

8 häufige Fehler im Ticket Management – und wie man sie vermeidet

Kleine Fehler in der Fallbearbeitung können schnell große Auswirkungen auf sowohl Effizienz als auch Kundenzufriedenheit haben. Hier sind acht häufige Fallstricke, was sie zur Folge haben können und – vor allem – wie man sie vermeidet.

1

Sie priorisieren Ihre Tickets nicht richtig

Folge: Wenn alle Anfragen, bzw. Tickets, gleichbehandelt werden, besteht die Gefahr, dass die dringendsten Fälle verzögert werden, was zu Frustration beim Kunden führt und das Vertrauen in Ihr Unternehmen schädigt.

Lösung: Verwenden Sie ein System, um Tickets basierend auf Schweregrad und Dringlichkeit zu kategorisieren und zu priorisieren.

2

Ihnen fehlt eine klare Kommunikation mit dem Kunden

Folge: Ohne regelmäßige Updates zu ihrem Fall fühlt sich der Kunde nicht wahrgenommen und kontaktiert häufig den Kundenservice, um den Status zu erfahren.

Lösung: Stellen Sie sicher, dass Sie eine klare Kommunikationskanal haben und informieren Sie die Kunden kontinuierlich über Fortschritte und nächste Schritte – zum Beispiel durch automatisierte Updates.

3

Sie haben zu lange Antwortzeiten

Folge: Wenn Sie nicht schnell genug auf Kundenanfragen reagieren, kann das zu Unzufriedenheit führen und potenziell zu verlorenen Kunden.

Lösung: Mit automatisierten Antworten oder Workflows können Sie sicherstellen, dass Fälle schnell bearbeitet werden.

4

Das Kundendienstteam hat nicht alle notwendigen Informationen

Folge: Wenn die Kundendienstmitarbeiter nicht alle erforderlichen Informationen und die Historie eines Falls haben, führt das zu Ineffizienz, und der Kunde muss sich bei jedem Kontakt wiederholen.

Lösung: Geben Sie Ihrem Kundendienstteam vollen Einblick in die Historie und laufenden Tickets der Kunden über ein integriertes System, in dem alle Informationen für alle im Team leicht zugänglich sind.

5

Sie führen keine Nachverfolgung durch, nachdem der Fall abgeschlossen ist

Folge: Das Beenden eines Falls ohne sicherzustellen, dass der Kunde mit der Lösung zufrieden ist, bedeutet, dass Sie wertvolles Feedback verpassen.

Lösung: Führen Sie eine Nachverfolgung durch, nachdem der Fall abgeschlossen wurde, um sicherzustellen, dass der Kunde zufrieden ist, und sammeln Sie Feedback, das Ihnen hilft, sich zu verbessern.

6

Ihnen fehlen ausreichende Ressourcen

Folge: Wenn es an Ressourcen fehlt, um Phasen mit hoher Fallbelastung zu bewältigen, kann dies zu Verzögerungen, erhöhtem Stress und unzufriedenen Kunden führen.

Lösung: Vorhersage von Belastungsspitzen durch Analyse historischer Daten und Anpassung der Ressourcen entsprechend, um sicherzustellen, dass der Kundenservice zu jeder Zeit korrekt besetzt ist.

7

Ihnen fehlt ein zentrales Ticket Management System

Folge: Die Verwendung mehrerer verschiedener Systeme oder privater E-Mail-Adressen kann zu Verwirrung führen, die Zusammenarbeit erschweren und im schlimmsten Fall dazu führen, dass Fälle zwischen den Stühlen fallen.

Lösung: Ein zentrales System bietet eine Gesamtübersicht über Ihre Kundenfälle und alle relevanten Daten. Dies ermöglicht es allen, einen Fall zu verfolgen und bei Bedarf schnell zu übernehmen, was zu besserem Kundenservice und vereinfachter Zusammenarbeit führt.

8

Sie haben isolierte Kommunikationskanäle

Folge: Kunden möchten nicht den Kanal wechseln müssen, um eine Antwort auf ihre Fragen zu erhalten. Dies kann zu Frustration und Verzögerungen führen, wenn sie sich über verschiedene Plattformen hinweg wiederholen müssen.

Lösung: Integrieren Sie Ihre Kommunikationskanäle, sodass Kunden schnell und einfach Antworten erhalten können, unabhängig davon, ob sie Sie per Telefon, E-Mail oder soziale Medien kontaktieren.