3" jetzt auch mit einem integrierten Ticket-System an. Im Gegensatz zu den meisten herkömmlichen Ticket-Systemen ordnet die von Mauve entwickelte Ticket-Lösung die einzelnen Tickets automatisch dem entsprechenden Kunden zu. Auf diese Weise sind die Tickets gleich mit dem CRM-System und der Buchhaltung des Versandhändlers verbunden und stehen sofort im System zur Verwaltung und zur Bearbeitung zur Verfügung. Die automatische Zuordnung des Tickets zum Kunden erfolgt dabei über die Email-Adresse und hilft so, in die Masse der Anfragen schnell Ordnung zu bringen.

Neben der automatischen Erzeugung der Ticket-Nummer wird die Dringlichkeit des Tickets durch eine gelbe Flagge bei mittlerer und eine rote Flagge bei hoher Priorität hervorgehoben. Ein Dollarzeichen weist darauf hin, ob ein Ticket berechnet wird oder nicht. Die systemeigene Statistik gibt Aufschluss darüber, wie viele Tickets es in den einzelnen Bereichen gibt und wie viele Tickets an den einzelnen Tagen der letzten 7 Tagen eröffnet wurden. Über den Filter kann sich der Versandhändler z. B. die Tickets eines bestimmten Benutzers, eines bestimmten Status oder eines bestimmten Aufgabengebietes anzeigen lassen. Das Ticket-System gibt zudem Auskunft über den derzeitigen Bearbeitungsstatus des Tickets und die letzte Aktion, das heißt, es wird angezeigt, wann das letzte Ereignis, das Ticket betreffend, erfolgt ist (Antwort des Erstellers oder Antwort des Bearbeiters).

Selbstverständlich gibt das Ticket auch Aufschluss über Details wie den Aufgabenbereich, dem das Ticket zugeordnet wurde, den Mitarbeiter, dem das Ticket zugewiesen wurde, wie lange an dem Ticket gearbeitet wurde, und die Priorität des Tickets, also wie schnell das Ticket bearbeitet werden muss.

Im Rahmen des Email-Verkehrs werden Kundenantworten mit einer roten Überschrift, Supportantworten mit einer schwarzen Überschrift und Kommentare mit einer grünen Überschrift dargestellt. Kommentare werden nicht an den Kunden gesendet.

"Bei Emails, die der Kunde als Antwort auf ein Ticket sendet, darf der Betreff nicht geändert werden. Nur so kann diese Email automatisch dem betreffenden Ticket zugeordnet werden. Und um unnötiges Ticketaufkommen zu vermeiden, sollte auch die Ticket-Emailadresse nicht die gleiche sein wie die Adresse, an die der Shop automatisch eine Bestellbenachrichtigung sendet", rät Christian Mauve, Geschäftsführer der Mauve Mailorder Software GmbH & Co. KG.

25.11.2009, Christian Mauve, Mauve Mailorder Software GmbH & Co. KG