



## **Störungsmeldungen, Fehlermanagement und Kundensupport neu gedacht mit der Cloud-Lösung *Punchbyte g-diag Melder***

Butzbach, den 16.09.2016

Für Kunden ist es zunehmend schwieriger, Produkte und Dienstleistungen verschiedener Anbieter miteinander zu vergleichen. Für die Kundenbindung nimmt der Service daher einen zunehmend größeren Teil ein.

Dazu gehört insbesondere eine schnelle und qualifizierte Hilfestellung im Fall von Störungen, Fehlern oder Defekten, die Kunden erwarten hierfür eine optimale Erreichbarkeit.

Für kleine Unternehmen und Handwerksbetriebe stellt gerade dies eine große Aufgabe dar, ist es doch personell wie finanziell kaum möglich, eine ständig besetzte Notrufnummer zur Verfügung zu stellen. Gleichzeitig "missbrauchen" Endkunden ein zeitlich umfassendes Telefonangebot gerne auch für nicht dringende Anliegen wie z.B. Beratungsleistungen.

Mit der Cloud-Lösung *g-diag Melder* setzt das Butzbacher Unternehmen Punchbyte genau hier an: Mit einer vollständig individuell konfigurierbaren Störungsmelde-App, die Unternehmen ihren Kunden zur Verfügung stellen können. Im Fall einer Störung ruft der Endkunde die App auf und gibt anhand von - durch das Unternehmen vordefinierten Auswahlmöglichkeiten - eine Störungsmeldung ab. Meldungen können vom Betrieb in einem Onlineportal abgerufen und bearbeitet werden, gleichzeitig erhält das Unternehmen eine Email mit der Störungsmeldung.

Das System erlaubt beliebig viele Weiterleitungsadressen zu hinterlegen, der Versand der Mails kann, getrennt nach Kategorien, an verschiedene Empfänger im Betrieb erfolgen.

Nähere Infos sind verfügbar unter [www.g-diag.de](http://www.g-diag.de)

1.414 Zeichen

### **Kontakt:**

Punchbyte e.K.  
Schloßstraße 10  
35510 Butzbach  
Tel.: 06033/974812-0  
EMail: [info@punchbyte.de](mailto:info@punchbyte.de)  
Web: [www.punchbyte.de](http://www.punchbyte.de)