

# Kundenbetreuung

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

# 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 Bewnachtigungen. dann kommen Sie auf folgende Seite:

[grafik.png](#)

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

[grafik.png](#)

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;

[grafik.png](#)

Nach dem Klicken öffnet sich nun ein kleines Fenster:

[grafik.png](#)

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;

[grafik.png](#)

Wird keine Bestellung gefunden, kommen Sie zurück zum Formular:

[grafik.png](#)



# 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:

[grafik.png](#)

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

[grafik.png](#)

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

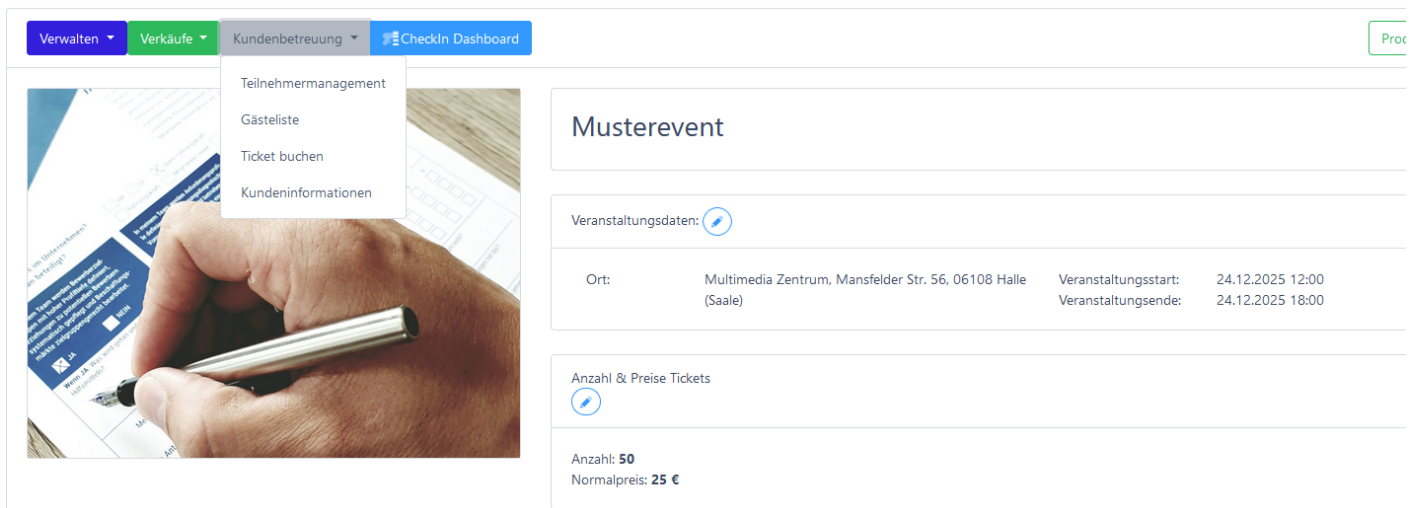
Bitte beachten Sie: Es findet keine Überprüfung statt. Somit kann das neue Datum auch in der Vergangenheit liegen.

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 Care) menu with options: Teilnehmermanagement, Gästeliste, Ticket buchen, and Kundeninformationen. Below it, the 'Musterevent' (Sample Event) details are displayed:

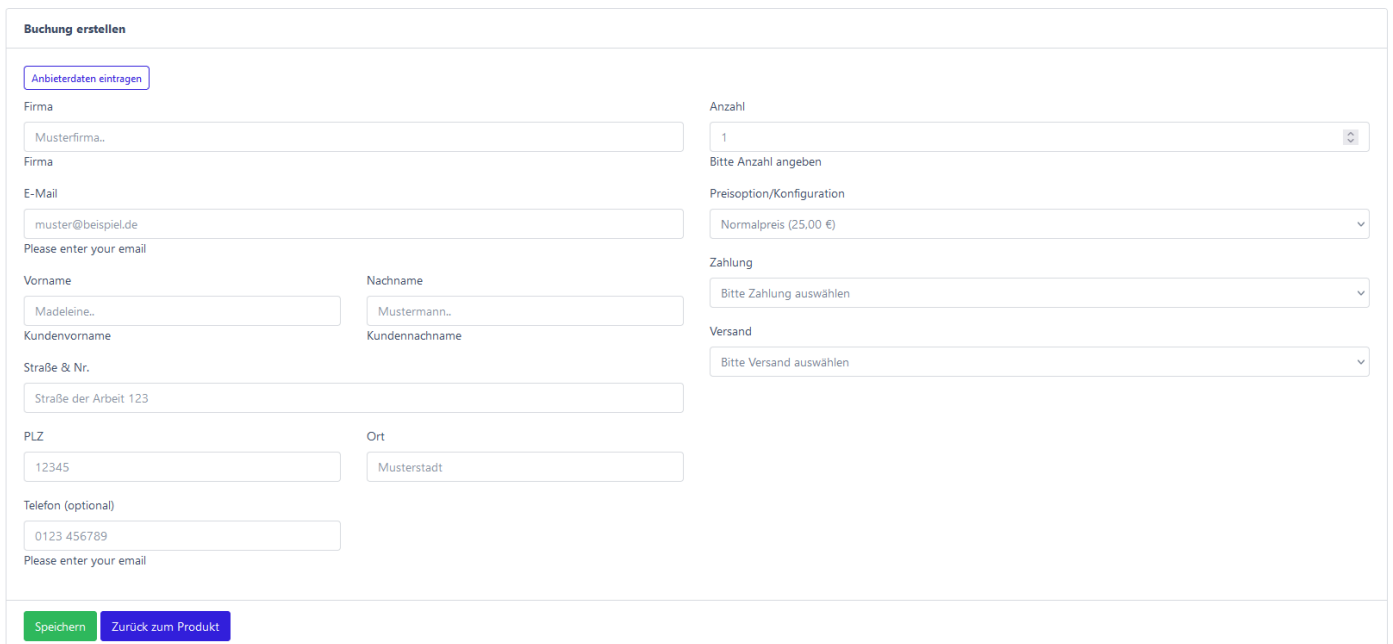
**Veranstaltungsdaten:**

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 'Buchung erstellen' (Create Booking) form includes the following fields:

- Anbieterdaten eintragen** (Submitter Data):
  - Firma: Musterfirma..
  - E-Mail: muster@beispiel.de
- Kundendaten** (Customer Data):
  - Vorname: Madeleine..
  - Nachname: Mustermann..
  - Kundenvorname: Kundenvorname
  - Kundennachname: Kundennachname
  - Straße & Nr.: Straße der Arbeit 123
  - PLZ: 12345
  - Ort: Musterstadt
  - Telefon (optional): 0123 456789
- Bestellungsdaten** (Order Data):
  - Anzahl: 1
  - Bitte Anzahl angeben
  - Preisoption/Konfiguration: Normalpreis (25.00 €)
  - Zahlung: Bitte Zahlung auswählen
  - Versand: Bitte Versand auswählen

Buttons: **Speichern** (Save), **Zurück zum Produkt** (Back to Product)

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:

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

ID	Produkt	Typ	Preis	Steuer	Validiert am
6jjf7gj	Musterevent	Normalpreis	25,00 €	7,00 %	noch nicht/nicht erforderlich

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:

The screenshot shows a web interface with a top navigation bar. On the left, a box displays 'Produktstatus im Verkauf'. On the right, a box displays 'Event 29.08.25 17:00'. Below these are navigation buttons: 'Verwalten', 'Verkäufe', 'Kundenbetreuung', and 'CheckIn Dashboard'. A dropdown menu is open under 'Verkäufe', listing 'Verkaufszahlen', 'Ticketliste', and 'Buchungsliste'. The main content area features a banner for 'FESTIVAL DER JUNGEN WIRTSCHAFT' with a smiling woman in a straw hat. To the right, there is a 'Veranstaltung' section with 'Ort:' and 'Veranstaltung' listed twice, and a red warning 'Achtung: ver Verkaufsend'.

Hier können Sie die einzelnen Buchungen einsehen:

[Zum Produkt](#)

25 Einträge anzeigen Suchen

Bestellnummer	Kunde	Bestelldatum	PLZ	Anzahl
01BE-290825		29.08.2025 14:48:13	39106	1
01BE-290825		29.08.2025 13:05:40	39104	1
01BE-290825		29.08.2025 08:11:27	06917	4
01BE-280825		28.08.2025 18:21:03	06449	1
01BE-270825		27.08.2025 14:51:10	04249	1
01BE-270825		27.08.2025 12:50:46	39628	1
01BE-270825		27.08.2025 12:07:33	38899	3

Hier kommen Sie dann zu den Buchungsdetails:

Bestellung suchen

Bestelldetails für 01BE-290825-260913

Name: [REDACTED]  
Bestellnummer: [REDACTED]  
Rechnungsnummer: [REDACTED]  
Datum: 29.08.2025 14:48:13

[Mail erneut versenden](#) [Rechnung drucken](#)

[Direkt-Links für den Kunden](#)

Positionen [Alle einchecken](#)

25 Einträge anzeigen

Suchen

ID	Produkt	Typ	Preis	Steuer	Validiert am	
77e7mz7p	Festival der jungen Wirtschaft 2025	Samstag-Ticket	[REDACTED]	0.00 %	noch nicht/nicht erforderlich	<a href="#">↩</a>

1 bis 1 von 1 Einträgen

Zurück **1** Nächste

# Customer Relation Management

## Teilnehmermanagement

### Einladungen

Sie können bei uns Ihre Einladungen nachverfolgen.