

Vom Postfach zum Ticketsystem

Odoo Helpdesk · 12 Fragen für den Umstieg

- ☐ 01 Wie viele Support-Anfragen erreichen Sie pro Woche – über welche Kanäle?
- ☐ 02 Bleibt heute nachweislich keine Anfrage liegen?
- ☐ 03 Gibt es Zusagen zu Reaktionszeiten – und werden sie gemessen?
- ☐ 04 Sieht Ihr Support Bestellungen und Verträge des Kunden beim Antworten?
- ☐ 05 Existieren Textbausteine für die 20 häufigsten Fälle?
- ☐ 06 Gibt es eine Wissensdatenbank für Kunden zur Selbsthilfe?
- ☐ 07 Werden Tickets nach Priorität statt Eingangszeit bearbeitet?
- ☐ 08 Können Kunden den Stand ihrer Anfrage selbst einsehen?
- ☐ 09 Wird Kundenzufriedenheit nach der Lösung gemessen?
- ☐ 10 Fließen häufige Probleme zurück an Produkt und Vertrieb?
- ☐ 11 Ist geregelt, wann und an wen eskaliert wird?
- ☐ 12 Wüsste ein neuer Mitarbeiter am ersten Tag, welche Tickets ihm gehören?

Mehr als 6 Fragen ohne klares Ja?

Dann lohnt ein Gespräch: 30 Minuten, ehrliche Einschätzung, kostenlos.

www.inter-medien.com/kontakt · hello@inter-medien.com © Inter Medien Networks GmbH · Zertifizierter Odoo-Partner