



## KENNEN SIE SCHON UNSER SUPPORT-POSTFACH?

Unser Support-Postfach bietet eine bessere Alternative zum klassischen Kundensupport per Telefon

„SIE SCHREIBEN  
EINE E-MAIL. WIR  
BEARBEITEN DIESE  
UMGEHEND.“

EBF System GmbH  
Support Team

### WIE FUNKTIONIERT DAS?

Mit einer E-Mail an [support@ebf.net](mailto:support@ebf.net) wird bei uns automatisch ein Ticket erstellt und eine Benachrichtigung an alle Techniker verschickt. Sie werden per E-Mail über den Status Ihrer Anfrage benachrichtigt und können diese jederzeit online einsehen.

### WARUM IST DAS SUPPORT-POSTFACH SINNVOLL?

Dieses Ticketsystem soll keine Hürde zwischen Techniker und Kunden darstellen, sondern die Anfragen und Probleme strukturieren, dokumentieren und ggf. priorisieren. Durch diese intelligente Lösung können wir uns bei telefonischen Rückfragen direkt auf das Ticket beziehen, wissen sofort um was es geht und wer Ihr passender Ansprechpartner ist.

#### 1 E-Mail schreiben

Teilen Sie uns Ihr Anliegen per E-Mail über [support@ebf.net](mailto:support@ebf.net) mit.

#### 2 Ticket eröffnet

Bei uns wird ein Ticket erstellt und unsere Mitarbeiter werden sofort über die neue Kundenanfrage benachrichtigt.

#### 3 Fortschritt beobachten

Sie können jederzeit online den Fortschritt der Bearbeitung des Tickets verfolgen und ggfs. ergänzende Informationen nachliefern.

#### 4 Ticket geschlossen

Wenn unser Mitarbeiter die Aufgabe erledigt hat, wird das Ticket geschlossen.