


Customer Success Service | Ticket Merkzettel

## Empfehlung, die eine schnelle und korrekte Ticket-Bearbeitung ermöglichen

- ✓ **Bei uns sind Sie richtig:** Soweit möglich, stellen Sie sicher, dass wir der richtige Ansprechpartner für Ihren Vorgang sind. Richten Sie sich als Kunde an uns oder lassen Sie Ihre Dienstleister klar kommunizieren, dass diese in Ihrem Auftrag handeln.
- ✓ **Ein Ticket – ein Vorgang:** Eröffnen Sie bei mehreren Vorfällen oder Aufträgen mehrere Tickets, selbst wenn sie dieselbe Lösung betreffen. Vermischen Sie niemals Fehlermeldungen mit Aufträgen. So behalten Sie und wir Transparenz über den Fortschritt aller Anfragen.
- ✓ **Schreiben, statt Weiterleiten:** Beschreiben Sie die Anfragen in einer eigenen E-Mail. Leiten Sie nicht Konversationen mit Dritten an uns weiter ohne Ihren klaren Auftrag. Setzen Sie unser Ticket-System nicht in CC, da wir diese E-Mails nicht als Aufträge verstehen
- ✓ **Aussagekräftiger Betreff:** Nennen Sie im Betreff/Titel kurz und prägnant das Thema, ggf. mit zusätzlichen Hinweisen wie „Fehler“ und „Dringend“. So sind in Ticket-Listen und Mails alle Fälle leichter zu finden.
- ✓ **Ist- und Soll-Zustand:** Beschreiben Sie kurz den aktuellen Zustand und den gewünschten bzw. korrekten Zustand – bei Fehlern und Änderungswünschen. Dadurch finden wir Abweichungen schneller, ohne klärende Rückfragen.
- ✓ **Fehler nachvollziehbar machen:** Beschreiben Sie den Fehler so, dass wir ihn nachstellen können (z. B. Schritte, die zum Fehler führen) oder finden können (z. B. anhand von Belegnummer und -datum). Das beschleunigt die Ursachenanalyse.
- ✓ **Häufigkeit und Zeitraum:** Sagen Sie uns, seit wann und wie oft ein Fehler auftritt (z. B. in bestimmten Zeiträumen oder bei bestimmten Usern). Nennen Sie uns weitere Muster, die Sie erkennen. Auch das hilft bei der Ursachenanalyse.
- ✓ **Keine Informationen voraussetzen:** Senden uns alle Informationen, die Sie haben – auch dann, wenn Sie nicht sicher sind, ob die Information relevant ist. Das vermeidet Recherchen und Rückfragen. **DRINGEND** am Ende unterstreichen. Unser Support wird natürlich alle eingehende Ticket selber qualifizieren, aber alle Informationen von Ihnen helfen uns dabei diesen Vorgang schnell und effizient zu gestalten.
- ✓ **Screenshots helfen:** Bei Anwendungen (z. B. Portale) helfen Screenshots und Videos. Beispieldateien oder Ausschnitte aus Belegen sind ebenso nützlich. Das vermeidet Aufwand und Missverständnisse.
- ✓ **Dringlichkeit oder Termine:** Beschreiben Sie bei Fehlern den Schweregrad bzw. den Umfang des potenziellen Schadens. Nennen Sie bei Aufträgen unveränderliche Termine (z. B. bei Zertifikatswechseln). So können wir besser in Ihrem Sinne priorisieren.
- ✓ **Antworten an offene Tickets:** Wenn Sie zu einem offenen Ticket kommunizieren möchten, antworten Sie immer auf eine E-Mail des Tickets. So können wir die Rückfragen schneller zuordnen und beantworten
- ✓ **Abnehmen leicht gemacht:** Damit wir sicher sind, dass wir Ihren Auftrag richtig und vollständig erfüllt haben, fragen wir Sie am Ende um Ihre Abnahme. Wir freuen uns auf Ihre Bestätigung.

## Best Practice Beispiele:

	Von ▾	beispiel-name@beispielfirma.de
Senden	An	service@integrated-worlds.com oder service@iwofurn.com
	Cc	
Betreff Rechnung RE123456789 vom 20.02.24 fehlerhaft		

Guten Tag liebes IWO furn Team,

ich vermisste eine Rechnung.

Unser Partner XYZ hat die Rechnung RE123456789 am 20.02.24 an uns versendet.

Diese haben wir leider nicht erhalten.

Können Sie das bitte prüfen?

Vielen Dank.

### Kein Zugriff auf das Portal

Hallo,

ich komme seit 3 Tagen nicht mehr ins Portal. Mein Account soll nicht bekannt sein. Und das Passwort kann ich nicht zurück setzen da die Funktion ebenfalls nicht funktioniert.

Es handelt sich um folgende E-Mail Adresse: E.MAIL  
Ich habe das Portal unter folgendem Link aufgerufen: LINK

Bitte prüfen Sie das. Vielen Dank.

### Partner XYZ wünscht sich für INVOIC eine Anpassung

Hallo Zusammen,

unser Partner XYZ meldet uns einen Anpassungswunsch. Es muss ein Segment XYZ auf Kopfebene hinzugefügt werden.

Dies betrifft die Rechnungen und nur diesen Partner XYZ.  
Bitte uns die Kosten für diese Anpassung mitteilen.

Vielen Dank.

### Katalog XYZ vom Hersteller XYZ lässt sich nicht im Konfigurator öffnen

Guten Tag,

wir haben soeben einen Katalog auf der Plattform hochgeladen. Es handelt sich um den Katalog XYZ vom Hersteller XYZ. Dieser wurde erfolgreich hochgeladen.

Allerdings lässt sich die Konfiguration auf der Plattform nicht starten. Die betrifft nur diesen Katalog, die anderen funktionieren. Im Anhang finden Sie Screenshots.

Bitte prüfen. Vielen Dank.

### Kunde XYZ meldet Fehler für die AB 123456789

Hallo IWO furn Team,

wir haben ein Problem mit unseren ABs. Laut unserem Kunden senden wir die Belege nicht korrekt.

Leider kennen wir das genaue Problem nicht da wir nach unserer Prüfung alles korrekt senden. Es geht um den Kunden XYZ und die AB 123456789 vom 15.02.24.

Bitte einmal prüfen. Im Anhang finden Sie die Fehlermeldung von unserem Kunden. Vielen Dank.

### Katalog XYZ vom Hersteller XYZ lässt sich Programm ABC123 nicht im Planer öffnen

Hallo Zusammen,

wir haben ein Problem mit der SalesApp. Seit gestern können wir im Katalog XYZ vom Hersteller XYZ das Programm ABC123 nicht mehr im 2D Planer starten. Im Anhang finden Sie Screenshots.

Bitte prüfen. Vielen Dank.

### Bekommen seit 15.01.24 keine Bestellungen mehr

Guten Tag Zusammen,

wir bekommen seit dem Datum 15.01.24 keine Bestellungen mehr. Können Sie bitte prüfen, wieso wir keine Bestellungen mehr erhalten?

Vielen Dank.



Sie haben Fragen zur Ticketerstellung oder möchten mehr über unseren Customer Success Service erfahren?  
[www.integrated-worlds.com](http://www.integrated-worlds.com) | [service@integrated-worlds.com](mailto:service@integrated-worlds.com)

Integrated Worlds GmbH | Max-Eyth-Strasse 38 | 71088 Holzgerlingen | Telefon: +49 7031 4617 30