

Support-Anfragen: Verwendung und Vorteile des Support-Ticket-Systems

Sie fragen sich, wie Sie uns eine Anfrage schicken können oder warum die FundraisingBox ein E-Mail Ticket-System mit kurzen Reaktionszeiten einsetzt? Hier erklären wir Ihnen, wie Sie uns rund um die Uhr eine Anfrage schicken können und welche Vorteile dieses System hat.


Gut zu wissen

- Unser höchstes Anliegen ist es Ihnen einen **schnellen** und **kompetenten** Support anzubieten.
- Alle Anfragen werden **schnell und kompetent** beantwortet: Sie erhalten eine Antwort spätestens am nächsten Werktag, i. d. R. oft innerhalb wenigen Stunden.

Tipp: Bei technische Fragen oder Probleme nutzen Sie bitte immer unser Ticket-System.

Kontakt-Formular verwenden

Falls Sie Fragen haben, deren Antworten Sie nicht im Hilfe-Center finden konnten oder sonstige Anliegen (z. B. individuelle Wünsche), lassen Sie uns diese wie folgt in Ihrer FundraisingBox zukommen:

1. Klicken Sie oben Rechts **auf das Briefumschlag-Icon** .
2. Nun öffnet sich automatisch unser **Kontaktformular**.
3. Im **Betreff** geben Sie z. B. eine **kurze Beschreibung Ihres Anliegens** bzw. ein **Keyword** ein. Sie werden anhand des Betreffs **mögliche Antworten aus dem Hilfe-Center vorgeschlagen**.

4. Prüfen Sie kurz, ob Sie **rechts** ein entsprechendes Hilfe-Center Artikel finden, welcher Ihre Frage beantwortet.
5. Ansonsten wählen Sie die entsprechende **Abteilung** aus.
6. Im **Nachricht**-Feld geben Sie Ihr **Anliegen** genau an.
7. Bei Bedarf können Sie **eine oder mehrere Dateien**, z. B. **Screenshots**, anhängen.
8. Klicken Sie anschließend auf **absenden**.

Hinweis: Bei technischen Fragen geben Sie, falls vorhanden, genaue Fehlermeldungen oder direkten Links aus Ihrer FundraisingBox an.

Tip: Sie können nun erstmal weiterarbeiten und erhalten schnell eine Antwort.

Vorteile des Ticket-Systems

Das Ticket-System bietet Ihnen folgende **Vorteile**:

- Sie können uns **rund um die Uhr** ein Ticket zukommen lassen.
- Eindeutige Kommunikation zwischen den Beteiligten durch eine **Ticket-ID**.
- Über die Strukturen, die das Ticket-System bietet, können wir Ihre Anfrage **schneller** als über andere Kommunikationswege, z. B. Telefon, lösen.
- Durch die Transparenz bei der Verarbeitung von Kundenanfragen wird die **Qualität** der Arbeit deutlich verbessert.
- Durch die Analyse der Fallhistorien ist es möglich, unsere Support-Maßnahmen zu **verbessern**, z.B. neue Hilfe-Center Beiträge.
- Dies führt zur Support-Optimierung und **Kostenreduzierung** auf beiden Seiten.

Support Struktur

Der FundraisingBox Support setzt sich aus dem First- und Second-Level zusammen:

- **First-Level-Support:** Die erste Anlaufstelle für alle eingehenden Unterstützungsfragen. Ziel ist die Vorauswahl der Probleme und das schnelle Lösen.
- **Second-Level-Support:** Unterstützt den First-Level-Support und übernimmt komplexere Anfragen, deren Lösung zum Beispiel einen Eingriff in die Programmlogik erfordert.

Online URL:

<https://support.fundraisingbox.com/article/support-anfragen-verwendung-und-vorteile-des-support-ticket-systems-318.html>