

Schnell zur Lösung:

Selbsthilfe nutzen und Support-Ticket richtig erstellen

Viele Fragen lassen sich bereits mit unseren Selbsthilfe-Angeboten beantworten. Nutzen Sie diese bitte vor der Erstellung eines Tickets. Wenn Sie dort keine passende Lösung finden, hilft uns ein vollständiges und richtig eingeordnetes Ticket dabei, Ihr Anliegen ohne vermeidbare Rückfragen oder interne Weiterleitungen zu bearbeiten.

1. Nutzen Sie zuerst unsere Selbsthilfe-Angebote

Unsere Selbsthilfe-Angebote basieren auf den Inhalten unserer Helpcenter-Artikel. Sie können Ihnen häufig direkt eine Lösung liefern, ohne dass ein Support-Ticket erforderlich ist.

Suche im Serviceportal

Beginnen Sie mit der Suche im Serviceportal. Dort können Sie anhand geeigneter Stichwörter nach vorhandenem Wissen suchen.

Eine gezielte Suche kann zu einer Schnellantwort führen, die auf unseren Helpcenter-Artikeln basiert. Lesen Sie bitte auch die in der Antwort genannten oder verlinkten Artikel. Diese enthalten häufig zusätzliche Informationen und konkrete Schritte, die bei der Problemlösung helfen.

Wenn die Schnellantwort nicht ausreicht, können Sie eine Folgefrage stellen. Diese wird an unseren Chatbot AARON übergeben.

Chatbot AARON

AARON ist ein weiteres Angebot zur Selbsthilfe. Der Chatbot beantwortet Ihre Fragen auf Grundlage unserer Helpcenter-Artikel.

Findet AARON keine passende Lösung, können Sie direkt über den Chatbot ein Ticket erstellen. Tickets, die zuvor von AARON bearbeitet wurden, werden nicht zusätzlich von unserem Ticketbot AARIANE beantwortet, sondern gehen direkt in die weitere Bearbeitung.

Ticketbot AARIANE

Auch unser Ticketbot AARIANE ist ein Selbsthilfe-Angebot. AARIANE prüft eingehende Tickets und versucht, auf Grundlage unserer Helpcenter-Artikel eine passende Antwort bereitzustellen.

Damit AARIANE Ihr Anliegen richtig einordnen kann, muss das Ticket vollständig und aussagekräftig formuliert sein. Bei allgemeinen oder ungenauen Beschreibungen findet der Ticketbot möglicherweise einen oder mehrere thematisch ähnliche Artikel und erstellt seine Antwort anhand der wenigen vorhandenen Informationen. Dadurch kann die Antwort an Ihrem eigentlichen Anliegen vorbeigehen.

Unzutreffende Antworten lassen sich am besten vermeiden, indem Sie:

- das Problem konkret und vollständig beschreiben,
- einen aussagekräftigen Betreff verwenden,
- das betroffene Produkt und Thema richtig auswählen und
- relevante Beispiele und Screenshots ergänzen.

Die Antwort ist nur so gut wie die Frage

Alle Selbsthilfe-Angebote arbeiten sprachbasiert. Je genauer Ihre Frage formuliert ist, desto passender kann die Antwort ausfallen.

Beschreiben Sie deshalb auch bei der Nutzung der Selbsthilfe möglichst konkret:

- was Sie bereits durchgeführt haben,
- was Sie erwartet haben,
- was stattdessen passiert ist und
- welche Fehlermeldung angezeigt wird.

Nutzen Sie zunächst die Selbsthilfe-Angebote und erstellen Sie anschließend ein gezieltes Ticket, wenn Sie keine ausreichende Lösung erhalten haben. So stehen dem zuständigen Team bereits wichtige Informationen zur Verfügung und die weitere Bearbeitung kann schneller erfolgen.

2. Der richtige Ansprechpartner erstellt das Ticket

Das Ticket sollte von der Person aufgegeben werden, die:

- das Anliegen fachlich beschreiben kann,
- für Rückfragen zur Verfügung steht,
- die Bearbeitung begleiten kann und
- gegebenenfalls an einer Fernwartung teilnehmen kann.

Bitte erstellen Sie keine Tickets stellvertretend für Kollegen mit dem Hinweis, dass wir eine andere Person unter einer bestimmten Telefonnummer kontaktieren sollen. In solchen Fällen fehlen häufig wichtige Informationen, und Rückfragen verzögern die Bearbeitung.

Stellen Sie bitte sicher, dass:

- Ihre aktuelle Telefonnummer im Benutzerprofil hinterlegt und gepflegt ist oder direkt im Ticket angegeben wird,
- Ihre üblichen Erreichbarkeitszeiten im Ticket genannt werden und
- gegebenenfalls bereits mögliche Termine für eine Fernwartung enthalten sind.

Wenn eine Fernwartung erforderlich ist, greifen wir Ihre Terminvorschläge nach Möglichkeit auf.

3. Planen Sie Zeit für die Bearbeitung ein

Bitte erstellen Sie ein Ticket nur dann, wenn Sie während der Bearbeitung für Rückfragen und mögliche Termine zur Verfügung stehen.

Vermeiden Sie es, ein Ticket unmittelbar vor Ihrem Urlaub oder einer längeren Abwesenheit zu eröffnen. Wenn Rückfragen nicht beantwortet oder notwendige Prüfungen nicht durchgeführt werden können, verlängert sich die Bearbeitungszeit.

4. Verwenden Sie einen aussagekräftigen Betreff

Der Betreff sollte das konkrete Anliegen auf den ersten Blick erkennen lassen.

Nicht aussagekräftig:

- „Fehler“
- „Programm funktioniert nicht“
- „Dringend“
- „Bitte um Rückruf“

Besser:

- „Rechnungsdruck bricht nach Auswahl der Vorlage ab“
- „Anmeldung in der Anwendung seit dem Update nicht möglich“
- „Falsche Umsatzsteuerberechnung bei Gutschriften“
- „Unterstützung beim Anlegen einer neuen Benutzerrolle“

5. Beschreiben Sie das Problem vollständig

Ihre Beschreibung sollte so konkret sein, dass wir das Problem nachvollziehen können, ohne zunächst grundlegende Informationen erfragen zu müssen.

Beantworten Sie nach Möglichkeit folgende Fragen:

- **Wer** ist betroffen?
- **Was** genau funktioniert nicht oder verhält sich anders als erwartet?
- **Seit wann** tritt das Problem auf?
- **Wann** und wie häufig tritt es auf?
- **Womit** arbeiten Sie, beispielsweise mit welchem Produkt, Modul oder Gerät?
- **Welche Schritte** führen zu dem Problem?
- **Welches Ergebnis** haben Sie erwartet?

- **Was passiert stattdessen?**
- **Warum** stellt das Verhalten für Sie ein Problem dar?
- Gibt es eine konkrete Fehlermeldung? Falls ja, wie lautet sie vollständig?
- Tritt das Problem auch bei anderen Benutzern oder Arbeitsplätzen auf?
- Was haben Sie bereits geprüft oder ausprobiert?

Bitte beschreiben Sie außerdem ein konkretes Beispiel, an dem wir das Verhalten nachvollziehen können.

6. Fügen Sie aussagekräftige Screenshots bei

Screenshots sollten gemeinsam mit der Beschreibung das Problem vollständig darstellen. Achten Sie darauf, dass:

- der relevante Bereich vollständig zu sehen ist,
- Fehlermeldungen nicht abgeschnitten sind,
- der Zusammenhang innerhalb der Anwendung erkennbar bleibt und
- alle für die Prüfung wichtigen Angaben lesbar sind.

Ein einzelner, stark zugeschnittener Bildausschnitt ist häufig nicht ausreichend. Fügen Sie bei Bedarf mehrere Screenshots hinzu, die den Ablauf und das Ergebnis nachvollziehbar zeigen.

7. Wählen Sie das richtige Formular

Die Auswahl des Formulars entscheidet darüber, welches Support-Team Ihr Ticket erhält.

Ihr Anliegen	Richtiges Formular	Zuständiges Team
Fachliche Fragen zur Anwendung oder ein vermuteter Fehler in der Software	Fachlicher Support	Support oder Entwicklung – abhängig vom gewählten Anfragetyp
Technische Störung	Technischer Anwendungsbetrieb	Technischer Support

8. Wählen Sie Produkt und Thema sorgfältig aus

Die Auswahl von Produkt und Thema steuert die automatische Zuweisung Ihres Tickets. Wählen Sie deshalb möglichst genau das Produkt und das Thema aus, auf das sich Ihre Anfrage bezieht.

Bei einer falschen Themenauswahl wird das Ticket möglicherweise automatisch Kollegen zugewiesen, die das Anliegen nicht bearbeiten können. Das Ticket muss dann zunächst geprüft, dem richtigen Thema zugeordnet und intern an die zuständige Stelle weitergeleitet werden.

Auch bei der Auswahl des Themas „**Sonstiges**“ ist zunächst eine fachliche Prüfung und manuelle Zuordnung erforderlich. Wählen Sie „Sonstiges“ deshalb nur, wenn keines der vorhandenen Themen zu Ihrem Anliegen passt.

Eine ungenaue oder falsche Auswahl führt zu:

- einer verzögerten Bearbeitung,
- zusätzlichen internen Weiterleitungen und
- vermeidbarem Mehraufwand.

Die korrekte Auswahl von Produkt und Thema hilft dabei, dass Ihr Ticket direkt die zuständigen Kollegen erreicht.

9. Wählen Sie im Fachlichen Support den richtigen Anfragetyp

Im Formular **Fachlicher Support** stehen die Anfragetypen **Anwenderhilfe** und **Fehler** zur Verfügung.

Anwenderhilfe

Wählen Sie **Anwenderhilfe**, wenn Sie Unterstützung bei der Bedienung oder Nutzung der Anwendung benötigen. Anwenderhilfen werden durch den Support bearbeitet.

Fehler

Wählen Sie **Fehler**, wenn die Anwendung aus Ihrer Sicht nicht wie vorgesehen funktioniert. Als Fehler eingestufte Tickets werden direkt an die Entwicklung weitergeleitet. Dort werden sie technisch gesichtet und bewertet.

Bitte wählen Sie den Anfragetyp „Fehler“ nicht in der Annahme, dass Ihr Ticket dadurch schneller bearbeitet wird. Das ist nicht der Fall.

Stellt die Entwicklung bei der Prüfung fest, dass es sich tatsächlich um eine Anwenderhilfe handelt, muss das Ticket an den Support zurückgegeben werden. Dadurch entstehen:

- eine längere Bearbeitungszeit,
- zusätzliche Abstimmungen und
- vermeidbarer Mehraufwand.

Die korrekte Auswahl des Anfragetyps hilft uns, Ihr Anliegen von Anfang an der richtigen Stelle zuzuweisen.

Checkliste vor dem Absenden

Bitte prüfen Sie abschließend:

- ✓ Ich habe zuerst die Selbsthilfe-Angebote genutzt.
- ✓ Ich habe die in den Antworten genannten oder verlinkten Helpcenter-Artikel gelesen.
- ✓ Ich bin der richtige fachliche Ansprechpartner.
- ✓ Ich stehe für Rückfragen und die weitere Bearbeitung zur Verfügung.
- ✓ Meine aktuelle Telefonnummer ist im Benutzerprofil hinterlegt und gepflegt oder im Ticket angegeben.
- ✓ Meine Erreichbarkeitszeiten sind im Ticket angegeben.
- ✓ Falls sinnvoll, habe ich Terminvorschläge für eine Fernwartung ergänzt.
- ✓ Der Betreff beschreibt mein Anliegen konkret.
- ✓ Die Problembeschreibung enthält alle notwendigen Informationen.
- ✓ Erwartetes und tatsächliches Verhalten sind beschrieben.
- ✓ Ein konkretes Beispiel ist enthalten.
- ✓ Die Screenshots zeigen das Problem vollständig und lesbar.
- ✓ Ich habe das richtige Formular ausgewählt.
- ✓ Produkt und Thema sind korrekt angegeben.
- ✓ Ich habe „Sonstiges“ nur gewählt, weil kein vorhandenes Thema passt.
- ✓ Im Formular „Fachlicher Support“ habe ich den passenden Anfragetyp ausgewählt.

Wenn Sie zuerst unsere Selbsthilfe-Angebote nutzen und anschließend bei Bedarf ein vollständiges, gezieltes und richtig eingeordnetes Ticket erstellen, kann Ihr Anliegen schneller geprüft und bearbeitet werden.