



So bauen Sie stärkere Kundenbeziehungen auf

- mit einer marktführenden Lösung
für die Versorgungsindustrie

Alles an einem Ort für eine einheitliche Kundenansicht

Mit Lime begleiten wir Sie während der gesamten Customer Journey – vom ersten Kontakt bis zum Abschluss. Intelligente Funktionen wie Formulare, Arbeitsauftragsmanagement und KI-Tools helfen Ihnen, Struktur zu schaffen, eine 360°-Kundenansicht zu gewinnen und Zeit zu sparen.

Das Ergebnis:

Effizientere interne Abläufe und ein schnelleres, zuverlässigeres Erlebnis für Ihre Kunden.

Hier sind sieben leistungsstarke Werkzeuge, die auf Ihre täglichen Anforderungen zugeschnitten sind und Ihr Ticketing-Management auf das nächste Level heben.





Eine zentrale Plattform – alles an einem Ort

Effizientes Ticketing-Management beginnt mit einer zentralen Plattform, die alle Kundendaten bündelt – von Anlagen und Verträgen bis hin zu gekauften Leitungen und Abrechnungsdaten von Versorgungsunternehmen. Eine einheitliche Ansicht verschafft Ihrem gesamten Team Klarheit und schafft eine langfristige Wissensbasis. Das bedeutet bessere Zusammenarbeit, einfachere Kommunikation und proaktive Steuerung der gesamten Customer Experience. Lime bietet eine flexible Lösung und ist mit jedem Abrechnungssystem kompatibel.



Einheitliche Kommunikation – kanal- und abteilungsübergreifend

Sammeln Sie alle Kundeninteraktionen an einem Ort – ob Anruf, E-Mail, Chat oder gemeinsamer Posteingang. Durch nahtlose Kanalintegration behalten Sie jederzeit den Überblick.

Mit Funktionen wie Antwortvorlagen, Videoanrufen und Bildschirmfreigabe bearbeiten Sie sowohl einfache Anfragen als auch komplexe Fälle effizient. Selbst bei Beteiligung mehrerer Abteilungen bleibt der Vorgang durchgängig nachvollziehbar und für den Kunden lückenlos.



Live-Chat – direkte Verbindung in Echtzeit

Ermöglichen Sie Kunden und Interessenten, Sie sofort zu erreichen. Alle Interaktionen werden in Lime CRM erfasst und bilden die Basis für langfristige Beziehungen. Funktionen wie Chat-Makros, Dateifreigabe und Emoji-Unterstützung machen die Kommunikation schnell und persönlich. Die integrierte Übersetzungsfunktion in über 25 Sprachen vereinfacht den Austausch. Bei Bedarf wechseln Sie direkt zu Sprach- oder Videoanrufen – für ein noch persönlicheres Kundenerlebnis.



Checklisten und Case Routing – volle Kontrolle in jedem Schritt

Versorgungsunternehmen bearbeiten Fälle unterschiedlicher Komplexität. Checklisten geben jedem Teammitglied klare Anweisungen – ob Servicebuchung, Eskalation an den Betrieb oder das Erfassen relevanter Daten. So wird nichts übersehen, Abläufe bleiben strukturiert und auch seltene Vorgänge sind klar geregelt. Die automatische Fallweiterleitung stellt sicher, dass der nächste Schritt direkt an die richtige Person geht – ohne Verzögerungen oder unnötige manuelle Arbeit.



KI-gestützte Effizienz

Nutzen Sie bewährte KI-Technologien, um Serviceprozesse ohne Mehraufwand zu verbessern. Unser KI-gesteuerter Chatbot und intelligente FAQ liefern Ihren Kunden rund um die Uhr passende Antworten.

Er erkennt Anliegen, führt Nutzer durch komplexe Fälle und leitet diese automatisch an das passende Team weiter. Automatisierte Abläufe und dynamische Formulare sorgen für korrekte Kategorisierung, weniger manuelle Arbeit und höhere Effizienz.



Zeit sparen mit Workflow-Automatisierungen

Automatisieren Sie Ihre Workflows auf Basis individueller Auslöser. Legen Sie Regeln fest, die sich an Ihren Geschäftsanforderungen orientieren – für präzise, schnelle und einheitliche Abläufe.

Beispiele: Automatischer Versand einer NPS-Umfrage nach Fallabschluss, interne Warnmeldungen oder das Hinzufügen von Daten ins System. Einfach, flexibel und wirksam.



Aus Daten lernen – Service kontinuierlich verbessern

Die Lösung von Kundenproblemen ist nur der Anfang. Wichtige Erkenntnisse entstehen durch Analyse: Ermitteln Sie Bearbeitungszeiten, Fallaufkommen bei Abrechnungen oder Ausfällen sowie wiederkehrende Anfragen zu Abos, Zählerständen oder Abfallentsorgung.

Nutzen Sie diese Erkenntnisse, um Ihre Prozesse zu optimieren und die Kundenerwartungen zu übertreffen. Lime gibt Ihnen die Werkzeuge an die Hand, um die richtigen Daten zu sammeln und zu analysieren – und die Flexibilität, sofort zu handeln.

Die richtigen Werkzeuge machen den Unterschied

Wenn Ihr Team strukturiert und proaktiv arbeitet, spüren das auch Ihre Kunden. Mit Lime steigern Sie gleichzeitig Effizienz und Kundenzufriedenheit.

Sie möchten Lime in Aktion sehen?

Buchen Sie eine Demo und erfahren Sie, wie Lime Ihren Service auf ein neues Niveau hebt.

[Demo hier buchen](#)

limeD