

# Kundenbetreuung

- [Rechnungen anzeigen](#)
- [Nachrichten an Kunden](#)
- [Problembehandlung](#)
- [Gutscheine](#)
- [Buchungen erstellen](#)
- [Buchungsliste](#)

# Rechnungen anzeigen

# Nachrichten an Kunden

## Allgemein

Wichtige Informationen können an Kunden verschickt werden. Über Kundeninformationen am Produkt kann eine Nachricht erstellt werden und dann an den Kunden gesandt werden.

Sie sehen dann so aus:

“ Guten Tag *Kundenname* ,

Ihr Partner hat folgende Informationen für Sie:

---

*Eure Gesundheit liegt uns am Herzen*

Sehr geehrte Karteninhaber und Karteninhaberinnen,

Ihre Sicherheit ist uns wichtig und Ihre Gesundheit liegt uns sehr am Herzen. Daher haben wir uns dazu entschlossen die Sicherheit für die Veranstaltung zu erhöhen und Sie bei uns mit einem negativen Schnelltest Willkommen zu heißen. Bitte lassen Sie sich vor der Veranstaltung auf Corona testen, auch wenn Sie geimpft oder genesen sind. Die Schnelltests stehen Ihnen bei den bekannten Testzentren z.B am Hafen in Musterstadt kostenfrei zur Verfügung. Alternativ können Sie auch einen Selbsttest mitbringen und ihn vor Ort machen.

Wir wissen, Sie haben dafür Verständnis. Wir freuen uns auf Sie.

Kommen Sie gut an.

Beste Grüße

Dr. Max Mustermann

*Ihre Bestellnummer lautet: 01MBE100023456*


---

Bei Fragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Beste Grüße,  
Ihr tivents Team

# Erstellen

Nachdem Sie unter Kundenbetreuung auf Bewnachrichtungen. dann kommen Sie auf folgende Seite:

 und or type unknown

Klicken Sie hier auf "Benachrichtigung erstellen". Sie kommen dann zu folgendem Formular:

 und or type unknown

Geben Sie den Betreff und dann die Information ein. Es findet keine persönliche Ansprache des Buchenden statt. Sie können oben nochmal sehen, wie die Mail aussieht.

Nach dem Speichern wird die Benachrichtigung gespeichert und TIVENTS erhält die Info, dass diese vorliegt.

# Weiterer Ablauf

Wir prüfen Ihre Nachricht und werden sie dann an die Kunden versenden. Gegebenfalls werden wir nochmal mit Ihnen Kontakt aufnehmen, wenn uns Fragen auffallen sollten.

# Problembehandlung

Es kann beim Versand der Tickets, Gutscheine oder Patenschaften immer zu Herausforderungen kommen. So kann sich der Kunde bei der E-Mailadresse vertippen, der Spam-Filter anschlagen, der Ausdruck vergessen werden oder die PDF wird versehentlich gelöscht. Hier gibt es verschiedene Möglichkeiten dem Kunden zu helfen.

## Selbsthilfe

Der Kunde kann sich immer selbst helfen. Wir haben hierfür unter <https://mein.tivents.de> ein Portal geschaffen, bei dem man sich die Dokumente selbständig herunterladen kann. Dazu benötigt der Kunde seine Bestellnummer.

## Tickets vergessen/gelöscht/nicht vorhanden

Sollte beim Einlass das Ticket nicht vorhanden sein, ist es möglich die Bestellung in manageTIVENTS zu suchen. Dazu gibt es auf dem Dashboard einen Button um die Bestellung zu suchen;


 und or type unknown

Nach dem Klicken öffnet sich nun ein kleines Fenster:


 und or type unknown

Hier kann man nun nach der Bestellnummer oder dem Nachname des Kunden suchen. **Bitte beachten Sie: Nur den Nachnamen des Kunden eingeben.**

Nach Eingabe eines Namens oder Bestellnummer wird im System automatisch gesucht. Es erscheint eine Liste mit den Bestellungen;

 und or type unknown

Wird keine Bestellung gefunden, kommen Sie zurück zum Formular:


 und or type unknown




# Gutscheine

## Verlängern

Sie können einen Gutschein für einen Kunden selbständig verlängern. Rufen Sie das zu die Ticketdetailseite auf. Handelt es sich um einen Gutschein, sehen Sie folgendes:

 und or type unknown

Klicken Sie nun auf den Stift. Es öffnet sich ein Formular:

 und or type unknown

Hier kann nun das neue Datum für die Gültigkeit eingetragen werden.

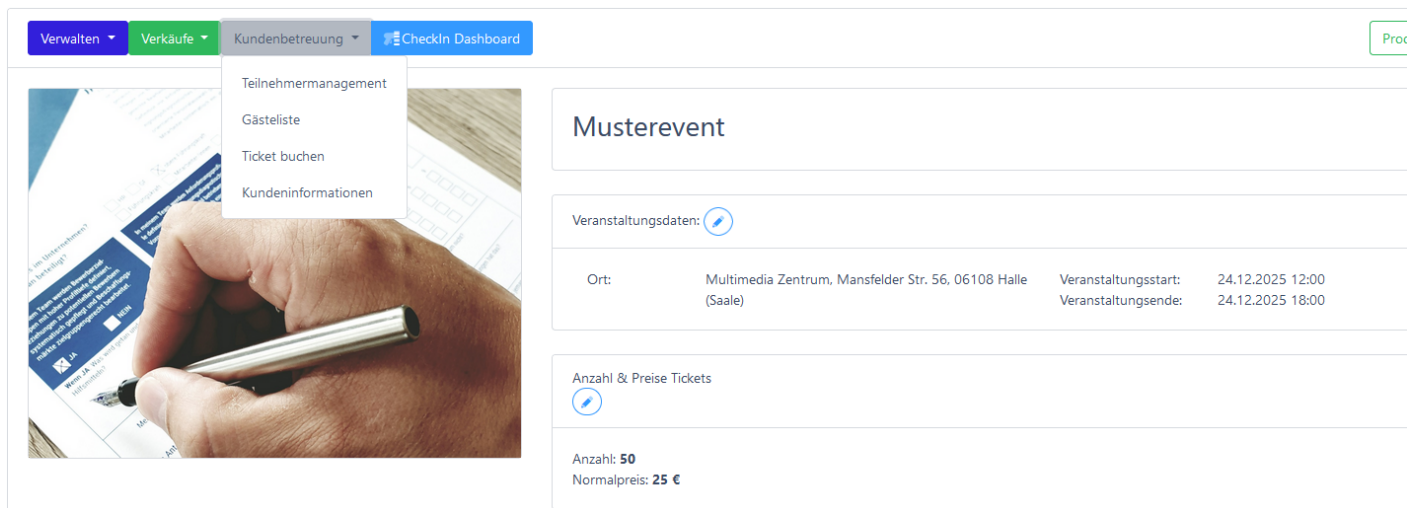
Bitte beachten Sie: Es findet keine Überprüfung statt. Somit kann das neue Datum auch in der Vergangenheit liegen.

Dann ist das neue Datum gesetzt und wird dann auch in der App angezeigt.

# Buchungen erstellen

Sie können für Ihre Kunden auch ausserhalb des Shops eine Buchung erstellen.

Dazu wählen Sie das gewünschte Produkt aus und klicken unter Kundenbetreuung auf Ticket/Gutschein buchen:



The screenshot shows the 'Kundenbetreuung' (Customer Support) menu with options: Teilnehmermanagement, Gästeliste, Ticket buchen, and Kundeninformationen. The 'Ticket buchen' option is highlighted. Below the menu is a preview image of a hand writing on a document. To the right, the 'Musterevent' (Sample Event) form is displayed. It includes a 'Veranstaltungsdaten' (Event Data) section with fields for Ort (Location), Veranstaltungsstart (Event Start), and Veranstaltungsende (Event End). The 'Anzahl & Preise Tickets' (Number and Prices of Tickets) section shows 'Anzahl: 50' and 'Normalpreis: 25 €'.

Verwalten Verkäufe Kundenbetreuung CheckIn Dashboard

Teilnehmermanagement  
Gästeliste  
Ticket buchen  
Kundeninformationen

Musterevent

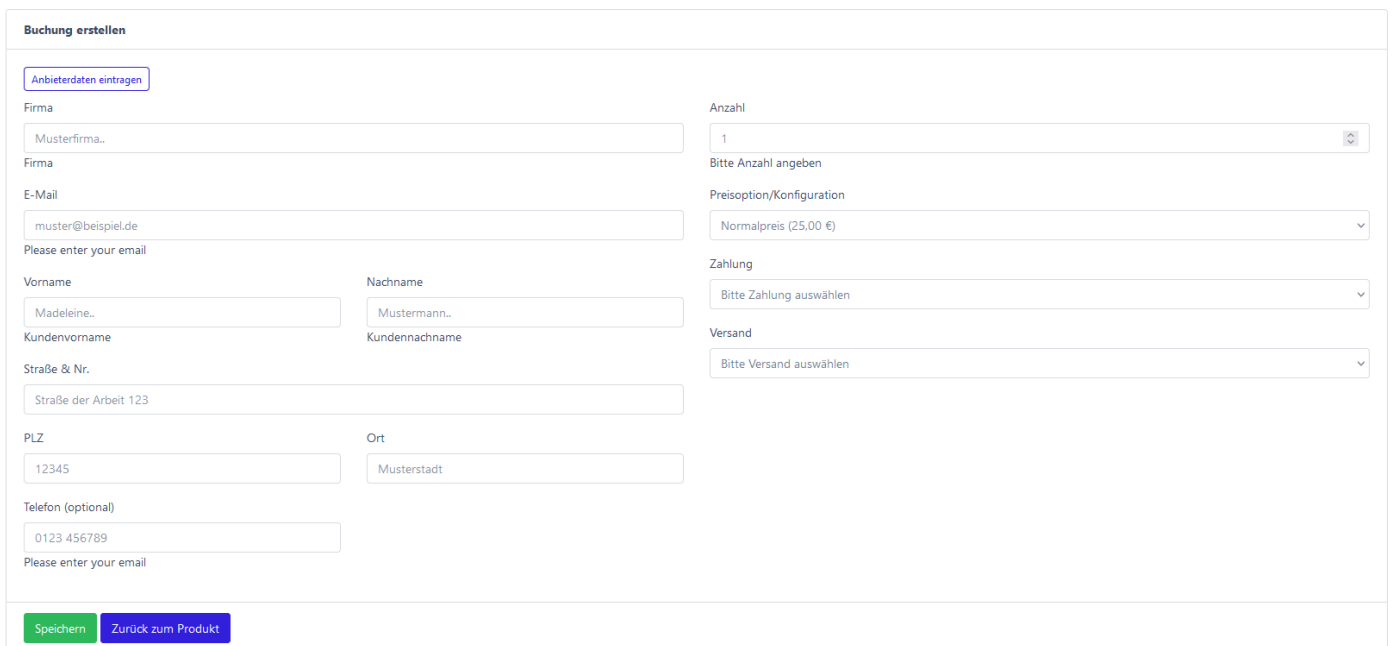
Veranstaltungsdaten:

Ort: Multimedia Zentrum, Mansfelder Str. 56, 06108 Halle (Saale) Veranstaltungsstart: 24.12.2025 12:00 Veranstaltungsende: 24.12.2025 18:00

Anzahl & Preise Tickets

Anzahl: 50  
Normalpreis: 25 €

Sie kommen dann zu einem Formular, indem Sie die Daten des Kunden erfassen können:



The screenshot shows the 'Buchung erstellen' (Create Booking) form. It includes a 'Anbieterdaten eintragen' (Enter Provider Data) section with fields for Firma (Company), E-Mail, and a 'Bitte enter your email' prompt. The 'Anzahl' (Number) section has a dropdown menu set to 1. The 'Preisoption/Konfiguration' (Price Option/Configuration) section has a dropdown menu set to 'Normalpreis (25,00 €)'. The 'Zahlung' (Payment) section has a dropdown menu set to 'Bitte Zahlung auswählen'. The 'Versand' (Shipping) section has a dropdown menu set to 'Bitte Versand auswählen'. The 'Kundendaten' (Customer Data) section includes fields for Vorname (First Name), Nachname (Last Name), Kundenvorname (Customer First Name), Kundennachname (Customer Last Name), Straße & Nr. (Street & No.), PLZ (Postal Code), Ort (Location), and Telefon (optional) (Phone (optional)).

Buchung erstellen

Anbieterdaten eintragen

Firma  
Musterfirma..

Firma

E-Mail  
muster@beispiel.de

Please enter your email

Vorname  
Madeleine..

Nachname  
Mustermann..

Kundenvorname  
Kundennachname

Straße & Nr.  
Straße der Arbeit 123

PLZ  
12345

Ort  
Musterstadt

Telefon (optional)  
0123 456789

Please enter your email

Anzahl  
1

Bitte Anzahl angeben

Preisoption/Konfiguration  
Normalpreis (25,00 €)

Zahlung  
Bitte Zahlung auswählen

Versand  
Bitte Versand auswählen

Speichern Zurück zum Produkt

An die angegebene E-Mailadresse wird dann die Buchung versandt. Soll der Kunde diese nicht bekommen, geben Sie bitte ihre E-Mailadresse an. Sie können auch einfach per Klick die Daten



komplett mit Ihren Daten befüllen.

Sie haben drei Zahlungsmethoden zur Verfügung:

- Gutschein/kostenfrei durch Anbieter: Hier wird der Preis mit 0 Euro eingetragen
- Barzahlung vor Ort: Hier wird der Preis der gewählte Preiskategorie eingetragen
- per Überweisung: Hier wird der Preis der gewählte Preiskategorie eingetragen

Bei den letzten beiden findet kein Zahlungsabgleich bei uns statt. Sollte also eine zahlungspflichtige Buchung erfolgen, muss der Zahlung bzw der Abgleich der Zahlung durch Sie erfolgen.

Sie können dann noch die Versandmethode auswählen. Wir stellen die Buchung via E-Mail oder Post zur Verfügung. Hier kann dann zusätzlich ausgewählt werden, ob der Preis auf der PDF vermerkt werden soll.

Bei der Auswahl Versand per Post, stellen wir Ihnen den Versand in Rechnung. Die Preise werden angezeigt.

Bei der Auswahl Versand per Post versenden wir die Tickets an die angegebene Adresse. Sollte diese nicht stimmen, kommt der Brief zu uns zurück und eine neue Versendung findet nicht statt.

Sie kommen im Anschluss zur Detailansicht der Buchung.

Buchung getätigt! [Weitere Buchung erstellen](#)

[Bestellung suchen](#)

Bestelldetails für 12BE-090125-655140

Name: Willi Helwig

Bestellnummer: 12BE-090125-655140

Rechnungsnummer:

Datum: 09.01.2025 08:55:00

[Mail erneut versenden](#)

[Rechnung drucken](#)

[Direkt-Links für den Kunden](#)

Positionen [Alle einchecken](#)

25 Einträge anzeigen

Suchen

ID	Produkt	Typ	Preis	Steuer	Validiert am	
6ljf7gj	Musterevent	Normalpreis	25,00 €	7,00 %	noch nicht/nicht erforderlich	<a href="#">↗</a>

1 bis 1 von 1 Einträgen

[Zurück](#) [1](#) [Nächste](#)

Hier können Sie eine Excel Liste mit allen Direkt-links zu den Tickets herunterladen, damit sich die Kunden die Tickets herunterladen können.

# Buchungsliste

Sie können die Buchungsliste einfach über das Produkt aufrufen:

[Buchungsliste.png](#) Image has a corrupt type

Hier können Sie die einzelnen Buchungen einsehen:

[Buchungsliste-Detail.png](#) Image has a corrupt type