

auf dem factsheet erhalten sie sämtliche informationen zum schmiddesign.support. dabei erfahren sie unter anderem, wie sie eine anfrage stellen und zwischen welchen support-angeboten sie wählen können.



### anfrage stellen

wenn sie ein problem oder anliegen haben, nehmen sie per e-mail über **support@projekt.schmiddesign.de** kontakt mit uns auf. wir bitten sie darum, dabei ihr anliegen präzise zu beschreiben sowie sämtliche verfügbaren informationen und daten mitzuteilen.



### ticket mit eindeutiger zuweisungsnummer wird erstellt

sobald ihre anfrage bei uns eingegangen ist, wird in unserem system automatisch eine individuelle und eindeutige zuweisungsnummer (**#ticketnummer**) erstellt. sollten sie noch etwas ergänzen wollen, können sie direkt antworten.



### sichten der anfrage

die projektleitung geht ihrem anliegen nach. sollte es nachfragen geben, wenden wir uns an sie.



### weiterleitung an das zuständige team

sind sämtliche nachfragen geklärt, gibt unsere projektleitung das ticket an die jeweilige fachabteilung weiter. nun kümmert sich das zuständige team um ihre anfrage und setzt ihre vorgaben sorgfältig um



### wir halten sie auf dem laufenden

sobald sich der status ihres tickets ändert, erhalten sie eine benachrichtigung per e-mail. sie können jederzeit informationen ergänzen, indem sie auf die nachricht antworten.



### abschluss

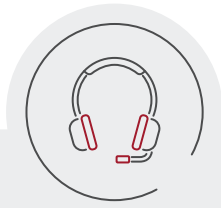
schließlich bekommen sie eine e-mail, in der wir ihnen mitteilen, dass ihr ticket vollständig bearbeitet wurde. sie haben nun zehn tage zeit, um uns gegebenenfalls auf andere anpassungen bezüglich des jeweiligen tickets aufmerksam zu machen. wenn sie ihr anliegen als vollständig bearbeitet ansehen, können sie uns das gerne direkt auf die abschluss-mail hin mitteilen.

## ticketnummer

jedes anliegen bekommt eine individuelle **#ticketnummer**, um es eindeutig zuzuweisen.

**wichtig:** geben sie bei fragen und ergänzungen unbedingt die jeweilige **#ticketnummer** an! auf diese weise vermeiden wir, dass zu einem anliegen mehrere tickets existieren und unsere mitarbeiter können sich effizienter mit anfragen befassen. erstellen sie nur ein neues support-ticket, falls es sich auch wirklich um ein neues problem/anliegen handelt!





### schmiddesign.premium support

- ✓ persönliche support-annahme durch unsere projekt-assistenz <sup>1</sup>
- ✓ zugriff auf unser service- und support-portal (24/7)
- ✓ garantierte reaktionszeit bei support-anfragen von **zwei** werktagen
- ✓ unterstützung bei fragen rund um das cms
- ✓ monatliches **standard-reporting**

<sup>1</sup> gilt während der öffnungszeiten der schmiddesign.

mo bis do: 08:30 – 12:00 Uhr 13:00 – 17:00 Uhr  
fr: 08:30 – 12:00 Uhr

<sup>2</sup> zu einem systemausfall zählen folgende vorfälle:

- website/intranet/shoplösung ist nicht mehr erreichbar
- eine von uns entwickelte schnittstelle ist von einem funktionsausfall betroffen



### schmiddesign.premium **plus** support

- ✓ persönliche support-annahme durch unsere projekt-assistenz <sup>1</sup>
- ✓ zugriff auf unser service- und support-portal (24/7)
- ✓ garantierte reaktionszeit bei support-anfragen von **einem** werktag
- ✓ unterstützung bei fragen rund um das cms
- ✓ **detailliertes** monatliches **reporting**
- ✓ direkter zugang auf das gebündelte know-how unserer entwicklungsexperten
- ✓ direkter austausch zwischen schmiddesign. und dem hostingunternehmen
- ✓ schnelle reaktionszeiten bei einem systemausfall von 2 stunden <sup>1 2</sup>
- ✓ zugriff auf eine wissensdatenbank
- ✓ bereitstellung eines entwicklungservers inkl. testsystem
- ✓ installation von minor-updates (priority bug-fixes and security patches) im rahmen der its version

## diese funktionen und vorteile bieten ihnen unser service- und support-portal

- ⊕ sie können angebote einholen sowie anliegen und probleme mitteilen
- ⊕ ihre aufträge, angebote und tickets im überblick
- ⊕ sie haben die möglichkeit, dokumente und kommentare zu aufträgen hinzuzufügen
- ⊕ ändert sich der status des tickets, erhalten sie eine entsprechende meldung
- ⊕ eine übersicht über alle in rechnung gestellten leistungen innerhalb eines zeitraums beziehungsweise eines projekts
- ⊕ sie können die rechnungen nach unterschiedlichen kriterien filtern und im pdf-format abrufen