

**Titel:  
Nörgler sind die besseren Kunden**

Software für das Beschwerdemanagement kann den Umgang mit verärgelter Kundschaft erheblich erleichtern.

Auszug:

**WENIG KLEINE  
LÖSUNGEN**

Kleine Lösungen gibt es nur sehr wenige, eine davon ist Tellme des Anbieters Bick Software. Geschäftsführer Olaf Bick bediente mit seinem Produkt zunächst ausschließlich Kommunalverwaltungen. „Wenn Sie ein Loch im Fahrradweg haben, müssen sie als Kommune dafür sorgen, dass es schnell geflickt wird“, so Olaf Bick. Die Anwendergruppe spiegelt sich in der Software wider. Es geht in erster Linie darum, Beschwerden an einer zentralen Stelle anzunehmen und Bürger nicht mit einer kafkaesken Durchreichtaktik völlig zu entnerven. Gleichzeitig sollen die Beschwerden nicht im Behördenapparat untergehen – eine Ampelfunktion, die von Grün bis zum vor dem Vergessen warnenden Rot schaltet, kümmert sich um diesen Aspekt.

In einer Tellme-Firmenversion sind aus Bürgern Kunden geworden, die Software eignet sich somit auch für kleine und mittlere Unternehmen, zumal die Einzelplatzlizenz mit 1.200 Euro preislich ansprechend ist.

*Dirk Schäfer*