CRM-System »SI Ticket«

Einrichten und Betrieb

Was ist ein CRM und was bringt es mir?

Kurze Antwort: Ein CRM-System bündelt alle Informationen zu einem bestimmten Kunden an einem Ort und organisiert die gesamte Kommunikation mit diesem Kunden.

Es ist die Antwort auf das zeitraubende Suchen einer bestimmten E-Mail des Kunden von vor 3 Monaten, die aber vielleicht schon gelöscht wurde. Es ist das Ende der Rückfragen bei Kollegen: »Hast Du Frau Müller schon Bescheid gegeben, dass jetzt ein Platz im Kindertanz am Mittwoch frei wird?"

Sie müssen StudioIntern nicht mehr verlassen, um auf Anfragen von Kunden zu antworten oder einem Kunden schnell mal eine Info zu senden.

Weil StudioIntern selbst schon eine ganze Reihe von Informationen zu den Kunden bereitstellt (Verträge, zugeordnete Schüler, Zahlungsweise usw.), ergänzt das Modul »SI Ticket« nur noch das Kommunikations-Management.

Es gibt eine ganze Reihe von sehr leistungsfähigen CRM-Systemen, die Sie – genau wie StudioIntern – als SaaS mieten können. Die meisten davon sind für den Betrieb einer Ballett- oder Tanzschule hoffnungslos überdimensioniert und erfordern eine lange Beschäftigung mit dem Thema, den Begriffen und Abläufen.

Eines dieser Systeme ist Freshdesk (www.freshworks.com/freshdesk). Dieses ist noch vergleichsweise preiswert und nicht ganz so überfrachtet mit Funktionen, die eine Tanzschule nicht braucht. StudioIntern unterstützt die Zusammenarbeit mit Freshdesk, und es ist auf Anfrage auch ein PlugIn verfügbar, mit dem Sie Daten aus StudioIntern zu Freshdesk übertragen können, um dort bei eingehenden Nachrichten wichtige Details zum Kunden zu sehen.

Die empfohlene Variante ist aber das in StudioIntern integrierte CRM-System »SI Ticket«. Es fügt sich nahtlos in StudioIntern ein und kostet weniger als die meisten externen Systeme.

Was ist ein »Ticket«?

Im Kontext eines CRM-Systems ist ein Ticket ein Anliegen, ein Problem oder eine zu klärende Frage eines Kunden. Ganz allgemein gesprochen: ein Vorgang, der bearbeitet werden muss und der mit einem bestimmten Kunden zu tun hat.

Wenn ein Kunde eine E-Mail sendet, die von SI Ticket gelesen und ausgewertet werden kann, erzeugt die Software daraus ein neues Ticket. Der Clou ist, dass neue Mails, die zu einem bereits vorhandenen Ticket gehören, eben kein neues Ticket erzeugen, sondern dem bestehenden Ticket zugeordnet werden. Dadurch entsteht bei mehrfachem Hin und Her von Nachrichten ein jederzeit

nachvollziehbarer Gesprächsverlauf, den jeder Studiomitarbeiter einsehen kann, ohne Zugang zum E-Mail-Konto des Studios zu benötigen.

Ticket-Status und Priorität

Jedes Ticket hat immer genau einen von diesen möglichen Stati:

- Offen,
- Gelöst,
- Geschlossen

und eine dieser Prioritäten[1]:

- hoch,
- normal,
- niedrig.

Dadurch sehen Sie sofort, worum Sie sich zuerst bzw. überhaupt kümmern müssen. Der Unterschied zwischen »gelöst« und »geschlossen« ist, dass »gelöst« das Anliegen des Kunden zwar geklärt hat, aber trotzdem noch auf eine Rückmeldung, Bestätigung oder sonstige Aktion wartet. »Geschlossen« meint einfach, dass das Ticket nicht weiter bearbeitet wird, egal ob das Anliegen geklärt wurde. Ein Ticket kann also auch geschlossen werden, wenn es (das Problem oder Anliegen) nicht gelöst wurde.

Grundlegende Funktionsweise

Um ein besseres Verständnis davon zu haben, wie Sie SI Ticket einrichten, hier der vereinfachte Workflow:

1. Kunde sendet eine E-Mail an eine Ihrer E-Mail-Adressen, z.B. anfragen@meine-ballettschule.de.

2. Ihr Mailserver wurde so konfiguriert, dass er Mails an diese Adresse an eine bestimmte StudioIntern-Adresse weiterleitet, und zwar inbound+**xyz**@studiointern.org. Dabei ersetzen Sie das xyz durch Ihren StudioIntern-Kurznamen. Das ist der erste Teil Ihrer Web-Adresse, unter der Sie StudioIntern benutzen, also für dieses Beispiel **xyz**.studiointern.de.

3. (Für Ihre Einrichtung nicht von Bedeutung, aber der Vollständigkeit halber:) Ein externer Mailing-Dienst nimmt die Mail entgegen und benachrichtigt aktiv das StudioIntern-System über die eingegangene Mail. Der StudioIntern-Server holt sich daraufhin den Inhalt der Mail und…

4. ...erzeugt ein Ticket. Dabei wird aufgrund von Absender- und Empfängeradresse versucht, das Ticket dem richtigen Kunden zuzuordnen.

5. Neue Tickets werden sofort im Dashboard angezeigt.

6. Wenn Sie auf ein Ticket antworten, wird diese Antwort als E-Mail über Ihren konfigurierten Mailing-Dienstleister oder notfalls über den SMTP-Account bei Ihrem Internet-Provider verschickt.

---

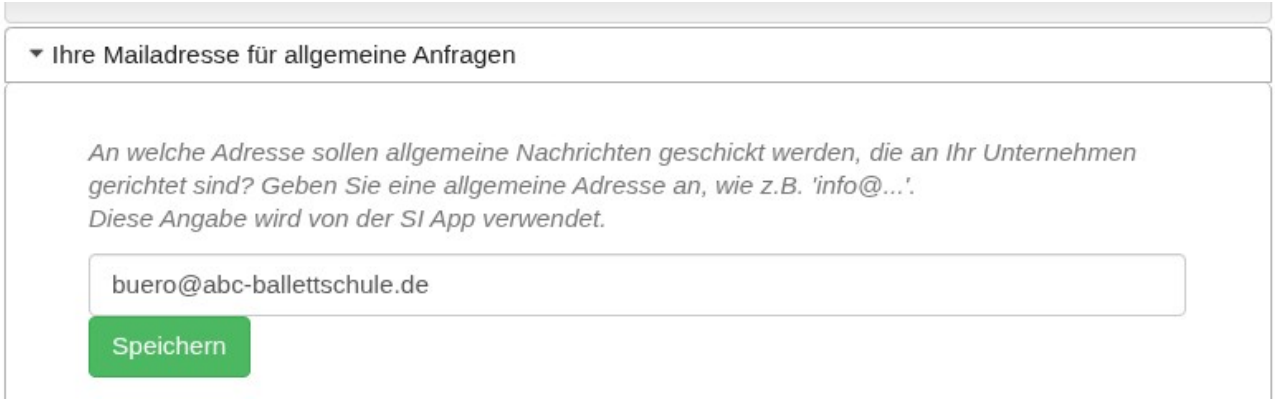
1 Andere Systeme haben oft mehr als diese 3 Stati und Prioritäten, aber SI Ticket soll möglichst leicht zu bedienen sein und nur das anbieten, was wirklich gebraucht wird.

Installation und Aktivierung von SI Ticket

Es sind nur 3 Schritte erforderlich.

1. Legen Sie fest, welche Ihrer E-Mail-Adressen künftig an das CRM-System geleitet werden sollen. Am besten ist eine kundenfreundliche Adresse, wie etwa anfragen@…, empfang@…, buero@…, support@…, kunden@… oder ähnlich. Verwenden Sie möglichst nicht sehr allgemeine Adressen wie z.B. info@… Das funktioniert zwar auch, aber Sie bekommen auf diese Adressen auch viele Mails, die nichts mit Ihren Kunden zu tun haben (denken Sie an Ihren Vermieter, Energieversorger, die Bank usw.). Sie können zwar individuelle Listen von Absender-Adressen und Betreff-Texten pflegen, für die kein Ticket erzeugt werden soll, aber das ist am Anfang dann erst mal viel Arbeit.
2. Gehen Sie zu Ihrem E-Mail-Provider (Strato, T-Online, GMX, 1&1, …) und richten Sie eine E-Mail-Weiterleitung von Ihrer in Schritt 2 festgelegten Adresse zu inbound+XYZ@studiointern.org (**Achtung**: Die Endung ist tatsächlich .org, nicht .de). Dabei ersetzen Sie XYZ durch den Kurznamen Ihrer StudioIntern-Instanz. Der Kurzname ist der erste Teil (vor dem ersten Punkt) Ihrer individuellen StudioIntern-Web-Adresse. Wenn Sie also StudioIntern mit der Internet-Adresse studio123.studiointern.de aufrufen, lautet Ihr Kurzname »studio123« und Ihre Weiterleitungs-Adresse folglich inbound+studio123@studiointern.org.
3. Setzen Sie in den Haupt-Einstellungen von StudioIntern, im Bereich »E-Mail und Kommunikation« diese beiden Optionen auf die E-Mail-Adresse, die Sie in Schritt 2 festgelegt haben: Absender-Adresse für E-Mails und Ihre Mailadresse für allgemeine Anfragen:





Einstellungen für das Modul

Die wichtigste Einstellung ist, das Modul überhaupt zu aktivieren:

1. Klicken Sie im Zahnrad-Menü auf »Einstellungen (Module)« und finden Sie die Box »CRM-Integration« (sollte oben rechts stehen). Klicken Sie auf »Einstellungen bearbeiten« (Abbildung 1).
2. Im nächsten Bildschirm finden Sie ganz oben den »Hauptschalter« für das Modul mit der Beschriftung »Modul aktivieren?«. Aktivieren Sie die Checkbox und klicken Sie auf »Speichern«.
3. Wählen Sie in der nächsten Option »Auswahl des CRM-Anbieters« die gewünschte Integration. Vorgabe und Empfehlung ist »SI Ticket«, also das hauseigene Modul. Klicken Sie danach wieder auf Speichern (Abbildung 2).

Damit steht SI Ticket grundsätzlich zur Verfügung und kann benutzt werden. Sie finden nun unter dem Menüpunkt »Mailing« einen neuen Bereich »CRM« mit den Unterpunkten »Ticket-Übersicht« und »Textbausteine«. Gibt es bei Ihnen kein Menü »Mailing« (z.B. im Paket Standard), erscheinen dieselben Einträge unter einem eigenen Hauptmenüpunkt »CRM« links neben »SEPA«.

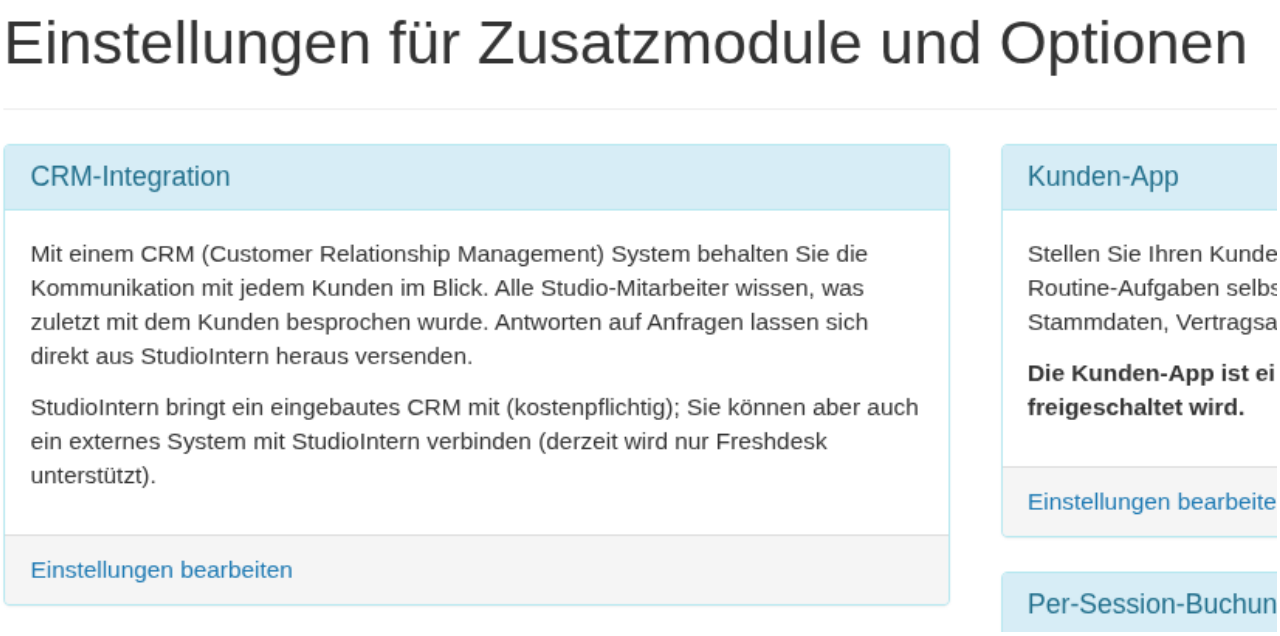


Abbildung 1: Moduleinstellungen (Start) für das CRM-Modul

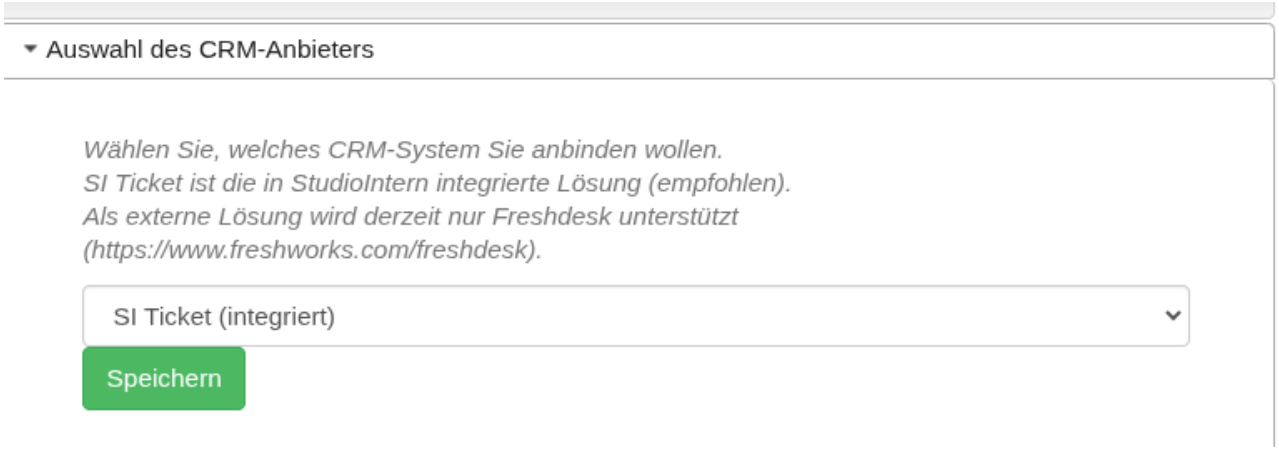


Abbildung 2: Auswahl der Modul-Integration

Weitere Einstellungen

Auf der Seite »Einstellungen für CRM-Integration« (Zahnrad-Menü → »Einstellungen (Module)« → Box »CRM-Integration« → »Einstellungen bearbeiten«) finden Sie neben den beiden schon beschriebenen Optionen noch eine Reihe weiterer Einstellungen. Die Seite ist als aufklappbare Liste aufgebaut: Jede Option hat eine eigene Zeile, die Sie mit einem Klick auf die Beschriftung öffnen. Darunter finden Sie eine kurze Erklärung, das Eingabefeld und einen eigenen Button »Speichern« (Abbildung 3).

Wichtig: Gespeichert wird immer nur die Option, deren »Speichern« Sie anklicken. Wenn Sie mehrere Optionen ändern möchten, klicken Sie also bei jeder einzelnen auf »Speichern«. Nach dem Speichern erscheint die Meldung »Einstellung wurde geändert.«

Diese Seite kann nur ein Benutzer mit der Rolle »Geschäftsleitung« öffnen und ändern. Mit dem Button »zurück zur Übersicht« im Kasten »Aktionen« rechts kommen Sie wieder zur Modul-Übersicht.

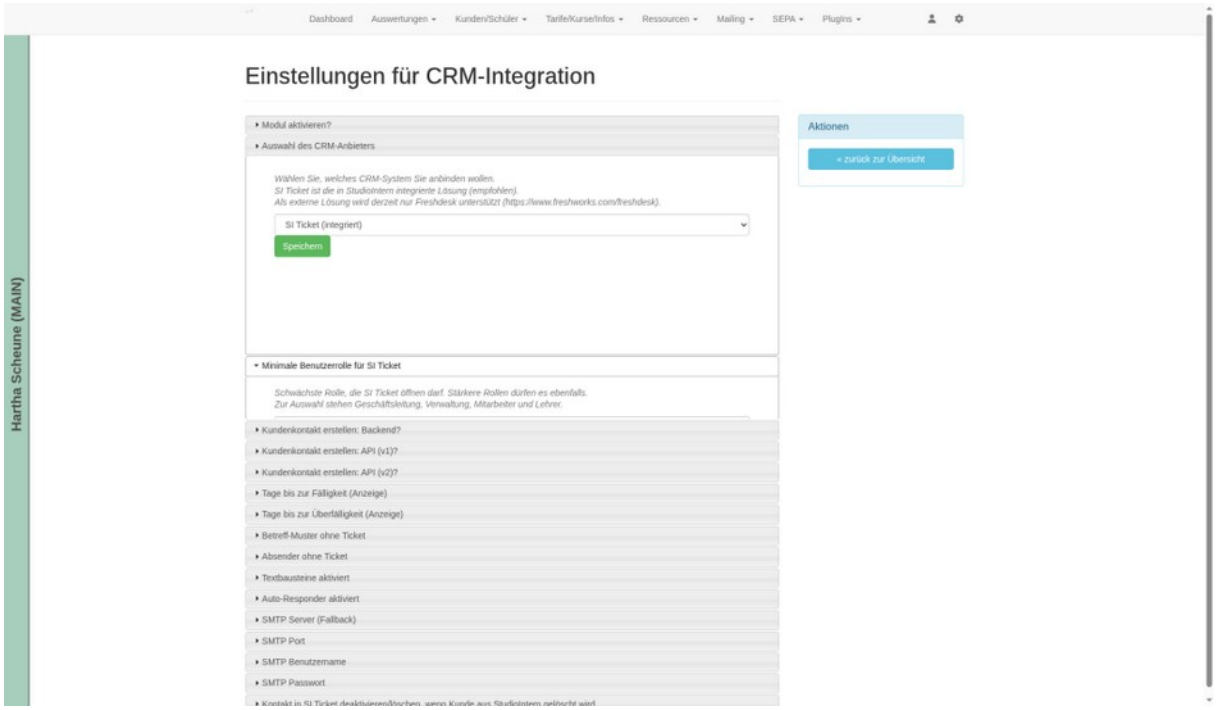


Abbildung 3: Die Einstellungsseite für das CRM-Modul als aufklappbare Liste

Die Optionen erscheinen in der folgenden Reihenfolge.

Modul aktivieren? und Auswahl des CRM-Anbieters

Diese beiden Optionen kennen Sie schon aus dem vorigen Abschnitt. Ein Hinweis noch: Die Optionen ab »Textbausteine aktiviert« (siehe unten) gehören speziell zu SI Ticket. Sie erscheinen erst, wenn »SI Ticket (integriert)« als CRM-Anbieter ausgewählt und gespeichert ist. Haben Sie Freshdesk gewählt, sehen Sie an dieser Stelle stattdessen die Einstellungen für Freshdesk.

Mit »Modul aktivieren?« schalten Sie SI Ticket bei Bedarf auch wieder komplett aus. Dann verschwinden die Menüpunkte, das Dashboard zeigt keine Tickets mehr an, und weitergeleitete Mails werden nicht mehr angenommen. Schalten Sie in diesem Fall auch die Weiterleitung bei Ihrem E-Mail-Provider ab, sonst gehen diese Mails verloren.

Minimale Benutzerrolle für SI Ticket

Hier legen Sie fest, wer im Studio mit SI Ticket arbeiten darf. Sie wählen die »schwächste« Rolle aus, alle stärkeren Rollen dürfen automatisch ebenfalls. Zur Auswahl stehen Geschäftsleitung, Verwaltung, Mitarbeiter und Lehrer.

Vorgabe ist »Mitarbeiter«. Damit können Geschäftsleitung, Verwaltung und Mitarbeiter die Tickets sehen und bearbeiten, Lehrer dagegen nicht. Wählen Sie z.B. »Verwaltung«, wenn nur das Büro Kundenanfragen bearbeiten soll. Oder wählen Sie »Lehrer«, wenn auch Ihre Lehrkräfte direkt auf Fragen wie »Darf meine Tochter am Mittwoch eine Probestunde im Kindertanz machen?« antworten sollen.

Bedenken Sie dabei: Alle berechtigten Benutzer sehen alle Tickets des Studios, einschließlich der internen Notizen. Eine Einschränkung auf einzelne Tickets gibt es nicht.

Die Rolle gilt für alles, was zu SI Ticket gehört: die Menüpunkte, die Ticket-Anzeige im Dashboard und den Ticket-Bereich in der Kundenkartei. Die Einstellungen selbst bleiben in jedem Fall der Geschäftsleitung vorbehalten.

Kundenkontakt erstellen: Backend? / API (v1)? / API (v2)?

Diese drei Optionen legen fest, ob für einen neuen Kunden automatisch auch ein Kontakt im CRM angelegt wird, und zwar je nachdem, wo der Kunde entsteht:

- »Kundenkontakt erstellen: Backend?«: Sie oder Ihre Mitarbeiter legen den Kunden in StudioIntern an.
- »Kundenkontakt erstellen: API (v1)?«: Der Kunde kommt über ältere PlugIns, z.B. ein Kontaktformular auf Ihrer Website.
- »Kundenkontakt erstellen: API (v2)?«: Der Kunde kommt über den CourseFinder oder das Modul SI Register.

Alle drei Optionen stehen in der Vorgabe auf »ja«. Bei SI Ticket merken Sie davon im Alltag kaum etwas, denn Tickets werden ohnehin über die E-Mail-Adresse dem richtigen Kunden zugeordnet. Lassen Sie die Häkchen also einfach gesetzt. Mehr Bedeutung haben diese Optionen bei der Anbindung eines externen Systems wie Freshdesk.

Tage bis zur Fälligkeit und Überfälligkeit

Mit diesen beiden Zahlen bestimmen Sie, wann ein offenes Ticket in der Ticket-Übersicht farbig hervorgehoben wird (Abbildung 4):

- »Tage bis zur Fälligkeit (Anzeige)«: Ab so vielen Tagen nach dem Erstellen wird ein offenes Ticket gelb hinterlegt und bekommt das Label »Fällig«. Vorgabe sind 2 Tage.
- »Tage bis zur Überfälligkeit (Anzeige)«: Ab so vielen Tagen wird es rot hinterlegt und als »Überfällig« markiert. Vorgabe sind 5 Tage. Diese Zahl bestimmt außerdem, welche Tickets der Filter »Überfällig« in der Übersicht und die Anzeige der überfälligen Tickets im Dashboard zeigen.

Ein Beispiel: Frau Müller fragt am Montag per Mail, ob im Kindertanz am Mittwoch noch ein Platz frei ist. Bleibt das Ticket offen, wird es mit den Vorgabewerten am Mittwoch gelb und am Samstag rot.

Gezählt wird immer ab dem Erstellen des Tickets, nicht ab der letzten Nachricht. Auch ein Ticket, auf das Sie schon geantwortet haben, wird also gelb oder rot, solange es den Status »Offen« hat. Setzen Sie erledigte Tickets deshalb konsequent auf »Gelöst« oder »Geschlossen«.

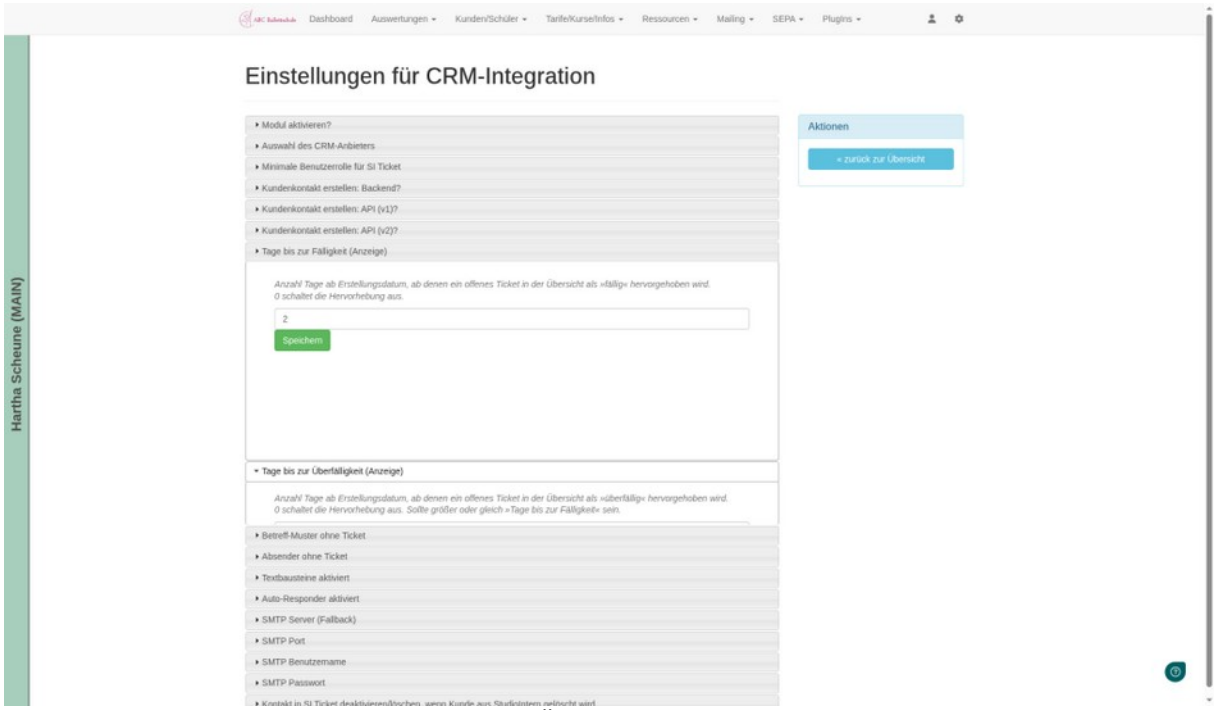


Abbildung 4: Tage bis zur Fälligkeit und Überfälligkeit

Die Hervorhebung ist eine reine Anzeige, am Status des Tickets ändert sie nichts. Mit 0 schalten Sie die jeweilige Hervorhebung aus. Achten Sie darauf, dass die Zahl für die Überfälligkeit nicht kleiner ist als die für die Fälligkeit, sonst wird das Farbsystem unlogisch.

Betreff-Muster ohne Ticket und Absender ohne Ticket

Nicht jede Mail, die an Ihre Ticket-Adresse geht, ist ein Kundenanliegen. Mit diesen beiden Listen legen Sie fest, für welche Mails kein Ticket entstehen soll (Abbildung 5). In beide Felder schreiben Sie pro Zeile einen Eintrag. Leerzeilen und Zeilen, die mit # beginnen, werden ignoriert. Das ist praktisch für kurze Notizen wie »# Newsletter Tanzbedarf«. Lassen Sie ein Feld leer, wird nichts ausgeschlossen.

- »Betreff-Muster ohne Ticket«: Mails, deren Betreff zu einem der Muster passt, erzeugen kein Ticket. Es genügt, wenn der Betreff den Text irgendwo enthält. Groß- und Kleinschreibung spielen keine Rolle. Vorgegeben ist »Neuer Kunde wurde registriert«, denn diese Benachrichtigung von StudioIntern ist kein Anliegen eines Kunden. Der Eintrag trifft übrigens auch »AW: Neuer Kunde wurde registriert«. Außerdem auch »Neues Ticket*« als zusätzliche Ansicherung gegen Notification-Loops (siehe nächstes Kapitel).
- »Absender ohne Ticket«: Mails von diesen Absendern erzeugen kein Ticket. Hier muss die Adresse genau übereinstimmen (Groß- und Kleinschreibung egal). Vorgegeben sind die typischen Adressen automatischer Mails: noreply@*, no-reply@*, donotreply@*, do-not-reply@* und mailer-daemon@*.

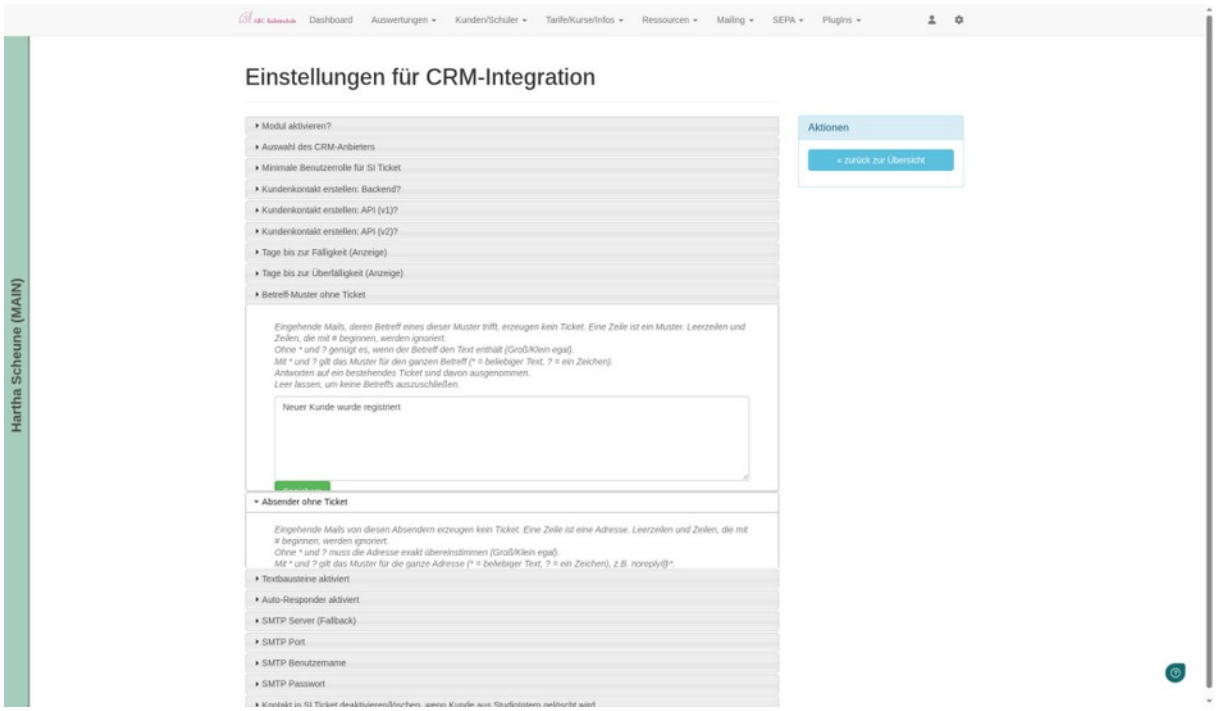


Abbildung 5: Betreff-Muster, für die kein Ticket erzeugt wird

In beiden Listen können Sie Platzhalter verwenden: * steht für beliebigen Text, ? für genau ein Zeichen. Sobald Sie * oder ? verwenden, muss das Muster auf den ganzen Betreff bzw. die ganze Adresse passen. Der Eintrag *@stadtwerke-beispiel.de schließt also alle Mails Ihres Energieversorgers aus.

Zwei Ausnahmen gibt es: Antworten auf ein bestehendes Ticket werden nie ausgeschlossen, und Ihre eigenen Studio-Absender (Absender-Adresse und Büro-Adresse) ebenfalls nicht. Mails, die sich selbst als Mailingliste oder Massenmail kennzeichnen (das tun viele Newsletter), erkennt SI Ticket übrigens schon von allein und legt dafür kein Ticket an.

Tipp: Ausgeschlossene Mails tauchen nirgends in StudioIntern auf. Stellen Sie die Weiterleitung bei Ihrem E-Mail-Provider deshalb am besten so ein, dass eine Kopie im ursprünglichen Postfach bleibt. Dann geht keine Mail verloren, falls einmal ein Muster zu viel trifft.

E-Mail für Ticket-Benachrichtigung

Wenn Sie über jedes neue Ticket noch einmal separat informiert werden möchten, geben Sie hier eine E-Mail-Adresse ein. **Aber Achtung:** Diese Adresse darf nicht identisch sein mit der Mailadresse, die Sie bei der Konfiguration als Zieladresse für die Anfragen festgelegt haben. Anderenfalls kommt es zu Mail-Loops: Jede Nachricht über ein neues Ticket würde dann wiederum ein neues Ticket erzeugen, was dann wiederum eine Nachricht sendet, die wieder ein Ticket erzeugt und so weiter.

Textbausteine aktiviert

Ab hier folgen die Optionen, die speziell zu SI Ticket gehören.

Ist diese Option eingeschaltet (Vorgabe), können Sie beim Antworten auf ein Ticket und bei »E-Mail an Kunden« vorbereitete Textbausteine einfügen (Abbildung 6). Wie Sie Textbausteine anlegen, lesen Sie im Abschnitt »Textbausteine verwalten«.

Schalten Sie die Option aus, gibt es in Antworten und Kundenmails keine Auswahl mehr. Der Menüpunkt »Textbausteine« bleibt sichtbar, zeigt dann aber nur noch einen Hinweis, wo die Option wieder eingeschaltet wird (Abbildung 21). Ihre Bausteine können Sie in dieser Zeit nicht bearbeiten.

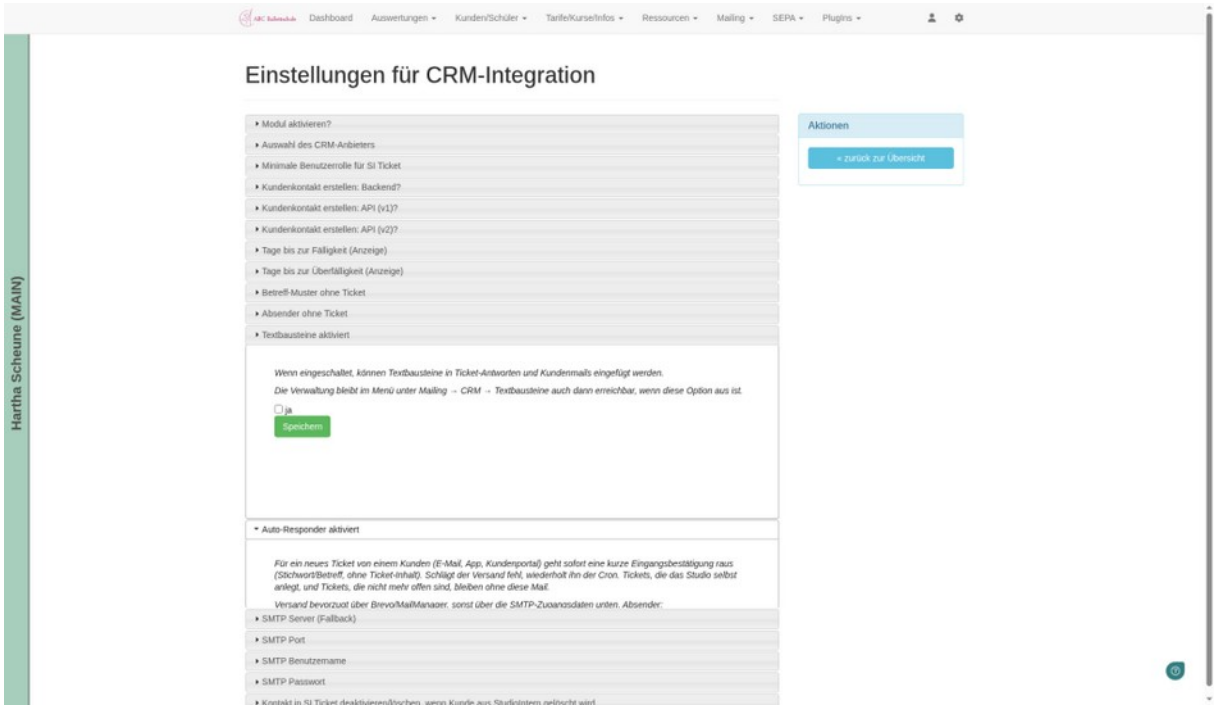


Abbildung 6: Textbausteine ein- und ausschalten

Auto-Responder aktiviert

Wenn diese Option eingeschaltet ist (Vorgabe), bekommt ein Kunde sofort eine kurze Eingangsbestätigung, sobald aus seiner Nachricht ein neues Ticket entsteht, egal ob er per E-Mail, über das Kundenportal oder über die App geschrieben hat. Die Mail trägt den Betreff »Ihr Anliegen wurde erfasst« und nennt nur das Stichwort (den Betreff seiner Nachricht), nicht den Inhalt. Mehr dazu lesen Sie im Abschnitt »Die Eingangsbestätigung«.

Die Bestätigung geht nur an Kunden und Interessenten, die SI Ticket in Ihrer Kundenkartei findet. Schreibt Ihnen jemand von einer unbekannten Adresse, entsteht zwar ein Ticket, eine automatische Mail bekommt der Absender aber nicht. So erhalten auch Absender von Spam oder automatischen Benachrichtigungen keine Antwort. Auch an noreply-Adressen und an Ihre eigenen Studio-Adressen geht keine Bestätigung. Antworten Sie unbekannten Absendern bei Bedarf persönlich.

Absender ist die Absender-Adresse aus den Haupt-Einstellungen (Bereich »E-Mail und Kommunikation«) mit dem Namen Ihrer Schule, darunter steht Ihre E-Mail-Signatur.

Schalten Sie den Auto-Responder aus, wenn Sie Ihren Kunden lieber immer gleich persönlich antworten.

SMTP-Zugangsdaten (Fallback)

Antworten aus SI Ticket werden normalerweise über den Mailing-Dienstleister verschickt, den Sie in den Haupt-Einstellungen im Bereich »E-Mail und Kommunikation« eingerichtet haben. Das ist auch der empfohlene Weg. Nur wenn dort kein Mailing-Dienstleister eingerichtet ist, braucht SI

Ticket die Zugangsdaten zum Postausgangsserver (SMTP) Ihres E-Mail-Providers (Abbildung 7). Diese Daten finden Sie auf den Hilfeseiten Ihres Providers oder in der Einrichtung Ihres E-Mail-Programms.

- »SMTP Server (Fallback)«: der Name des Postausgangsservers, z.B. smtp.strato.de.
- »SMTP Port«: meist 587 (Vorgabe). Manche Provider verlangen 465.
- »SMTP Benutzername«: oft Ihre vollständige E-Mail-Adresse.
- »SMTP Passwort«: das Passwort dieses E-Mail-Kontos.

Denken Sie daran: Jedes der vier Felder hat seinen eigenen »Speichern«-Button.

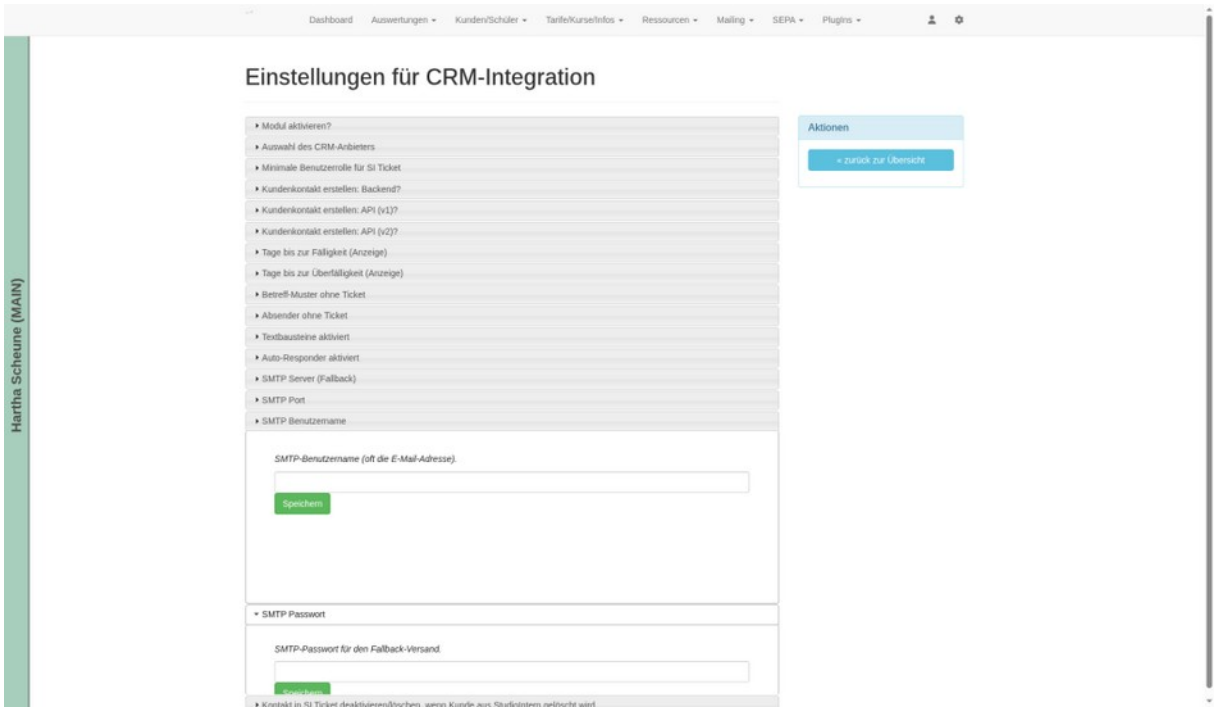


Abbildung 7: SMTP-Zugangsdaten für den Fallback-Versand

Ist weder ein Mailing-Dienstleister noch ein vollständiger SMTP-Zugang eingerichtet, kann SI Ticket keine Mails verschicken. Beim Senden erscheint dann die Meldung »Kein CRM-Versandweg konfiguriert. …«.

Wenn Sie einen Kunden löschen

Für SI Ticket gibt es hierzu keine eigene Einstellung. Wenn Sie einen Kunden aus StudioIntern löschen, bleiben seine Tickets mit dem gesamten Verlauf in SI Ticket erhalten. Auf der Seite »Einen Kunden löschen« weist StudioIntern darauf hin, dass der Kontakt im CRM nicht verändert wird.

Öffnen Sie später ein Ticket dieses Kunden, steht in der Kontaktbox statt des Buttons »Kunde #…« der Hinweis »Kunde nicht mehr vorhanden« (Abbildung 8). Darunter finden Sie den Bereich »Kunde zuordnen«. Dort können Sie das Ticket einem anderen Kunden zuordnen, so wie im Abschnitt »Kunde zuordnen« beschrieben. Antworten aus einem solchen Ticket gehen an die E-Mail-Adresse, von der das Ticket stammt.

(Nur wenn Sie Freshdesk als CRM-Anbieter gewählt haben, finden Sie an dieser Stelle die Option »Kontakt in Freshdesk deaktivieren/löschen, wenn Kunde aus StudioIntern gelöscht wird«.)

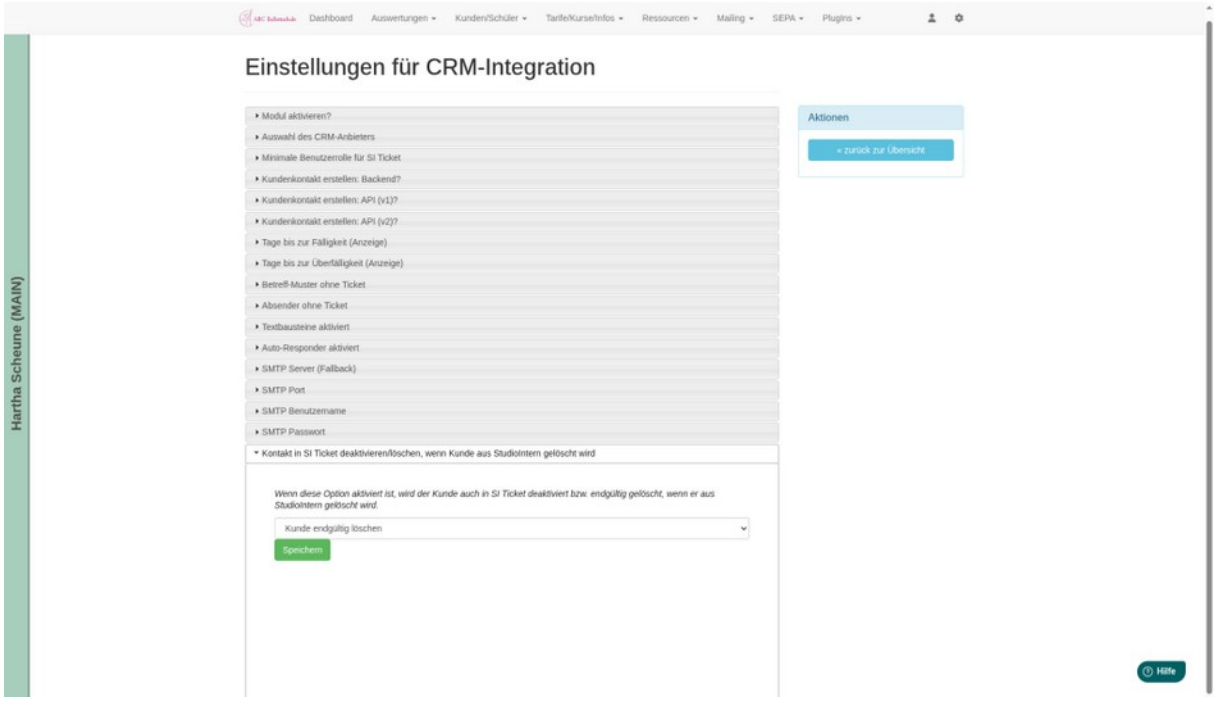


Abbildung 8: Was passiert beim Löschen eines Kunden?

Benutzung

Wenn SI Ticket eingerichtet ist, läuft die tägliche Arbeit fast vollständig über zwei Stellen: die Ticket-Übersicht und das einzelne Ticket. In diesem Kapitel erfahren Sie Schritt für Schritt, wie Sie die Anfragen Ihrer Kunden bearbeiten.

Alle hier beschriebenen Funktionen stehen jedem Benutzer zur Verfügung, dessen Rolle mindestens der »Minimalen Benutzerrolle für SI Ticket« entspricht (siehe oben).

SI Ticket aufrufen

Sie erreichen SI Ticket über das Hauptmenü (Abbildung 9):

1. Klicken Sie im Hauptmenü auf »Mailing«.
2. Klicken Sie im Bereich »CRM« (ganz unten im aufgeklappten Menü) auf »Ticket-Übersicht« oder »Textbausteine«.

Die »Ticket-Übersicht« ist die Liste aller Tickets. Von hier aus erreichen Sie fast alle Funktionen. Unter »Textbausteine« verwalten Sie Ihre vorbereiteten Antworttexte. Die Textbausteine haben also einen eigenen Menüpunkt, in der Ticket-Übersicht gibt es dafür keinen Button.

(Falls es bei Ihnen das Menü »Mailing« nicht gibt, z.B. im Paket Standard, finden Sie dieselben beiden Einträge unter einem eigenen Hauptmenüpunkt »CRM«. Er steht links neben »SEPA«.)

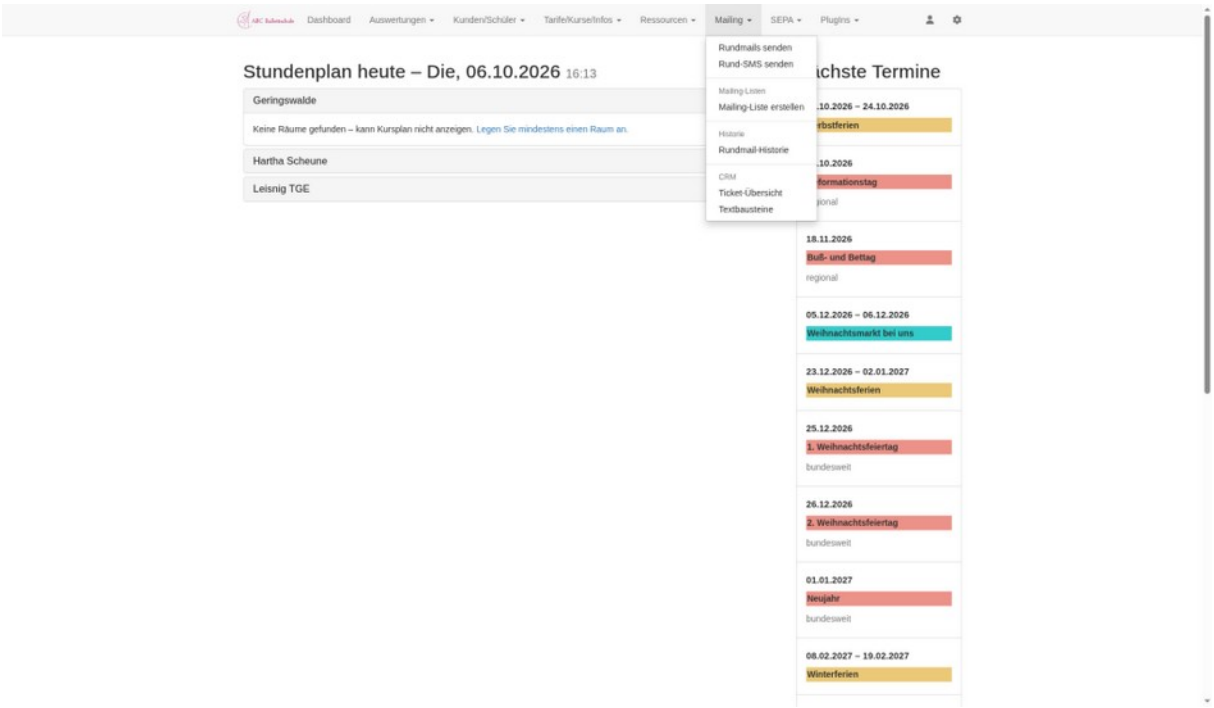


Abbildung 9: Das Menü »Mailing« mit dem Bereich »CRM«

Die Ticket-Übersicht

Die Ticket-Übersicht trägt die Überschrift »Nachrichten (Tickets)« und listet Ihre Tickets auf, die neuesten oben, 25 pro Seite. Mit »Zurück«, »Weiter« bzw. den Seitenzahlen unter der Liste blättern Sie (Abbildung 10).

Oben finden Sie die Buttons »Neues Ticket«, »E-Mail an Kunden« und »Suchen«. Darunter folgt die Tabelle mit diesen Spalten:

- »Ticket-Nr.«: die Nummer des Tickets. Sie beginnt mit dem Datum, z.B. 20261006-000003 für das dritte Ticket vom 6. Oktober 2026.
- »Betreff/Absender«: der Betreff (ein Klick darauf öffnet das Ticket) und darunter die E-Mail-Adresse des Absenders. Hier stehen auch die Hinweise »Keine Antwort«, »Fällig« oder »Überfällig«.
- »Kunde«: der zugeordnete Kunde oder »(nicht zugeordnet)«.
- »Status« und »Priorität«.
- »erstellt/geänd.«: wann das Ticket angelegt und wann es zuletzt geändert wurde.
- »Aktionen«: der Papierkorb zum Löschen.

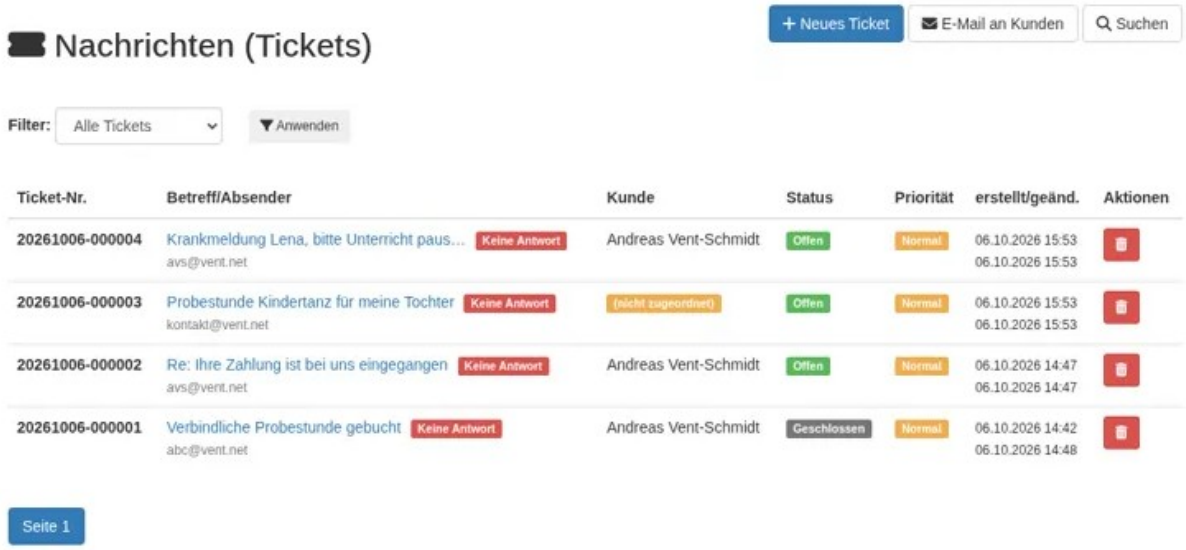


Abbildung 10: Die Ticket-Übersicht

Die Farben zeigen Ihnen auf einen Blick, wo es eilt: Gelb hinterlegte Tickets sind »Fällig«, rot hinterlegte »Überfällig« (siehe »Tage bis zur Fälligkeit und Überfälligkeit«). Der Hinweis »Keine Antwort« bedeutet: Der Kunde hat zuletzt geschrieben, und aus dem Studio ist seitdem noch keine Antwort gekommen.

Ein Ticket mit dem Hinweis »(nicht zugeordnet)« stammt von einer E-Mail-Adresse, die SI Ticket keinem Kunden zuordnen konnte, z.B. weil Frau Müller von ihrer Arbeits-Adresse geschrieben hat. Wie Sie das nachholen, lesen Sie unter »Kunde zuordnen«. Übrigens: Legen Sie später einen Kunden mit genau dieser Adresse als Haupt-E-Mail-Adresse an, ordnet SI Ticket das Ticket beim nächsten Aufruf der Übersicht von selbst zu.

Status und Priorität ändern Sie nicht in der Liste, sondern im Ticket selbst.

Mit dem Papierkorb in der Spalte »Aktionen« löschen Sie ein Ticket. Nach einer Sicherheitsabfrage werden das Ticket und alle Nachrichten und Anhänge unwiderruflich entfernt. Das ist vor allem für Spam gedacht. Ein normal erledigtes Ticket schließen Sie besser, dann bleibt der Verlauf erhalten.

Tickets filtern

Über die Auswahl »Filter:« oberhalb der Liste schränken Sie die Anzeige ein (Abbildung 11). Der Filter wirkt sofort, sobald Sie einen Eintrag wählen:

- »Alle Tickets«: alle Tickets, egal mit welchem Status.
- »Offen«: nur Tickets mit dem Status »Offen«. Mit dieser Liste arbeiten Sie normalerweise.
- »Nicht zugeordnet«: Tickets, die noch keinem Kunden zugeordnet sind, unabhängig vom Status.
- »Überfällig«: offene Tickets, die älter sind als die eingestellten »Tage bis zur Überfälligkeit«. Hier stehen die ältesten oben.

Mit »Status-Filter zurücksetzen« kehren Sie zur ungefilterten Liste zurück. Die Übersicht merkt sich den Filter nicht. Einen eigenen Filter für gelöste oder geschlossene Tickets oder für die Priorität gibt es nicht.

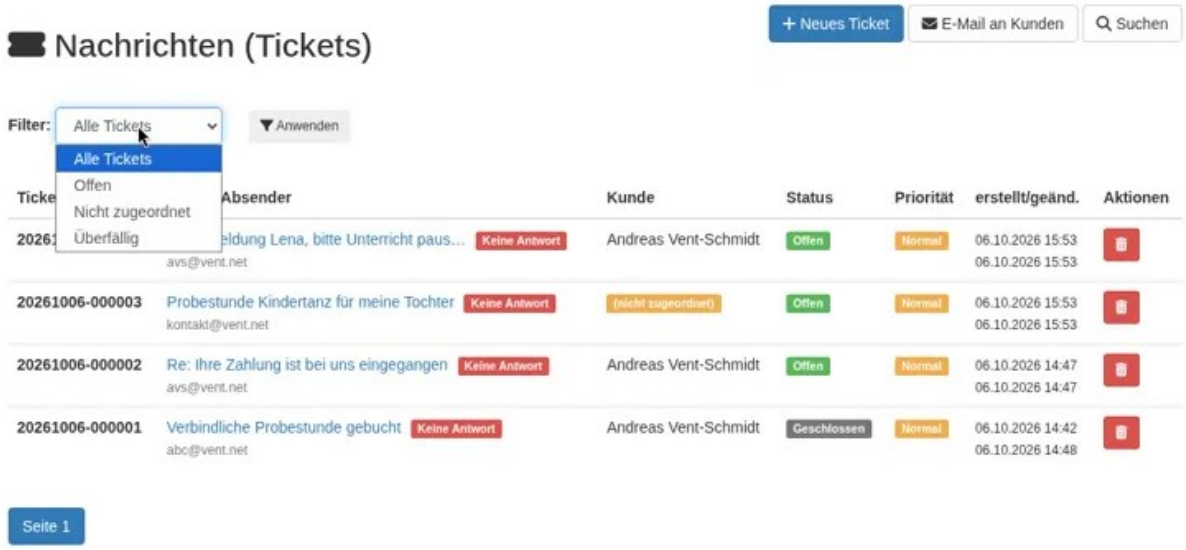


Abbildung 11: Die Filter-Auswahl in der Ticket-Übersicht

Ein Ticket öffnen

Klicken Sie in der Übersicht auf den Betreff eines Tickets. Es öffnet sich die Detailansicht (Abbildung 12).

Ganz oben stehen die Ticketnummer (»Ticket #…«) mit Status und Priorität und darunter der Betreff. Mit »Zurück« kommen Sie wieder zur Übersicht.

Die Kontaktbox darunter zeigt »Kontakt:« mit dem Namen, »E-Mail:«, »Erstellt:« und »Aktualisiert:«. Ist das Ticket einem Kunden zugeordnet, finden Sie hier den Button »Kunde #…« (bzw. »Interessent«), der direkt die Kundenkartei öffnet.

Darunter folgen der »Kommunikationsverlauf« und der Bereich »Antwort verfassen«, rechts in der Seitenleiste die Kästen »Ticket-Status« und »Aktionen«. Diese Bereiche lernen Sie in den folgenden Abschnitten kennen.

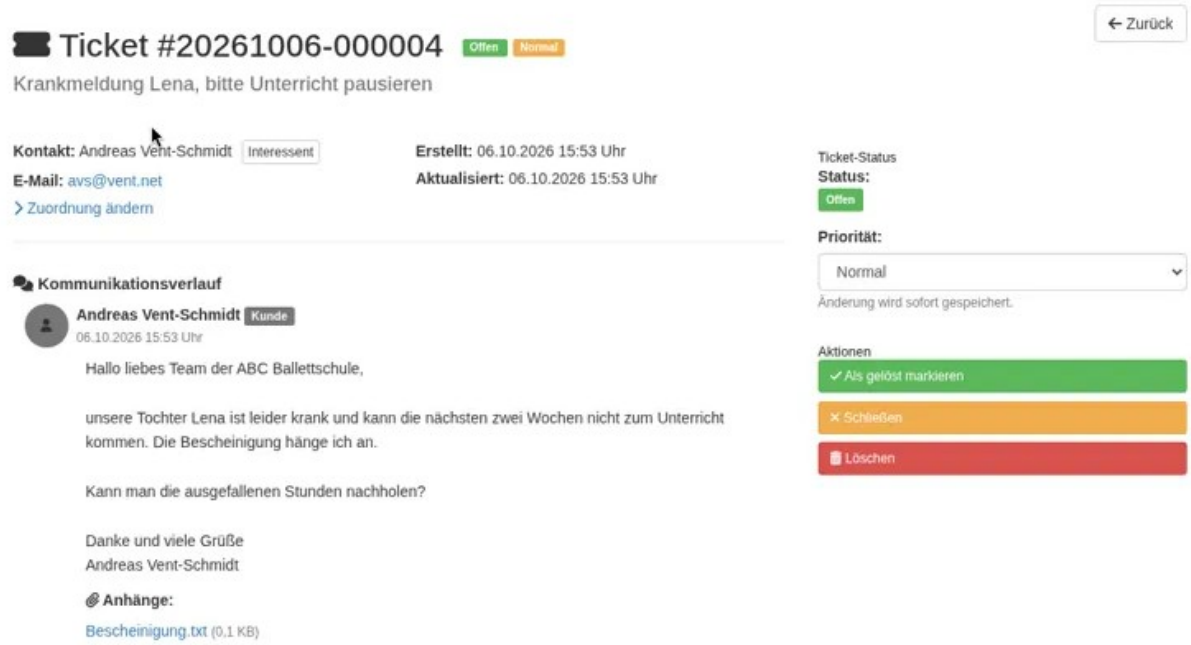


Abbildung 12: Die Detailansicht eines zugeordneten Tickets

Kunde zuordnen

Konnte SI Ticket das Ticket keinem Kunden zuordnen, sehen Sie im Ticket den Bereich »Kunde zuordnen« mit dem Hinweis, dass keine passende E-Mail in der Kundenkartei gefunden wurde (Abbildung 13). So holen Sie die Zuordnung nach:

1. Tippen Sie in das Suchfeld »Kunde suchen (Name, E-Mail, Kd.-Nr.)…« mindestens zwei Zeichen ein, z.B. »Müll«.
2. Wählen Sie aus den Vorschlägen den richtigen Kunden aus. Auch Interessenten werden gefunden.
3. Klicken Sie auf »Zuordnen«.

Sie sehen die Meldung »Kunde wurde dem Ticket zugeordnet.« Die Zuordnung gilt für alle Tickets dieses Absenders. Die E-Mail-Adresse im Ticket bleibt dabei erhalten, Name und Telefonnummer werden aus der Kundenkartei übernommen. Im Protokoll des Kunden wird die Zuordnung vermerkt.

Haben Sie versehentlich die falsche Frau Müller erwischt? Öffnen Sie im Ticket den Bereich »Zuordnung ändern«, suchen Sie den richtigen Kunden und klicken Sie auf »Neu zuordnen«.

Dasselbe gilt für ein Ticket, dessen Kunde inzwischen aus StudioIntern gelöscht wurde. Dort steht in der Kontaktbox »Kunde nicht mehr vorhanden«, und darunter erscheint ebenfalls der Bereich »Kunde zuordnen« (siehe »Wenn Sie einen Kunden löschen«).



Abbildung 13: Ein nicht zugeordnetes Ticket mit dem Bereich »Kunde zuordnen«

Der Kommunikationsverlauf

Im »Kommunikationsverlauf« sehen Sie alle Nachrichten zu diesem Ticket in zeitlicher Reihenfolge, die älteste oben (Abbildung 14). Jeder Eintrag ist gekennzeichnet:

- »Kunde«: eine Nachricht des Kunden.
- »Antwort«: eine Antwort aus dem Studio, mit dem Namen des Mitarbeiters, der sie geschrieben hat.
- »Interne Notiz (nur Studio)«: eine Notiz, die der Kunde nie zu sehen bekommt.

Anhänge stehen unter dem jeweiligen Eintrag mit Dateiname und Größe. Ein Klick lädt die Datei herunter.

In Abbildung 14 sehen Sie zuerst die Nachricht des Kunden mit einem Anhang, dann die Antwort des Studios, eine interne Notiz und ganz unten die Rückantwort des Kunden, die automatisch im selben Ticket gelandet ist.

Eingehende Mails werden als reiner Text übernommen, also ohne Formatierung und ohne den zitierten Text früherer Mails. Das hält den Verlauf übersichtlich. Bilder, die direkt im Text einer Mail stecken, werden nicht übernommen, als Anhang geschickte Dateien dagegen schon.

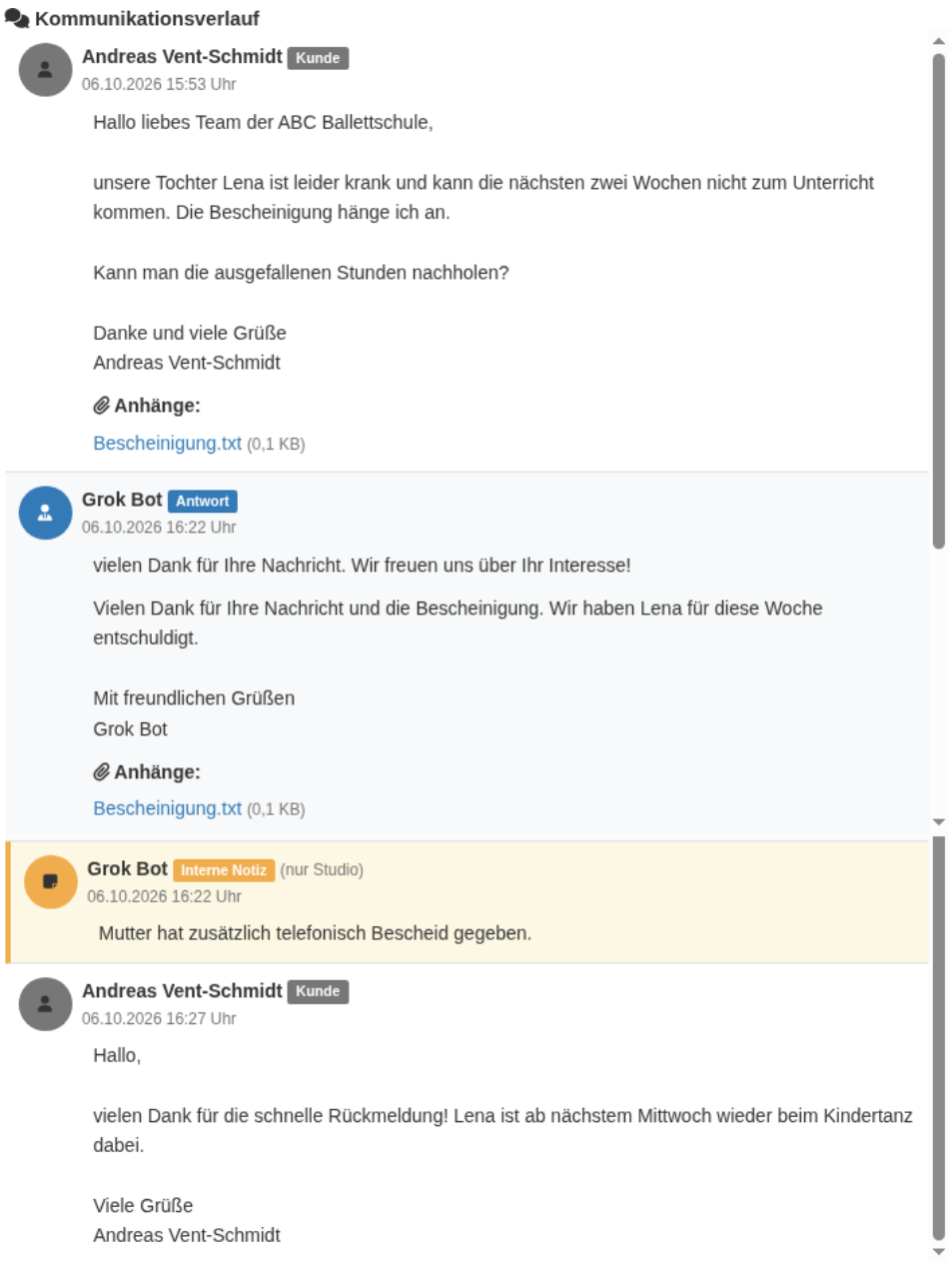


Abbildung 14: Der Kommunikationsverlauf mit Antwort, interner Notiz und Rückantwort des Kunden

Auf ein Ticket antworten

Ihre Antwort schreiben Sie im Bereich »Antwort verfassen« unterhalb des Verlaufs (Abbildung 15). Anrede und Grußformel müssen Sie nicht selbst schreiben, SI Ticket fügt beides automatisch ein, ebenso Ihre E-Mail-Signatur.

1. Wählen Sie bei Bedarf unter »Textbaustein einfügen:« einen passenden Baustein aus. Die Platzhalter darin, z.B. der Name des Kunden oder die Ticketnummer, werden dabei gleich ersetzt.
2. Schreiben oder ergänzen Sie den Text im Editor. Sie können ihn wie gewohnt formatieren (fett, kursiv, Listen, Links usw.).

3. Hängen Sie bei Bedarf unter »Anhänge (optional, max. 5 × 10 MB)« Dateien an, z.B. den Stundenplan als PDF.
4. Klicken Sie auf »Antwort senden« oder »Senden & Schließen«.

Achtung: Ein ausgewählter Textbaustein ersetzt den gesamten bisherigen Inhalt des Editors. Wählen Sie den Baustein deshalb zuerst aus und schreiben Sie danach Ihre persönlichen Ergänzungen.



Abbildung 15: Auswahl eines Textbausteins beim Antworten

Als Anhang erlaubt sind PDF-Dateien, Bilder (JPG, PNG, GIF, WEBP), Text- und CSV-Dateien sowie Word- und Excel-Dateien. Die Anhänge werden im Ticket gespeichert und der Mail an den Kunden beigefügt.

Die beiden Buttons unterscheiden sich so (Abbildung 16):

- »Antwort senden« verschickt die Antwort, das Ticket bleibt »Offen«. Das ist richtig, wenn noch etwas zu tun ist, etwa wenn Sie Frau Müller geschrieben haben, dass Sie sich nach Rücksprache mit der Lehrerin wieder melden.
- »Senden & Schließen« verschickt die Antwort und setzt das Ticket sofort auf »Geschlossen«. Ideal, wenn mit Ihrer Antwort alles erledigt ist.

Möchten Sie das Ticket stattdessen auf »Gelöst« setzen, weil Sie z.B. noch auf eine Bestätigung von Frau Müller warten, klicken Sie nach dem Senden in der Seitenleiste auf »Als gelöst markieren«. Mit »Zurücksetzen« leeren Sie das Formular wieder.

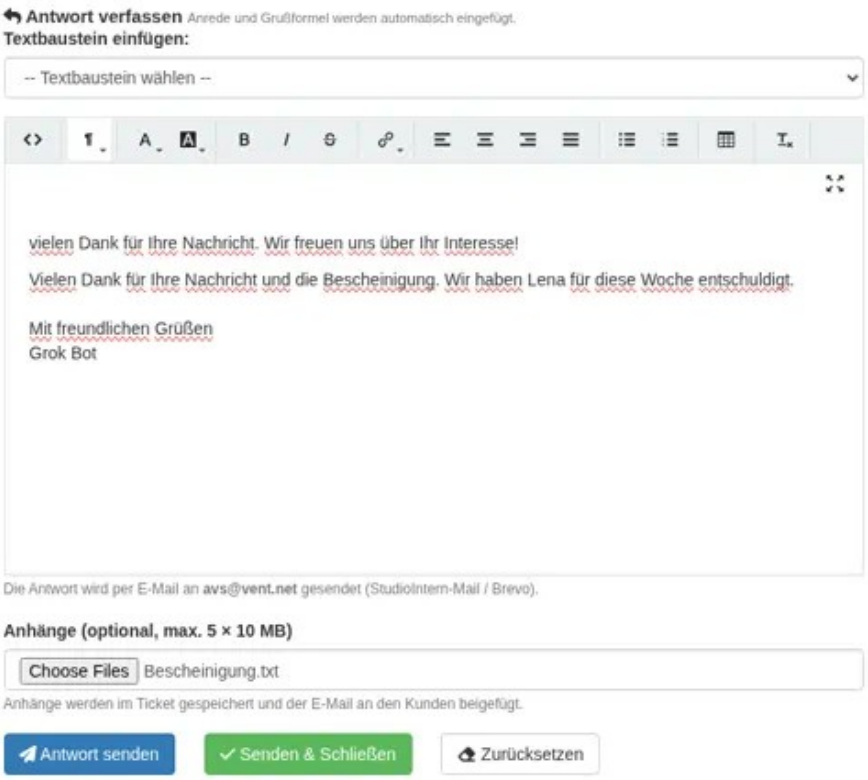


Abbildung 16: Antwort mit Anhang und die Buttons zum Senden

Nach dem Senden erscheint die Meldung »Antwort erfolgreich gesendet!«, und Ihre Antwort steht im Verlauf. Beim Kunden kommt sie mit dem Betreff »Re: …« (gefolgt vom ursprünglichen Betreff) an. Nach der Anrede steht »Antwort zu Ihrem Anliegen (Ticket #…):« und dann Ihr Text. Die Antwort geht an die Haupt-E-Mail-Adresse des zugeordneten Kunden. Ist kein Kunde zugeordnet, geht sie an die Absender-Adresse des Tickets.

Konnte die Mail nicht verschickt werden, bleibt Ihre Antwort trotzdem im Ticket gespeichert, und Sie bekommen eine entsprechende Fehlermeldung. Die Mail wird dann nicht automatisch erneut gesendet. Prüfen Sie in diesem Fall die Versandeinstellungen und schreiben Sie dem Kunden gegebenenfalls noch einmal.

Noch ein Tipp: Da Anrede und Grußformel automatisch kommen, sollten Ihre Antworten und Textbausteine weder mit »Hallo …« beginnen noch mit »Viele Grüße« enden. Sonst steht beides doppelt in der Mail.

Wenn der Kunde antwortet

Hier zeigt sich der eigentliche Vorteil von SI Ticket: Antwortet Frau Müller auf Ihre Mail, indem sie in ihrem E-Mail-Programm einfach auf »Antworten« klickt, landet ihre Nachricht automatisch im selben Ticket. Das funktioniert, weil jede Antwort aus SI Ticket (und auch die Eingangsbestätigung) eine eigene Antwort-Adresse für genau dieses Ticket enthält. Diese Adresse beginnt wie Ihre Weiterleitungs-Adresse mit inbound+ und endet auf @studiointern.org. Sie müssen dafür nichts einrichten.

Mit der Antwort des Kunden wird das Ticket wieder als »Keine Antwort« markiert. War es schon »Gelöst« oder »Geschlossen«, wird es automatisch wieder »Offen«, damit es Ihnen nicht

durchrutscht. Den untersten Eintrag in Abbildung 14 hat der Kunde genau so per »Antworten« geschickt.

Schreibt der Kunde dagegen eine ganz neue Mail an Ihre Studio-Adresse, entsteht daraus ein neues Ticket. Eine Zuordnung über den Betreff gibt es nicht.

Wichtig: Kundenantworten gehen direkt an SI Ticket und nicht über Ihr Studio-Postfach. Eine Benachrichtigung per E-Mail bekommen Sie dafür nicht. Schauen Sie deshalb regelmäßig ins Dashboard oder in die Ticket-Übersicht.

Interne Notizen

Manchmal möchten Sie Ihren Kollegen etwas zum Ticket mitteilen, ohne dass der Kunde es erfährt, etwa »Habe Frau Müller angerufen, sie überlegt noch bis Freitag.« Dafür gibt es unterhalb des Antwortbereichs den Bereich »Interne Notiz«:

1. Schreiben Sie Ihre Notiz in das Feld »Interne Bemerkung zum Ticket…«.
2. Fügen Sie bei Bedarf unter »Anhänge (optional)« Dateien hinzu.
3. Klicken Sie auf »Notiz speichern«.

Die Notiz erscheint im Verlauf gelb hinterlegt als »Interne Notiz (nur Studio)« (Abbildung 14). Sie wird niemals an den Kunden geschickt und ändert weder den Status noch den Hinweis »Keine Antwort«. Bedenken Sie aber: Alle Kollegen mit Zugriff auf SI Ticket können sie lesen, und die Suche findet auch Text aus internen Notizen.

Das Notizfeld ist ein einfaches Textfeld ohne Formatierung. Textbausteine stehen hier nicht zur Verfügung.

Status, Priorität und Aktionen

In der Seitenleiste rechts finden Sie den Kasten »Ticket-Status« (Abbildung 17). »Status:« zeigt den aktuellen Status. Die »Priorität:« können Sie direkt umstellen (»Hoch«, »Normal« oder »Niedrig«). Die Änderung wird sofort gespeichert, ein Klick auf »Speichern« ist nicht nötig.

Den Status ändern Sie im Kasten »Aktionen« darunter. Je nach aktuellem Status sehen Sie hier:

- »Wieder öffnen«: setzt ein gelöstes oder geschlossenes Ticket zurück auf »Offen«.
- »Als gelöst markieren«: setzt den Status »Gelöst«.
- »Schließen«: setzt den Status »Geschlossen«.
- »Löschen«: entfernt das Ticket nach einer Sicherheitsabfrage unwiderruflich.

Jede Statusänderung bestätigen Sie mit einer kurzen Rückfrage. Der Kunde wird über Statusänderungen nicht informiert. Wenn er etwas erfahren soll, schreiben Sie ihm eine Antwort. Automatisch geschlossen wird ein Ticket übrigens nie.



Abbildung 17: Die Seitenleiste mit »Ticket-Status« und »Aktionen«

Einen zuständigen Mitarbeiter können Sie einem Ticket nicht zuweisen. Wer sich worum kümmert, sprechen Sie im Team ab oder halten es einfach in einer internen Notiz fest.

Ein neues Ticket anlegen

Ruft Frau Müller im Büro an und fragt, ob ihre Tochter in den Kindertanz am Mittwoch wechseln kann, steht dieses Anliegen zunächst nirgends in SI Ticket. Damit es trotzdem sauber bearbeitet wird, legen Sie das Ticket selbst an, sozusagen »im Auftrag des Kunden« (Abbildung 18):

1. Klicken Sie in der Ticket-Übersicht auf »Neues Ticket«. (Oder klicken Sie in der Kundenkartei auf »Neues Ticket erstellen«, dann ist der Kunde schon ausgewählt.)
2. Suchen Sie unter »Kunde:« den Kunden über Name, Adresse oder Kundennummer und wählen Sie ihn aus.
3. Geben Sie einen kurzen »Betreff:« ein, z.B. »Wechsel in den Kindertanz am Mittwoch«.
4. Wählen Sie eine »Kategorie:«, z.B. »Fragen zur Unterrichtsteilnahme«. Die Priorität wird passend zur Kategorie vorbelegt.
5. Beschreiben Sie unter »Nachricht:« das Anliegen.
6. Passen Sie bei Bedarf die »Priorität:« an.
7. Klicken Sie auf »Ticket erstellen« und bestätigen Sie die Rückfrage.

Das Ticket hat danach den Status »Offen«, und die erste Nachricht erscheint im Verlauf als Nachricht des Kunden, so als hätte Frau Müller selbst geschrieben. Der Kunde muss dafür eine E-Mail-Adresse in der Kundenkartei haben, sonst kann das Ticket nicht angelegt werden.

Der Kunde erhält über ein selbst angelegtes Ticket keine Benachrichtigung, auch keine Eingangsbestätigung. Er hat ja gerade mit Ihnen gesprochen. Darauf weist auch der Hinweis unten im Formular hin.

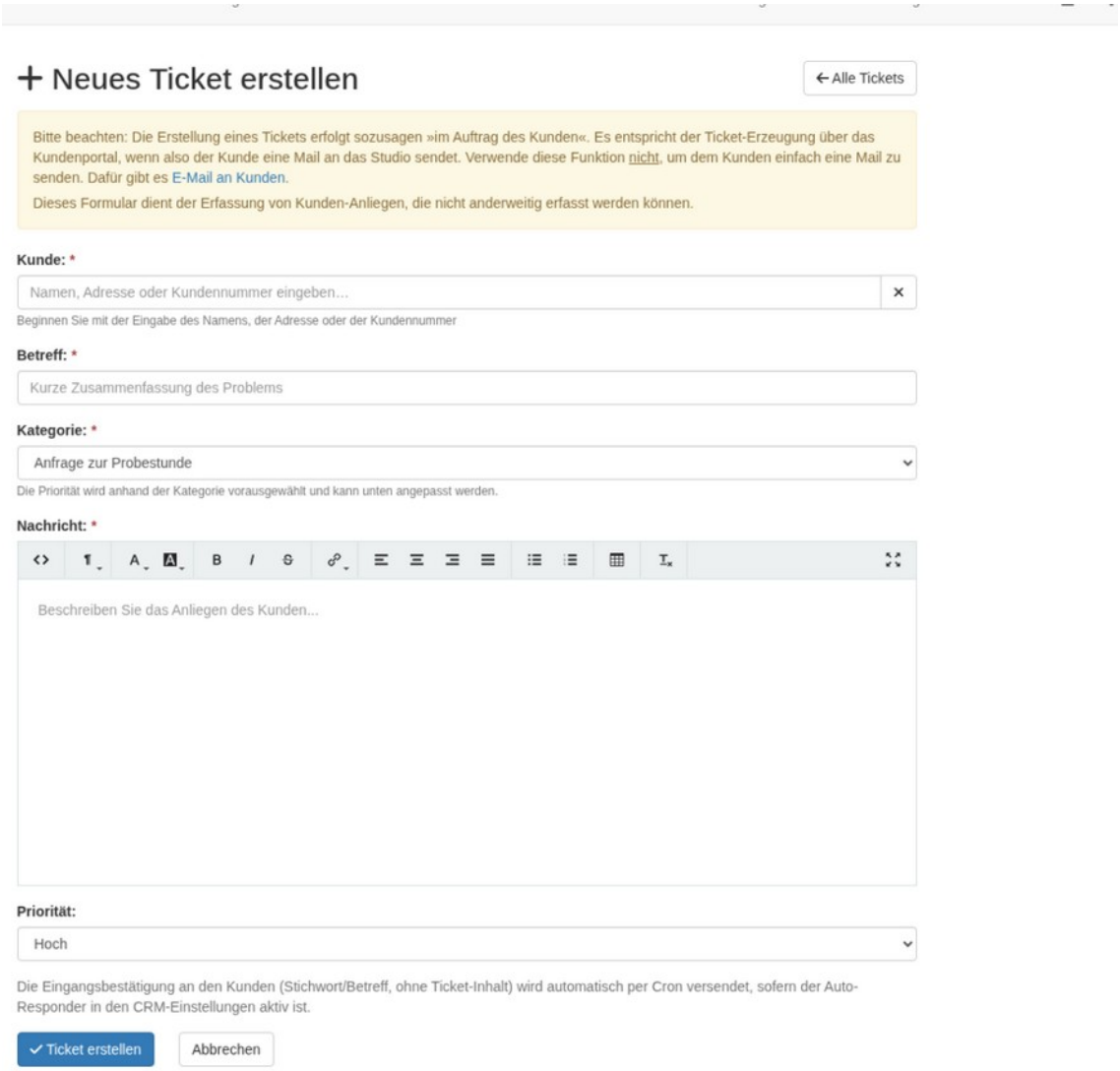


Abbildung 18: Ein neues Ticket anlegen

Die Kategorien sind vorgegeben, zum Beispiel »Anfrage zur Probestunde«, »Fragen zur Unterrichtsteilnahme«, »Vertrag und Zahlung« oder »Sonstiges«. Sie dienen nur der Vorbelegung der Priorität und werden später im Ticket nicht mehr angezeigt.

Verwenden Sie »Neues Ticket« bitte nicht, um einem Kunden einfach eine Nachricht zu schicken. Dafür gibt es »E-Mail an Kunden«.

E-Mail an Kunden

Wenn Sie einem Kunden einfach eine Information schicken möchten, etwa »Der Kindertanz am Mittwoch fällt nächste Woche aus«, nutzen Sie »E-Mail an Kunden« (Abbildung 19):

1. Klicken Sie in der Ticket-Übersicht auf »E-Mail an Kunden«. (Oder klicken Sie in der Kundenkartei im Ticket-Bereich auf »E-Mail an Kunden«, dann ist der Kunde schon ausgewählt.)
2. Wählen Sie unter »Kunde:« den Empfänger aus.
3. Fügen Sie bei Bedarf unter »Textbaustein einfügen:« einen Baustein ein.

4. Geben Sie »Betreff:« und »Nachricht:« ein. Anrede, Grußformel und Signatur werden automatisch ergänzt.
5. Klicken Sie auf »Senden« und bestätigen Sie die Rückfrage.

Wie der Hinweis auf der Seite sagt: Diese Nachricht erzeugt kein Ticket und wird auch nicht in SI Ticket gespeichert. Im Protokoll des Kunden wird der Versand aber vermerkt. Antwortet der Kunde, entsteht daraus ein neues Ticket. Anhänge können Sie hier nicht mitschicken.

Nach dem Senden gelangen Sie zur Kundenkartei mit der Meldung »E-Mail wurde gesendet. Eine Antwort des Kunden erzeugt ein neues Ticket.«

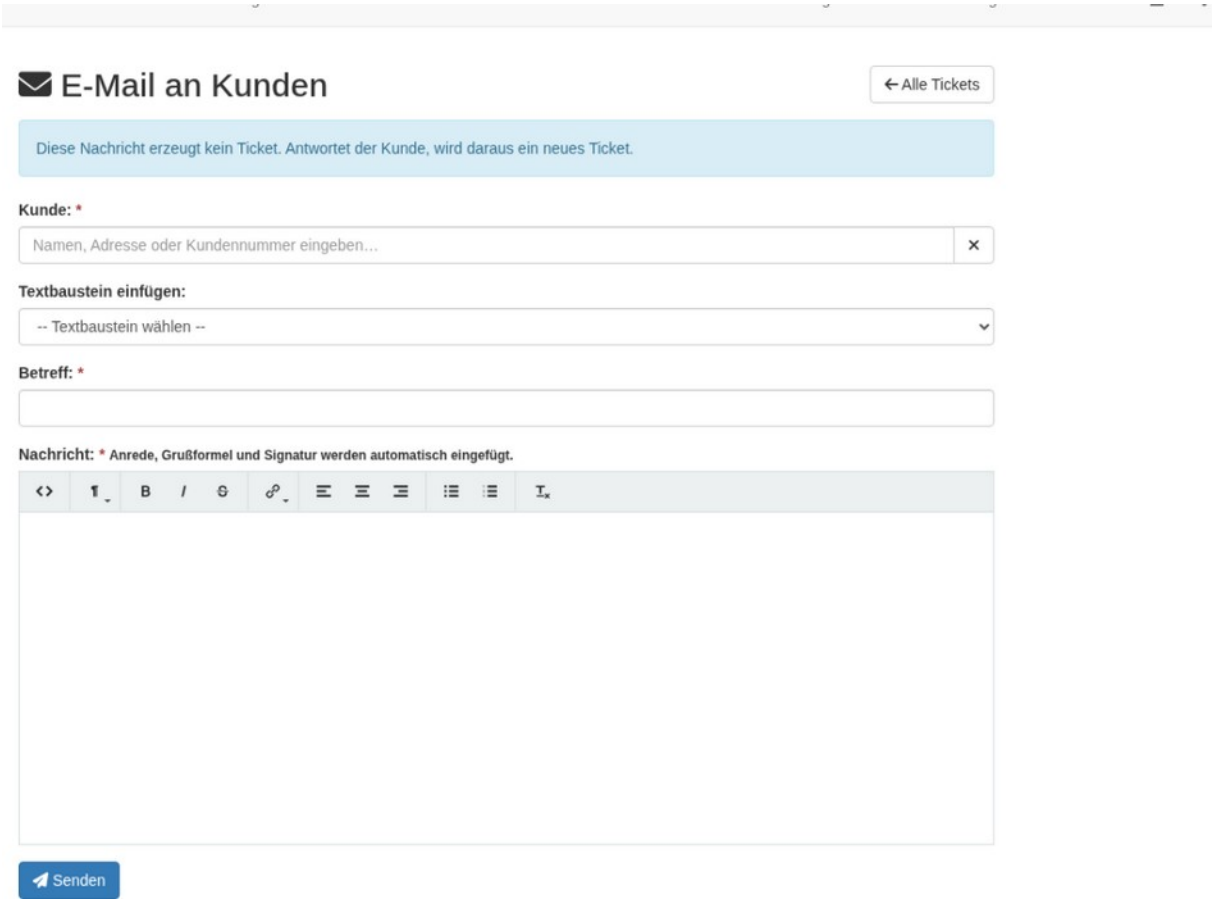


Abbildung 19: E-Mail an Kunden

Textbausteine verwalten

Textbausteine sind vorbereitete Texte für Antworten, die Sie immer wieder brauchen, etwa die Infos zur Probestunde oder die Bitte um fehlende Angaben. Sie öffnen die Verwaltung über das Menü »Mailing« → »CRM« → »Textbausteine« (Abbildung 20).

Links sehen Sie die Liste Ihrer Bausteine mit »Titel«, »Kategorie«, »Sortierung« und »Aktiv«, rechts das Formular »Neuer Textbaustein«. Mit »Alle Tickets« oben rechts gelangen Sie zur Ticket-Übersicht. So legen Sie einen neuen Baustein an:

1. Geben Sie einen »Titel« ein, z.B. »Probestunde Kindertanz«. Unter diesem Titel finden Sie den Baustein später in der Auswahl.

2. Tragen Sie optional eine »Kategorie« ein, z.B. »Probestunde«. Bausteine mit derselben Kategorie stehen in der Auswahl beim Antworten zusammen.
3. Legen Sie mit »Sortierung« die Reihenfolge fest. Kleinere Zahlen stehen weiter oben.
4. Schreiben Sie den »Text«. Platzhalter können Sie direkt hineinschreiben (siehe unten).
5. Lassen Sie »aktiv« angehakt und klicken Sie auf »Speichern«.

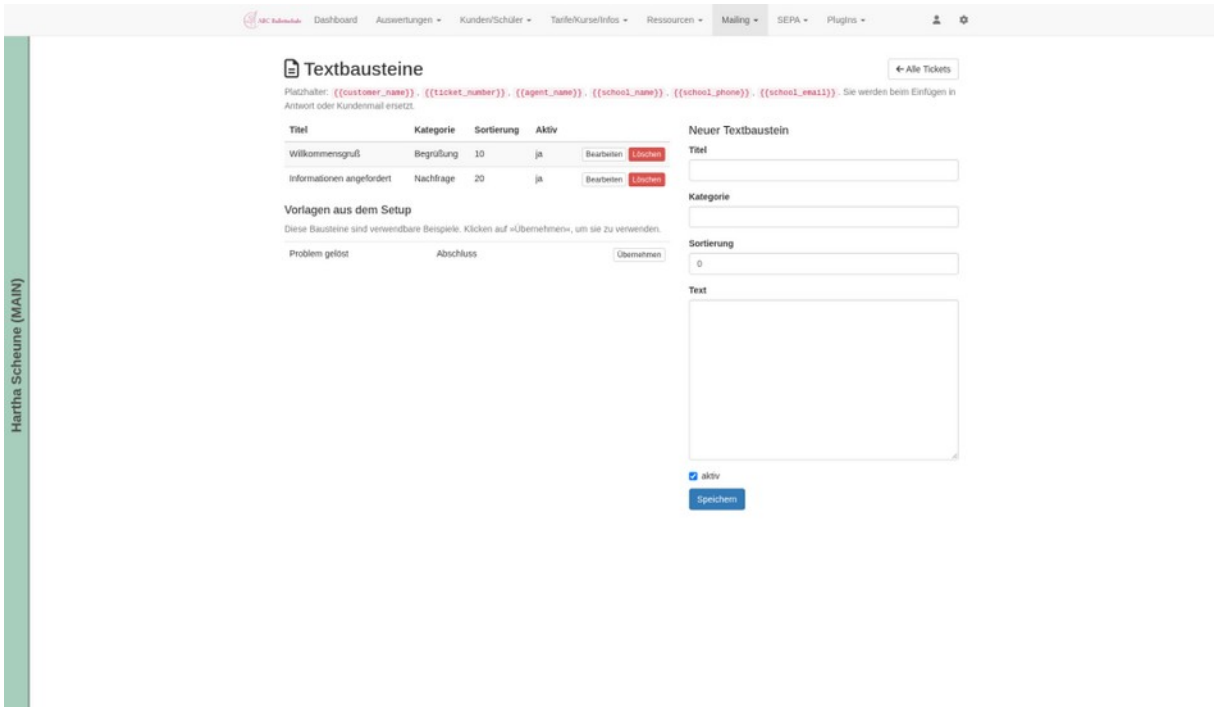


Abbildung 20: Textbausteine verwalten

Mit »Bearbeiten« ändern Sie einen Baustein, mit »Löschen« entfernen Sie ihn nach einer Rückfrage. Bausteine, die Sie gerade nicht brauchen, können Sie auch einfach deaktivieren (Häkchen bei »aktiv« entfernen). Sie erscheinen dann nicht mehr in der Auswahl. Alle Benutzer mit Zugriff auf SI Ticket können Textbausteine anlegen und ändern.

Platzhalter werden beim Einfügen des Bausteins automatisch durch die passenden Angaben ersetzt. Danach können Sie den Text wie gewohnt weiter bearbeiten:

- {{customer_name}}: der Name des Kunden,
- {{ticket_number}}: die Ticketnummer (nur beim Antworten auf ein Ticket sinnvoll),
- {{agent_name}}: Ihr Name, also der Name des angemeldeten Benutzers,
- {{school_name}}: der Name Ihrer Schule,
- {{school_phone}}: die Telefonnummer Ihrer Schule,
- {{school_email}}: Ihre Büro-E-Mail-Adresse.

Name, Telefonnummer und Büro-Adresse der Schule kommen aus den Haupt-Einstellungen von StudioIntern. Ein Beispiel für einen Baustein: »gerne kann Ihre Tochter eine Probestunde im Kindertanz am Mittwoch besuchen. Bei Fragen erreichen Sie uns unter {{school_phone}}.« Der

Text beginnt bewusst klein, weil die Anrede (z.B. »Sehr geehrte Frau Müller,«) automatisch davor gesetzt wird.

Unter »Vorlagen aus dem Setup« finden Sie fertige Beispiel-Bausteine. Mit »Übernehmen« kopieren Sie eine Vorlage in Ihre eigene Liste und können sie dort anpassen. Vorlagen, für die Sie schon einen Baustein mit gleichem Titel haben, werden ausgeblendet. Je nach Installation sind in Ihrer Liste auch schon Beispiele wie »Willkommensgruß« oder »Informationen angefordert« vorhanden.

Ist die Option »Textbausteine aktiviert« ausgeschaltet, zeigt die Seite statt der Verwaltung nur den Hinweis »Textbausteine sind ausgeschaltet. In Ticket-Antworten und Kundenmails gibt es deshalb keine Auswahl.« (Abbildung 21). Benutzer mit der Rolle »Geschäftsleitung« sehen darunter den Link »Zu den CRM-Einstellungen«, alle anderen den Hinweis, dass die Geschäftsleitung die Option umstellen kann. Solange die Option aus ist, können Sie Bausteine weder anlegen noch ändern.

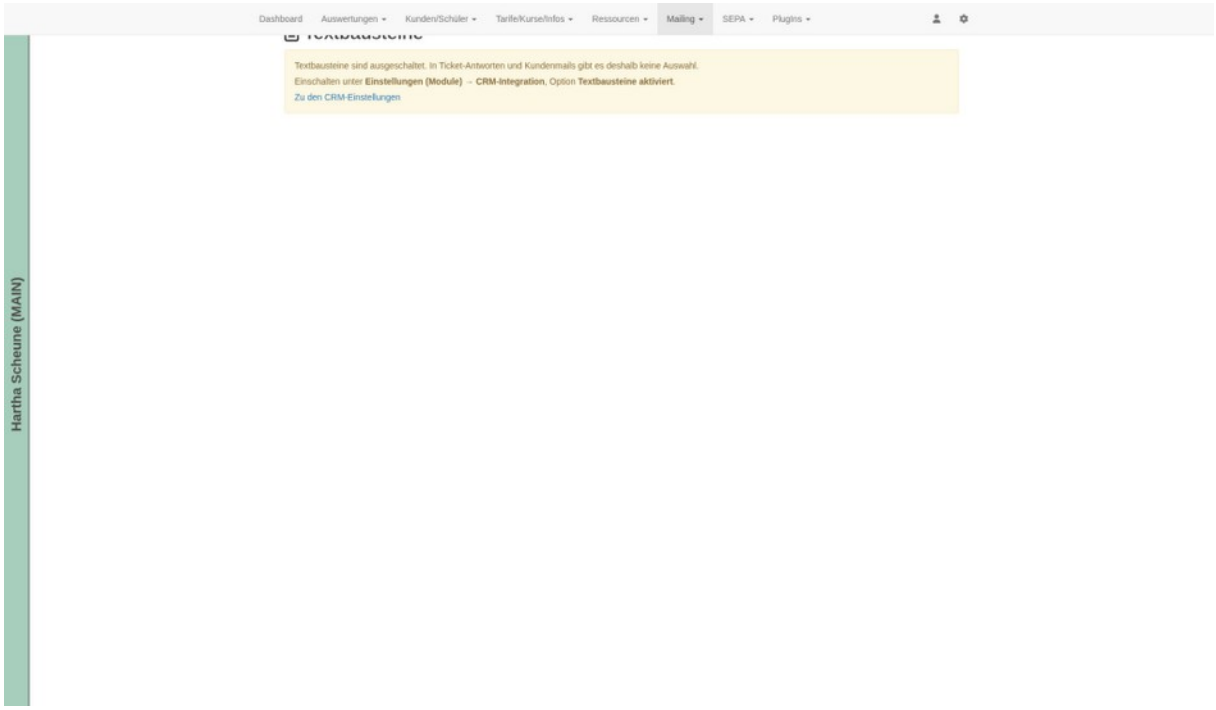


Abbildung 21: Hinweis bei ausgeschalteten Textbausteinen

Tickets suchen

Sie suchen die Nachricht, in der Herr Schmidt im Frühjahr nach dem Termin der Sommeraufführung gefragt hat? Dann nutzen Sie die Ticket-Suche (Abbildung 22):

1. Klicken Sie in der Ticket-Übersicht auf »Suchen«.
2. Geben Sie einen Suchbegriff ein, z.B. »Sommeraufführung«, einen Namen oder eine Ticketnummer.
3. Klicken Sie auf »Suchen«.

Durchsucht werden Ticketnummern, Betreff, Name und E-Mail-Adresse des Kunden sowie der Text aller Nachrichten, einschließlich der internen Notizen. Angezeigt werden höchstens 50 Treffer, die passendsten zuerst. Geben Sie eine Ticketnummer am besten ohne vorangestelltes # ein.

Über »Schnellzugriff:« kommen Sie mit einem Klick zu den »Offenen Tickets«, zu den nicht zugeordneten und zu den überfälligen Tickets.

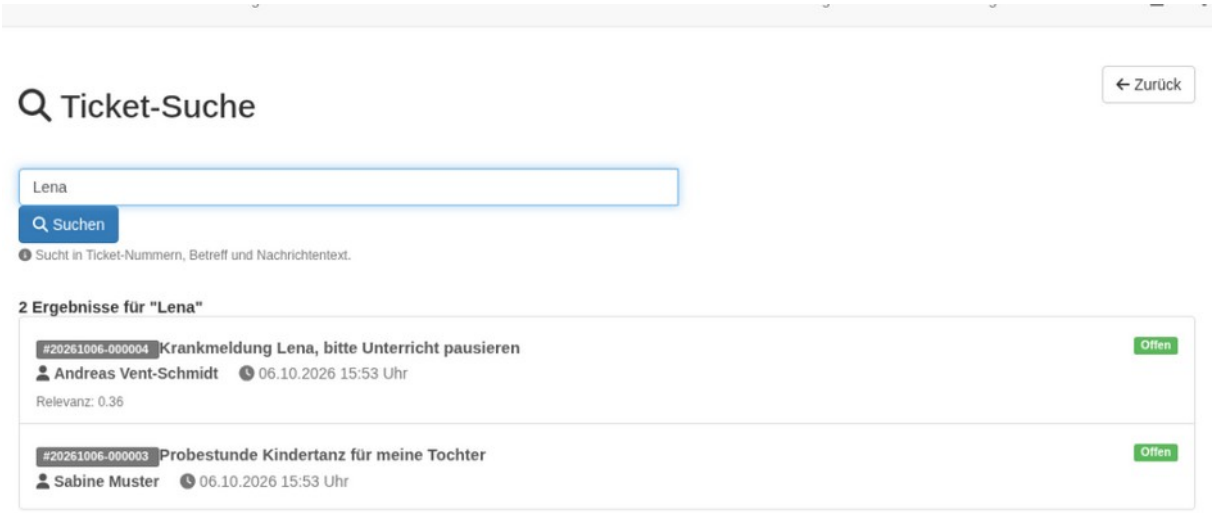


Abbildung 22: Die Ticket-Suche

Tickets im Dashboard

Damit Sie neue Anfragen nicht übersehen, zeigt das Dashboard im Bereich »ToDo« zwei Einträge (Abbildung 23):

- »Neue Tickets«: die Zahl der offenen Tickets, z.B. »3 neue Tickets«, mit dem Link »zur Übersicht«, der Sie direkt zur Liste der offenen Tickets bringt. Mit einem Klick auf den kleinen Pfeil davor klappen Sie die Liste auf und sehen bis zu fünf Tickets mit Nummer, Betreff, Kunde und Datum.
- »Überfällige Tickets«: die Zahl der offenen Tickets, die älter als die eingestellten »Tage bis zur Überfälligkeit« sind.

»Neu« heißt hier also »offen«, nicht unbedingt »ungelesen«. Die Einträge sehen nur Benutzer, die SI Ticket nutzen dürfen.

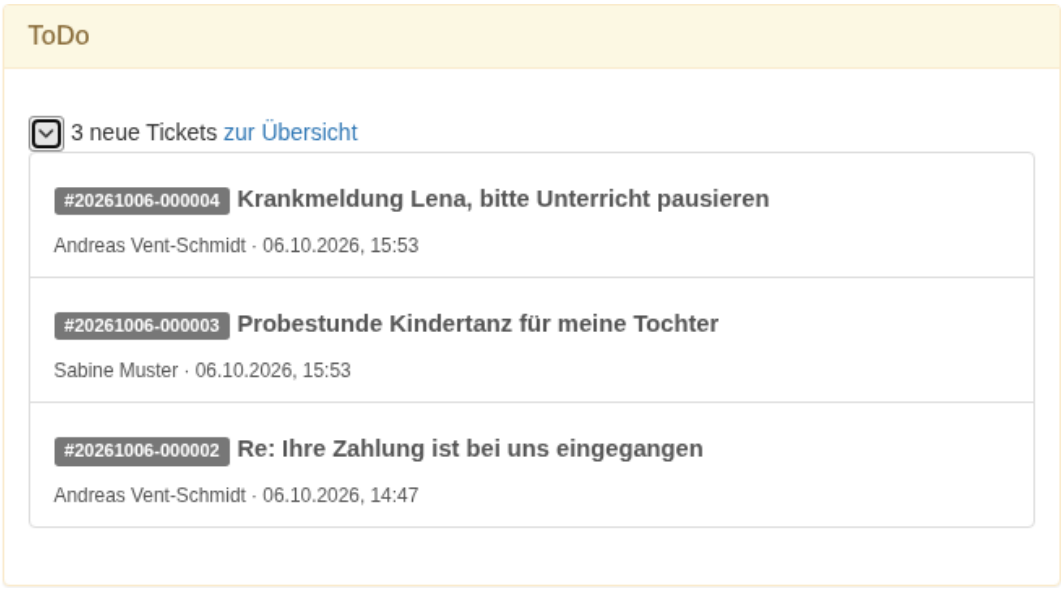


Abbildung 23: Neue Tickets im Dashboard-Bereich »ToDo«

Tickets in der Kundenkartei

Öffnen Sie die Kundenkartei, z.B. von Frau Müller, finden Sie dort den Bereich »Letzte Tickets dieses Kunden« (Abbildung 24). Er zeigt die letzten fünf Tickets mit Nummer, Betreff, Status, Priorität, dem Hinweis »Keine Antwort« sowie Erstell- und Änderungsdatum. Dazu gibt es drei Buttons:

- »Neues Ticket erstellen« und »E-Mail an Kunden«, jeweils mit diesem Kunden schon ausgewählt,
- »Alle Tickets«: die Ticket-Übersicht, gefiltert auf diesen Kunden. Oben steht dann »Tickets gefiltert nach Kunde: …«, und mit »alle Tickets« heben Sie den Filter wieder auf.

Angezeigt werden die Tickets, die zur Haupt-E-Mail-Adresse des Kunden gehören. Hat der Kunde keine E-Mail-Adresse hinterlegt, erscheint ein entsprechender Hinweis.

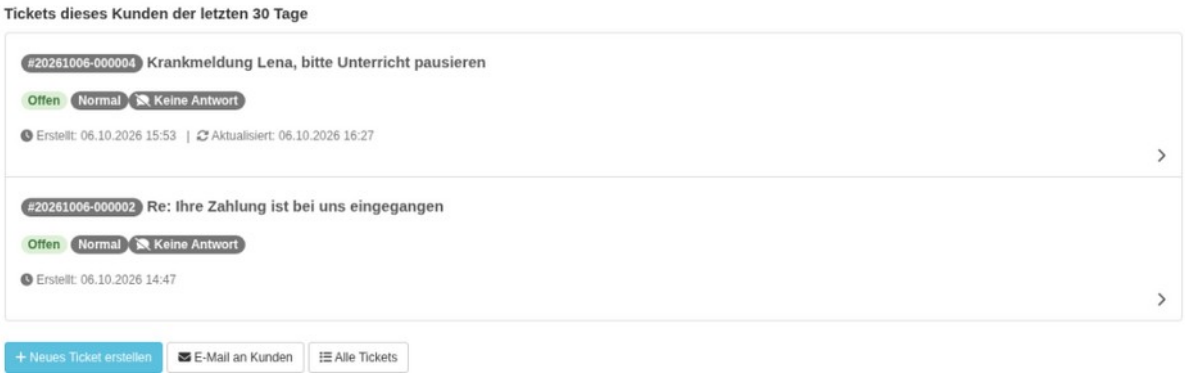


Abbildung 24: Tickets in der Kundenkartei

Die Eingangsbestätigung

Ist in den Einstellungen der »Auto-Responder« eingeschaltet, schickt SI Ticket dem Kunden sofort eine kurze Bestätigung, sobald aus seiner Nachricht ein neues Ticket entsteht. Das gilt für

Nachrichten per E-Mail, über das Kundenportal und über die App. Voraussetzung ist, dass SI Ticket den Absender einem Kunden oder Interessenten in Ihrer Kundenkartei zuordnen kann. Bei Nachrichten aus dem Kundenportal und der App ist der Absender ohnehin bekannt, weil er dort angemeldet ist.

Frau Müller bekommt also wenige Augenblicke nach ihrer Anfrage eine Mail mit dem Betreff »Ihr Anliegen wurde erfasst« und etwa diesem Text: »vielen Dank für Ihr Anliegen. Wir haben es unter dem Stichwort Platz im Kindertanz am Mittwoch erfasst und melden uns so bald wie möglich bei Ihnen.« Anrede, Grußformel und Signatur kommen automatisch dazu. Der Inhalt ihrer Nachricht wird nicht wiederholt.

Keine Eingangsbestätigung gibt es

- für Mails von Absendern, die SI Ticket keinem Kunden zuordnen kann (in der Übersicht »(nicht zugeordnet)«), hier antworten Sie bei Bedarf persönlich,
- für Mails von noreply-Adressen und von Ihren eigenen Studio-Adressen,
- für Tickets, die Sie selbst über »Neues Ticket« anlegen,
- für Antworten auf ein bestehendes Ticket,
- für Tickets, die zum Zeitpunkt des Versands nicht mehr offen sind.

Ordnen Sie das Ticket eines unbekannten Absenders später einem Kunden zu, wird die Bestätigung nicht nachgeholt.

Antwortet der Kunde auf die Eingangsbestätigung, landet seine Nachricht ebenfalls im selben Ticket.

Kann die Bestätigung einmal nicht sofort verschickt werden, holt StudioIntern den Versand später nach. Wenn Sie den Auto-Responder erst später einschalten, bekommen auch zugeordnete Kunden mit noch offenen Tickets, die bisher keine Bestätigung erhalten haben, nachträglich eine.