

## **Anleitung „MATRIX – Ticketsystem“**

1. Der Kunde schickt eine E-Mail an die bekannten Service-Adressen.
2. MATRIX verschickt automatisch eine Empfangsbestätigung mit der Ticketnummer an den Absender.
3. Mit dieser Ticketnummer kann sich der Kunde jederzeit an das Servicecenter wenden.
4. Alle Mitarbeiter haben Zugriff auf das Programm, es werden alle wichtigen Daten von den Mitarbeitern in das System eingetragen, somit ist immer der aktuelle Stand ersichtlich.
5. Sobald der defekte Artikel bei BMZ eingeht, bekommt der Kunde automatisch eine Wareneingangsbestätigung.
6. Wenn die reparierten Artikel an den Kunden verschickt werden und das Ticket geschlossen wird, geht wieder eine automatische Info an den Händler raus.
7. Bei schriftlichen Rückfragen bitte immer eine # vor die Ticketnummer in die Betreffzeile setzen, somit landet die E-Mail direkt im richtigen Ticket (z.B. Rückfrage zu #CS14816), oder direkt auf die automatische Rückmail aus dem Ticketsystem antworten.