



cobra[®] für Service & Support

Guter Service ist kein Hexenwerk.

Mit Automatismen und Workflows in cobra CRM

- optimieren Sie die Qualität Ihrer Serviceleistungen,
- sorgen für Struktur und Verlässlichkeit und
- schaffen damit nachhaltige Wettbewerbsvorteile.



Was guten Service ausmacht

Aus Kundensicht ist guter Service klar definiert: Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter – das alles gepaart mit möglichst kurzen und verlässlichen Reaktionszeiten zu angemessenen Preisen. Einfacher gesagt als getan: mit der

Zahl an Serviceanfragen steigt die Gefahr für Mitarbeiter, sich zu verzetteln sowie das Risiko, dass die eine oder andere Anfrage in der Hektik des Alltags unter den Tisch fällt.

Mehr Wissen – mehr Service

Durch die angebundene Telefonie wissen Sie bereits beim Klingeln des Telefons, wer der Anrufer ist, was zuletzt besprochen wurde oder wie der aktuelle Bearbeitungsstand einer Bestellung, eines Supportfalles oder einer Beschwerde ist. cobra stellt Ihnen alle relevanten Informationen sofort bereit.

angepasster Service-Workflow löst E-Mails an den Kunden zur Bestätigung des Eingangs oder der beginnenden Bearbeitung selbstständig aus. Ganz ohne Ihr Zutun erhält der Kunde Nachrichten zum aktuellen Status.

Verlässliche Bearbeitung durch Workflows

Mit individuell angepassten Workflows geben Sie Abläufen in Service und Support Struktur und damit Verlässlichkeit. Jede eingehende Anfrage wird übersichtlich als Vorgang erfasst, mit einer speziellen Ticketnummer versehen und dann in einen Service-Workflow übernommen. Ob in Kundenservice, Beschwerdemanagement oder Support - ein für Sie individuell

Automatisches Eskalationsmanagement

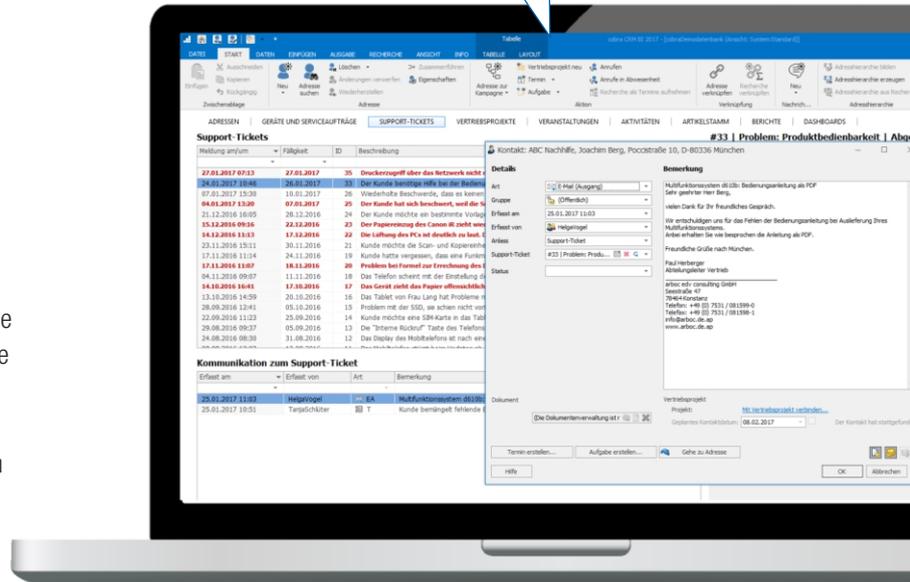
Wird die Anfrage in vorgegebener Zeit vom zuständigen Mitarbeiter bearbeitet und erledigt, wird das Ticket im Workflow als „erledigt“ vermerkt und taucht in der Bearbeitungsliste nicht mehr auf. Ist aber ein Ticket länger als im definierten Prozess vorgesehen als „offen“ gekennzeichnet, schlägt das cobra Ereignismanagement an. Automatisch wird der zuständige Teamleiter per internem Nachrichtensystem oder per E-Mail darüber informiert.

Hand in Hand mit Ihrem Outlook-Postfach

Zauberformel: cobra Vorgänge

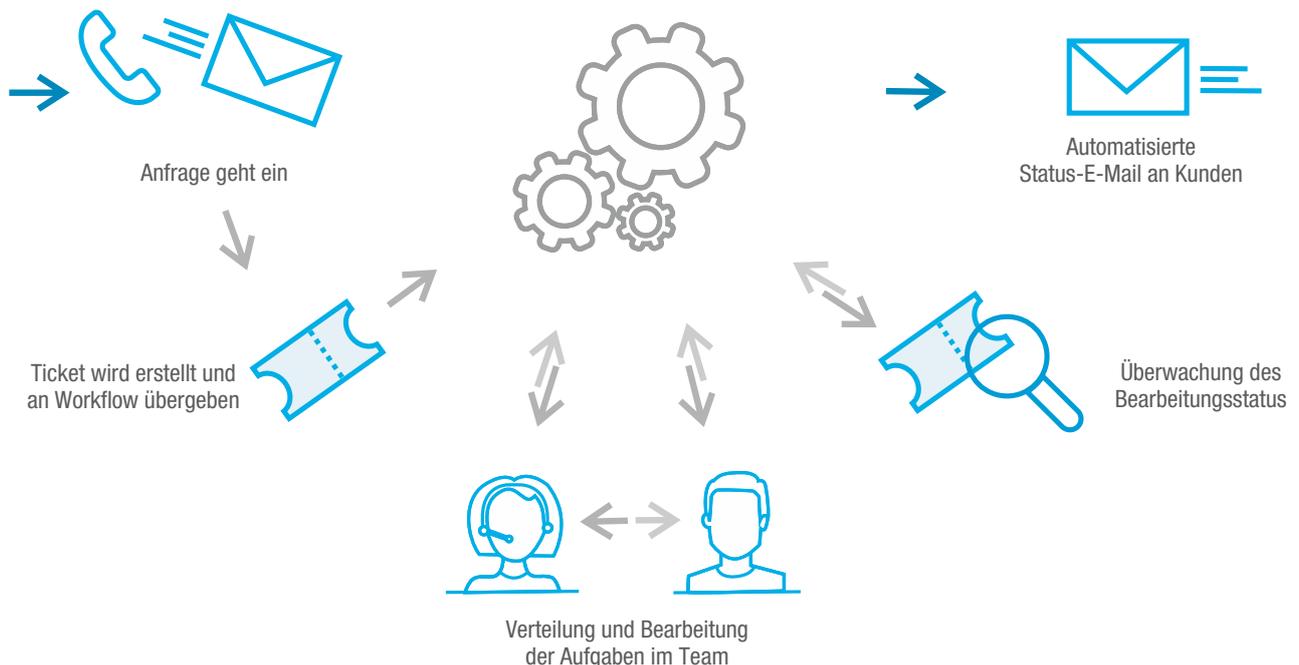
Das Arbeiten mit sogenannten „Vorgängen“ bringt maximale Transparenz für alle Beteiligten und spart Zeit bei der konsistenten Bearbeitung und Verteilung eingehender E-Mails. Das Zusammenspiel mit Outlook ermöglicht

- die Zuordnung eingehender E-Mails zu einem bestehenden „Ticket“ und somit zur bereits bestehenden Korrespondenz in cobra.
- die Übernahme neuer Anfragen, Beschwerden oder Supportfälle in einen Workflow inklusive der Vergabe einer eindeutigen „Ticket-ID“. Je nach Art der Anfrage wird das zuständige Team und der dafür vorgesehene Ablauf angesteuert. Dies kann über definierte Filterfunktionen (z.B. über dem Betreff oder dem Absender einer E-Mail) sowohl automatisiert als auch manuell geschehen.



Ihre individuellen Workflows

Ein individueller Workflow stellt die strukturierte Bearbeitung jeder Anfrage sicher. Denn hier werden die eingehenden Tickets einzelnen Teams oder Mitarbeitern zugeordnet, automatisierte Nachrichten versendet und die Bearbeitung überwacht.



Wissen was läuft – jeden Tag per Klick

Bis ins Detail bestens informiert

Per Klick ist der jeweilige Bearbeitungsstand und die Bearbeitungsdauer jeder Service- oder Supportanfrage einsehbar. D.h. jeder Mitarbeiter – Zugriffsrechte vorausgesetzt – ist immer über den aktuellen Stand der Kundenanfrage informiert.

Auswerten und Steuern

Auswertungen und Statistiken für Teamleitung und Management geben jederzeit Auskunft über Bearbeitungszeiten, aktuellen Ticketstand, Anzahl Tickets pro Mitarbeiter und vieles mehr.

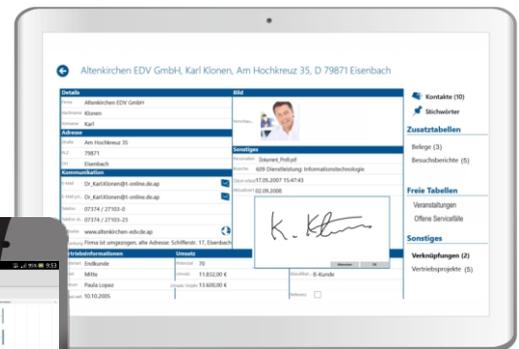
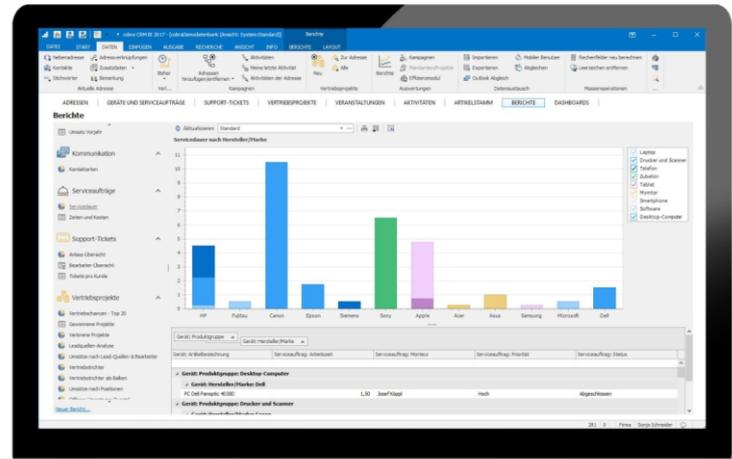
Erweiterte Auswertungen über komfortable Dashboards mit Drill-Downs realisieren wir für Sie auf Wunsch gerne auch mit cobra CRM BI.

Wissen im Team teilen

Häufig wiederkehrende Fragen z.B. Problembearbeitungen, Produktkataloge oder Bedienungsanleitungen können in einem separaten Informationsbereich in cobra strukturiert abgelegt werden. So sind wichtige Informationen für Servicemitarbeiter schnell greifbar und der Bearbeitungsprozess von Anfragen wird beschleunigt und unterstützt. Gemeinsam mit Ihnen setzen wir Ihre Anforderungen individuell um.

cobra Mobile CRM

Mobile Applikationen für Smartphones, Tablets und Internet vereinfachen die Kommunikation und Terminabstimmung zwischen Innen- und Außendienst. Besuchsberichte werden vor Ort erfasst. Alle Informationen stehen auf beiden Seiten aktuell zur Verfügung.



Das Highlight bei cobra:
In cobra CRM-Lösungen sind die
mobilen Apps bereits im Preis inklusive!

Gut beraten mit cobra

Das cobra Projektteam oder Ihr autorisierter cobra Partner vor Ort setzen Ihre Anforderungen im Service-Prozess individuell um. Im Fokus stehen dabei maximale Transparenz, schlanke Prozesse und schnelle Bearbeitung – damit Sie mit Ihrem Kundenservice begeistern und Ihre Kunden zu Fans machen.

Kontakt

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir freuen uns auf Ihren Anruf unter +49 7531 8101-66 oder Ihre E-Mail an kundenberatung@cobra.de