

# 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

---

Revision #7

Created 14 November 2022 09:33:33 by Willi Helwig

Updated 23 February 2024 08:40:39 by Willi Helwig