

## Lieber Support Agent!

Mit dem **WEISSENFELS CUSTOMER SUPPORT** ist es künftig möglich, technischen Anfragen und Reklamationen unserer Kunden, Partner und Distributoren auf einer einzigen Plattform zu verwalten.

- + Sammlung aller Daten an einer zentralen Stelle -  
dezentrale Bearbeitung durch viele Support Agents - zentrale Verwaltung durch wenige Administratoren
- + nur eine einzige Plattform, für alle Ihre Anforderungen
- + intuitives, nachverfolgbares Ticketing-System
- + direktes Feedback vom Markt

## Und so funktioniert es:

Sie wurden als SUPPORT AGENT bereits registriert.

Melden Sie sich mit den von uns erhaltenen Zugangsdaten an. (Sie brauchen sich nicht neu zu registrieren.)

<https://support.weissenfels.com>

The screenshot shows the login page of the Weissenfels support portal. The 'Anmelden' (Login) section is circled in orange, with an arrow pointing to it from the left. The page includes the Weissenfels logo, 'Meine Tickets' navigation, and a welcome message. The login form has fields for 'E-Mail oder Nutzername' and 'Passwort', with a 'Passwort vergessen?' link. There is also a checkbox for 'Meine Einstellungen speichern' and an 'ANMELDEN' button.

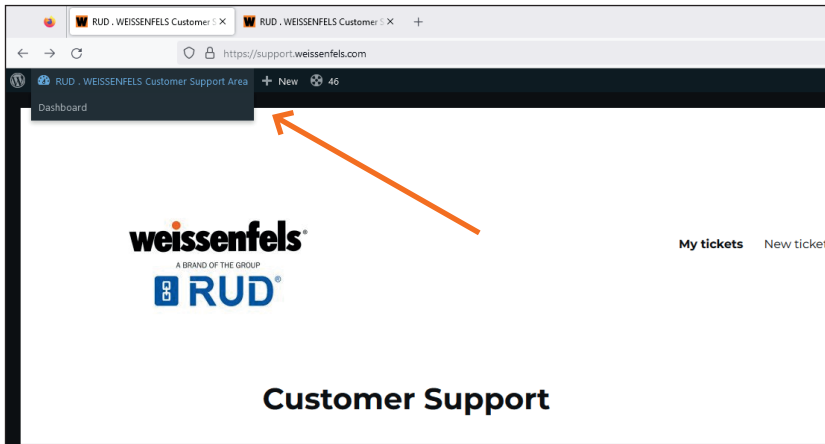
## ZWEI TASKS sind möglich:

**1.)** Sie haben eine technische Anfrage / eine Reklamation von einem Kunden erhalten. Um den Task zu erfassen und für den Kunden transparent abzuwickeln, **erstellen Sie selbst ein Ticket am Frontend der Support Area**. Folgen Sie dazu bitte den Angaben unter dem Menüpunkt "User Manual" direkt auf der Webseite.

The screenshot shows the navigation menu of the Weissenfels support portal. The 'User Manual' link is circled in orange, with an arrow pointing to it from the right. The page shows the 'Meine Tickets' section and the navigation menu.

## 2.) Ein Ticket wurde Ihnen zur Bearbeitung durch einen unser Administratoren zugewiesen.

Sie haben dazu eine Benachrichtigung per Email erhalten - folgen Sie bitte dem Link in der Email oder öffnen Sie die Support Area, loggen sich ein und führen folgende Schritte durch:

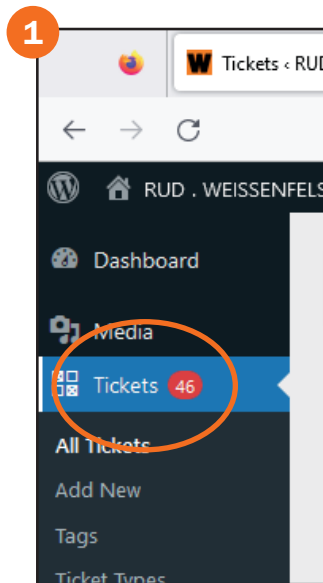


### DASHBOARD - BACKEND

Öffnen Sie das Backend / den Ticketing Bereich der Support Area indem Sie oben links auf den Menüpunkt



klicken.



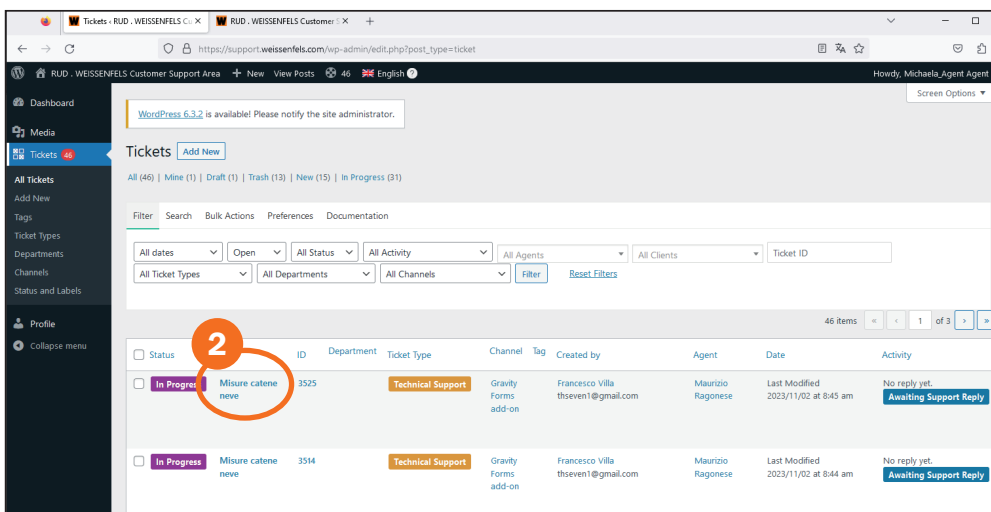
### 1

Klicken Sie links auf den Menüpunkt **TICKETS**

Sie erhalten eine Liste aller Tickets, die Ihnen zugewiesen wurden.

### 2

Klicken Sie auf den **Titel des Tickets**.  
Es öffnet sich die Detailansicht mit allen Angaben, die der User gemacht hat - inkl aller Bilder, die hochgeladen wurden.

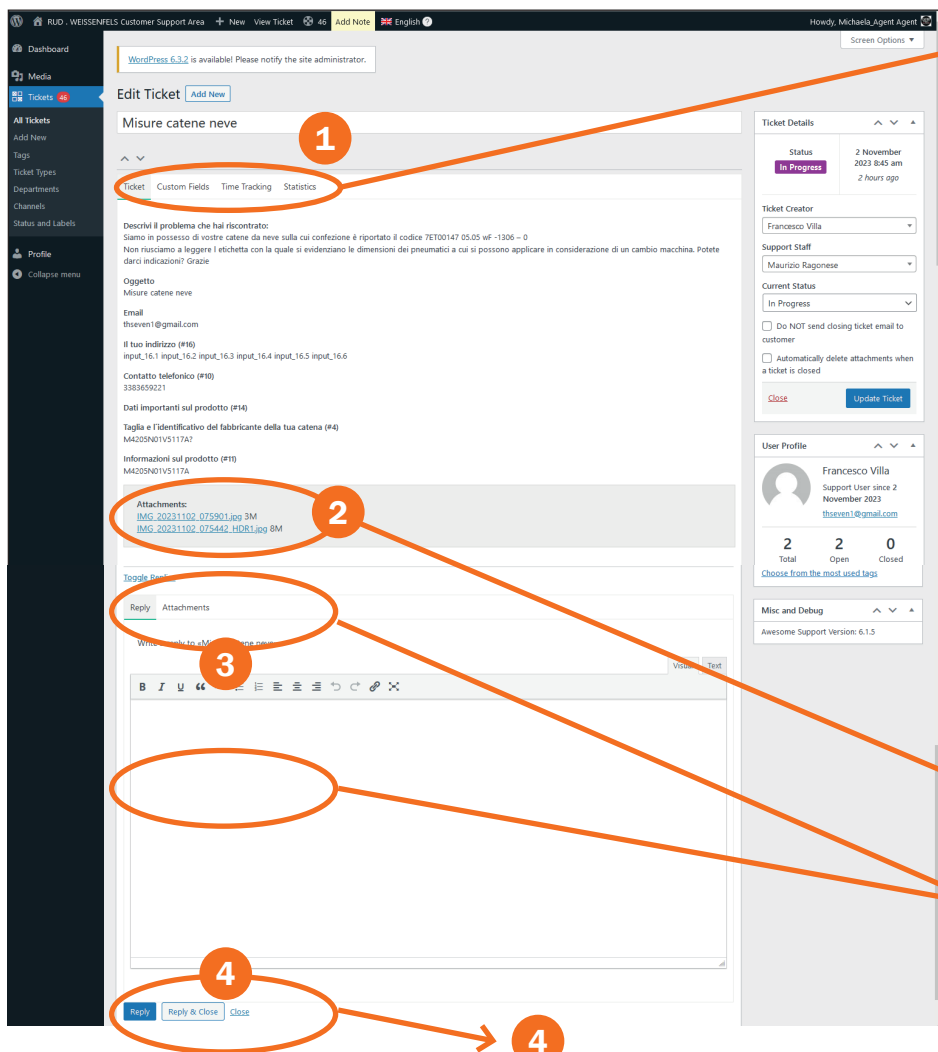


## TICKET DETAILANSICHT

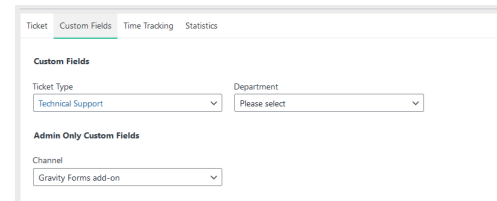
Sobald Sie das Ticket geöffnet haben, sehen Sie im **MITTLEREN CONTENTBEREICH** alle eingegebenen Daten und Beschreibungen sowie die hochgeladenen Bilder des Users.

Am oberen Contentbereich erscheint ein zusätzliches **HORIZONTALES MENÜ**.

Auf der **RECHTEN SEITE** erhalten Sie Daten zum Ticketstatus und zum Ersteller des Tickets.



**1**  
**HORIZONTALES ZUSATZMENÜ**  
Nehmen Sie sich bitte als erstes die Zeit, Ihr Ticket unter dem Tab **CUSTOM FIELDS** zu klassifizieren:



Nur **Ticket Type** und **Department** sind anzuwählen, um später eine Auswertung und Statistik erstellen zu können.

Im Moment starten wir mit Sales / Distribution

Technical Support

Complaints

Bei beiden PullDowns bitte dieselbe Auswahl treffen, künftig wird es hier Separationen geben.

**2** Sehen Sie sich die vom User hochgeladenen Bilder an

**3** Beantworten Sie die User-Anfrage und laden (bei Bedarf) selbst Bilder hoch.

**4** Sie können Ihre Antwort mit "Reply" posten; wenn Ihre Antwort gleichzeitig die Beendigung des Tickets ist, klicken Sie "Reply & Close". Ein Ticket kann durch Sie aus unterschiedlichen Gründen auch sofort geschlossen werden.

Sobald Sie das Ticket beantwortet haben, erhält der User eine automatische Benachrichtigung per Mail. Er kann dann erneut auf dieser Plattform antworten. Sie als Agent werden immer, sollte sich bei dem Status "Ihres" Tickets etwas ändern zusätzlich per Email benachrichtigt.