

# Ticket-System



Liebe Kunden und Interessenten,

zum Jahresausklang freuen wir uns Ihnen mitteilen zu können, dass wir eine Neuerung in unserem Supportsystem realisiert haben, welche sich im letzten Jahr viele von Ihnen gewünscht haben:

## **Unser neues Ticket-System.**

Was ist das und wie funktioniert es?

Über das Ticket-System werden Ihre Anfragen und unsere Antworten über eine „Ticket-ID“ zusammengefasst. Der Ablauf ist folgender:

- Sie senden uns per Email eine Anfrage an die bekannten Email-Adressen oder direkt an [support@codegarden.de](mailto:support@codegarden.de).
- Sie erhalten dann direkt eine Eingangsbestätigung über den Vorgang, diese Email enthält im Betreff die „Ticket-ID“.
- Alle weiteren E-Mails, die den gleichen Vorgang betreffen, müssen ebenfalls im Betreff die Ticket-ID enthalten.

Durch das Ticket-System wird die Bearbeitung Ihrer Anfragen vereinfacht und beschleunigt:

- Sie können uns rund um die Uhr ein Ticket zukommen lassen.
- Es wird automatisch der richtige Support-Mitarbeiter für die Bearbeitung ausgewählt.
- Durch die Historie ist jeder unserer Mitarbeiter über den bisherigen Verlauf der Kommunikation und den aktuellen Status informiert.
- Durch die Informationen, die sich aus ähnlichen Fragen andere Kunden ergeben, können wir schneller eine passende Lösung finden.
- Es kann nichts vergessen werden oder „untergehen“.

Unser Ticket-System basiert auf dem populären Open-Source Ticket-System „OS-Ticket“ (<https://osticket.com.de/>) und ist bei uns natürlich in Kontor integriert. Auch Sie können dieses leistungsstarke und kostengünstige Ticket-System in Ihrem Unternehmen nutzen, sprechen Sie uns einfach an!

Wenn Sie es direkt einmal testen möchten, auch wenn es momentan kein akutes Problem gibt: Schicken Sie uns doch einfach eine Nachricht an [support@codegarden.de](mailto:support@codegarden.de).

Wir freuen uns auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit mit Ihnen, wünschen Ihnen ein schönes Weihnachtsfest und für das neue Jahr 2019 alles Gute.

Viele Grüße,

Ihr codegarden Team

---

Version #2

Erstellt: vor 7 Jahren von [Tina](#)

Zuletzt aktualisiert: vor 6 Jahren von [Tina](#)