

Ticketing

Änderungen an Tickets, Aufgaben und Arbeitsgängen auf einen Blick – der optimale Weg, die Probleme Ihrer Kunden zu lösen

Ticketing läuft auf STREAM, der cloudbasierten Plattform von Klopotek zur Benutzer-interaktion auf jeder Art von Endgerät (Desktop-Computer, Tablet, Smartphone), da moderne Verlage ein flexibles Tool mit globalem Zugriff benötigen, das alle internen und externen Anfragen, Aufgaben,

Probleme und Fehler transparent verarbeitet und mit dem unterschiedliche Teams in einem abgestimmten Workflow arbeiten können. So können Informations- und Zeitverlust sowie mangelhafter Kundenservice vermieden werden.

Mit dieser Web App können Geschäftspartner ihre Anfragen, Beschwerden oder Probleme auf strukturierte Art und Weise übermitteln. Durch Statusinformationen, Prioritäten und Warnmeldungen werden Prozesse transparent, und zwar ab dem Zeitpunkt, zu dem ein neues Ticket angelegt wurde bis zum Abschluss des Tickets.

WEB Ticketing

The screenshot displays a comprehensive ticketing dashboard. Key components include:

- Dashboard Template:** A sidebar menu for selecting different dashboard views.
- Summary:** A central panel with key metrics: Total Tickets (27), Open Tickets (9), Master Tickets (3), Newly assigned Tickets (3), Open Tasks (7), and Newly assigned Tasks (2).
- Ticket Overview:** A line chart showing ticket counts over time, with a legend for 'Ticket count' and 'Critical'.
- Report: Ticket Types:** A donut chart visualizing the distribution of ticket categories.
- Assigned Ticket Tasks:** A section for managing specific tasks related to tickets.
- Assigned Tickets:** A table listing tickets with columns for creation date, title, status, assignee, and category.
- Tickets:** A detailed view of individual tickets, including their status (e.g., Assigned, In review, In progress, New) and a 'Master Ticket' link.
- Structures:** A grid of icons representing different dashboard layout configurations.

Selbsterklärende Ticketnavigation durch Bearbeitungs-Workflow

WESENTLICHE LEISTUNGSMERKMALE UND VORTEILE

- Einfache Erstellung und Verarbeitung von Tickets, strukturierter und transparenter Ticket-Auflösungsprozess
- Automatische Erstellung von Tickets aus Webseiten und externen E-Mails
- Umfangreiche Ticket-Überwachung: Ticket-Historie, Flexible Dashboards, Reporterstellfunktion
- Flexible Trigger und vordefinierte Aktionen
- Workflow-Unterstützung durch Weiterleitungen, Benachrichtigungen, Warnmeldungen, Genehmigungsprozesse und Caller-Skripte
- Aufgabensynchronisierung mit Outlook, inklusive Bemerkungen und Anhänge
- Kopierfunktionen für einfache Ticket-Erstellung
- Selbsterklärende Ticket-Navigationsmöglichkeiten durch Ticket-Auflösungsprozess
- Anbindung an die Klopotek Geschäftspartnerverwaltung
- Kein Informations- und Zeitverlust
- Geringe Wartungskosten
- Garantiert hohes Service-Niveau

Die Analysefunktionen der App können Schwächen und Probleme in bestimmten Abteilungen eines Unternehmens deutlich machen und so zur allgemeinen Verbesserung beitragen.

Klopotek Ticketing kann für die interne und externe Ticketverwaltung verwendet werden. Basierend auf der Art des Tickets und den Kategorien unterstützt die App verschiedene Workflow- und Genehmigungsprozesse. Angelegte Tickets werden mit den

zugehörigen E-Mails und Dokumenten verknüpft. Service Manager können das Ticket-Dashboard verwenden, um einen klaren Überblick über alle Aktivitäten zu erhalten.

Tickets werden im gesamten Unternehmen weitergeleitet und benachrichtigen die Empfänger mit E-Mails und Mitteilungen im Klopotek Dashboard „Meine Aufgaben“ (mit direktem Link zum jeweiligen Ticket). Dies gewährleistet eine reibungslose Kommunikation und Zusammenarbeit.

Die Web App unterstützt verschiedene Benutzer und bezieht alle Ticketing Anforderungen von Kundenservice-Mitarbeitern, Teamleitern und Mitgliedern der Geschäftsführung mit ein. Dies gilt auch für die unterschiedlichen Berichtsfunktionen, vom übergreifenden Monitoring, wie unterschiedliche Ticketgruppen gehandhabt werden (Leistungsüberwachung), bis hin zur detaillierten Nachverfolgung der eigenen Aufgaben als Kundenservice-Mitarbeiter.

Ticketing ist ein grundlegender Teil in Klopotek's einzigartiger Kombination von Technologien für die Abwicklung aller CRM Anforderungen – browserbasiert und auf jeder Art von Endgerät.

