

## Zufriedene Kunden durch erfolgreiches Beschwerdemanagement mit Jira und Confluence

Erfolgreiche Unternehmen freuen sich über Kundenbeschwerden. Diese bieten ihnen die Chance, Probleme zu beheben, Missstände zu adressieren, die Qualität von Produkten und Dienstleistungen zu erhöhen und so die langfristige Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Wichtig dabei ist, dass sämtliche Informationen – vom Eingang der Beschwerde bis zur Lösung des Problems – nicht verloren gehen und der gesamte Prozess für alle Beteiligten einsehbar ist.

Jira Service Desk vereinfacht das Beschwerdemanagement erheblich, da es die Erfassung des gesamten Kommunikationsverlaufs unterstützt. Vorfälle können einzelnen Teammitgliedern oder Gruppen von Personen zugeordnet werden. Jeder Kommunikationsschritt wird mit Datum und Zeit dokumentiert, so dass immer ersichtlich ist, wer einen Vorfall bearbeitet hat. Lässt sich eine Beschwerde nicht innerhalb eines definierten Zeitrahmens zufriedenstellend bearbeiten, kann der Prozess automatisch eskaliert und das Management informiert werden. Vertrauliche Informationen werden dank des ausgereiften Zugriffsschutzes in Jira durch entsprechende Rechtevergaben geschützt.



### Atlassian-Funktionalität im Bereich des Beschwerdemanagements

- Präzise Zuordnung von Beschwerden zu Umsetzungsprozessen und Dokumentation als Grundlage ausführlicher Analysen zur Produkt- und Prozessverbesserung
- Workflows sorgen für eine effiziente Weiterleitung der Aufgaben an die Verantwortlichen
- Aktuelle und individualisierbare Dashboards
- Priorisierungsmöglichkeiten zur Prozessbeschleunigung
- Aufbau einer Knowledge Base

### Unsere Leistungen für das Beschwerdemanagement mit Atlassian

- Beratung in Lizenzfragen und Beschaffung Ihrer Atlassian-Lizenzen
- Beratung und Begleitung von der Pilotierung bis zum Roll-Out
- Installation und Einrichtung von Atlassian-Produkten
- Auf Ihre Wünsche zugeschnittene Konfiguration von Masken, Feldern und Workflows
- Definition und Implementierung des Rollen- und Berechtigungskonzepts
- Skalierungsfähige Konfiguration der Atlassian-Tools und Add-Ons
- Implementierung der benötigten Reports und Dashboards
- Integration von Atlassian-Produkten in bestehende Intranet-Lösungen, Realisierung von Kopplungen zu Datenbanken
- Schulungen und Workshops für Anwender, Key User und Administratoren

### Ihr Nutzen

- Jederzeit ein umfassender Überblick über sämtliche Beschwerden und deren Bearbeitungsstatus
- Schnellere Abwicklung durch gezielte Priorisierungen
- Wissensbasis für eine effizientere Arbeitsweise der Teams
- Wiederholung bekannter Fehler wird vermieden
- Höhere Kundenzufriedenheit durch zeitgerechte Bearbeitung von Beschwerden
- Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen