



SauDECKE

**Drohnen für den Haushalt
und nicht nur...**

Benutzerreise für das Ticketsystem von Firma SauDecke:

1. Der Benutzer (unser Kunde mit einem Problem) besucht unsere Website und navigiert zum Bereich "Support" oder "Hilfe".
2. Auf der Supportseite findet der Benutzer ein Formular zur Einreichung eines Tickets. Das Formular ist so gestaltet, dass alle Felder ausgefüllt werden müssen, um Verwirrung und Unsicherheiten zu minimieren.
3. Der Benutzer füllt das Formular aus, indem er alle erforderlichen Informationen angibt, einschließlich seiner Kundendaten, einer detaillierten Beschreibung des Problems und des Typs des Produkts (z. B. Drohne zur Deckenreinigung).
4. Nachdem das Formular ausgefüllt und abgesendet wurde, wird das Ticket an unser revolutionäres Filtersystem weitergeleitet.
5. Unser Filtersystem überprüft das Ticket automatisch und versucht, das Problem mithilfe vordefinierter Lösungen zu lösen. Dieser automatische Prozess deckt etwa 95 % der häufigsten Probleme ab, ohne dass menschliche Hilfe, Chatbots oder KI erforderlich sind.
6. Falls das Filtersystem das Problem nicht lösen kann oder das Problem komplexer ist, wird das Ticket in unser Ticketsystem übertragen.
7. Unsere Experten erhalten das Ticket und können mit der Fehlerbehebung beginnen. Das Ticketsystem weist jedem Ticket eine Priorität (hoch, mittel, niedrig) und einen Status zu, um anzuzeigen, in welchem Stadium sich der Lösungsprozess befindet.
8. Unsere Experten arbeiten an der Fehlerbehebung und aktualisieren den Status des Tickets entsprechend. Der Benutzer kann den Fortschritt seines Tickets über sein Benutzerkonto auf unserer Website verfolgen.
9. Sobald das Problem behoben ist, wird das Ticket geschlossen und der Benutzer erhält eine Benachrichtigung über die erfolgreiche Lösung seines Problems.
10. Der Benutzer kann bei Bedarf Feedback zu seiner Erfahrung mit unserem Support-Team geben, um unsere Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.