

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 Benachrichtigungen. dann kommen Sie auf folgende Seite:

[grafik.png](#) und or type unknown

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

[grafik.png](#) 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:

[grafik.png](#) und or type unknown

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

[grafik.png](#) 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:

 und or type unknown

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

 und or type unknown

An die angegebene E-Mailadresse wird dann die Buchung versandt. Soll der Kunde diese bekommen, geben Sie bitte ihre E-Mailadresse an.

Hier findet kein Zahlungsabgleich bei uns statt. Sollte also eine zahlungspflichtige Buchung erfolgen, muss der Abgleich der Zahlung durch Sie erfolgen.

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

Sie kommen im Anschluss zur Detailansicht der Buchung.

 und or type unknown

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](#) unknown

Hier können Sie die einzelnen Buchungen einsehen:

[Buchungsliste-Detail.png](#)