

MATCHWERK · ANLEITUNG

Support-Tickets — Fehler melden, Wünsche und Fragen

Aus jeder Ansicht ein Ticket an das Matchwerk-Team schicken, Antworten im eigenen System lesen — und wie der Support sie im Hub beantwortet

Zielgruppe: Alle Benutzer eines eigenen Matchwerk-Systems (außer Kunden) und Betreiber von Matchwerk

Stand: 14.10.2026 · automatisch erzeugt mit dem Doku-Studio · alle gezeigten Daten sind Demodaten

Inhalt

Zu dieser Anleitung gibt es ein vertontes Video mit denselben Schritten.

1. Ein Ticket aus jeder Ansicht

2. Deine Tickets unter „Support“

3. Im Hub — das Ticket beantworten

4. Die Antwort im eigenen System

1 Ein Ticket aus jeder Ansicht

Fehlermeldungen, Verbesserungswünsche und Fragen gehen direkt aus deinem System an das **Matchwerk-Team** — ohne E-Mail und ohne Telefon. Unten rechts steht in jeder Ansicht der Knopf **Feedback & Hilfe** (auf dem Handy als runder Knopf über der unteren Leiste). Das gilt für alle Benutzer deines Systems; Kunden im Kundenportal sehen ihn nicht.

Support kontaktieren

Fehler, Wunsch oder Frage — dein Ticket geht direkt an das Matchwerk-Team. Antworten bekommst du per E-Mail und hier unter „Support“.

Fehler melden

Verbesserung / Wunsch

Frage

Sonstiges

BEREICH

Meine Objekte

DRINGLICHKEIT

Normal

BETREFF

z. B. Exposé-PDF zeigt keine Bilder

BESCHREIBUNG

Was hast du gemacht, was ist passiert, was hättest du erwartet? Hilfreich: Schritte zum Nachstellen, betroffenes Objekt/Lead.

Datei anhängen

 oder Screenshot mit Strg+V einfügen · max. 5 Dateien, je 10 MB

Mitgeschickt werden Bereich, Browser und Fenstergröße — das hilft beim Nachstellen. Deine Daten im System sieht der Support nicht.

Abbrechen

Ticket senden

Der Dialog „Support kontaktieren“ — Bereich ist mit der aktuellen Ansicht vorgelegt

Im Dialog **Support kontaktieren**:

- **Art** — **Fehler melden**, **Verbesserung / Wunsch**, **Frage** oder **Sonstiges**.
- **Bereich** — vorgelegt mit der Ansicht, aus der du kommst (z. B. „Meine Objekte“); änderbar.
- **Dringlichkeit** — Niedrig, Normal, Hoch oder **Kritisch — Arbeiten nicht möglich**.

- **Betreff** und **Beschreibung** — bei Fehlern hilft: Was hast du gemacht, was ist passiert, was hättest du erwartet?
- **Anhänge** — **Datei anhängen** oder einen Screenshot mit **Strg+V** direkt ins Beschreibungsfeld einfügen; bis zu 5 Dateien, je höchstens 10 MB (zusammen 25 MB). Bilder erscheinen als Vorschau.

Support kontaktieren

Fehler, Wunsch oder Frage — dein Ticket geht direkt an das Matchwerk-Team. Antworten bekommst du per E-Mail und hier unter „Support“.

Fehler melden

Verbesserung / Wunsch

Frage

Sonstiges

BEREICH

Meine Objekte

DRINGLICHKEIT

Normal

BETREFF

Innenfoto im Exposé wird verzerrt angezeigt

BESCHREIBUNG

Bei der Neckarstraße 45 erscheint das Innenfoto von WE 06 im Exposé gestaucht. In der Bildergalerie sieht es richtig aus. Das Originalfoto hänge ich an.

Datei anhängen

oder Screenshot mit Strg+V einfügen · max. 5 Dateien, je 10 MB

Dachgeschoss_WE06_In... 18 KB

Mitgeschickt werden Bereich, Browser und Fenstergröße — das hilft beim Nachstellen. Deine Daten im System sieht der Support nicht.

Abbrechen

Ticket senden

Fehlermeldung mit Foto als Anhang

Automatisch mitgeschickt werden nur technische Angaben, die beim Nachstellen helfen — Ansicht, Browser, Fenstergröße und Version. **Inhalte aus deinem System sieht der Support nicht.**

Nach **Ticket senden** bestätigt der Dialog die **Ticketnummer** (T- und eine fortlaufende Nummer):

Support kontaktieren

Fehler, Wunsch oder Frage — dein Ticket geht direkt an das Matchwerk-Team. Antworten bekommst du per E-Mail und hier unter „Support“.

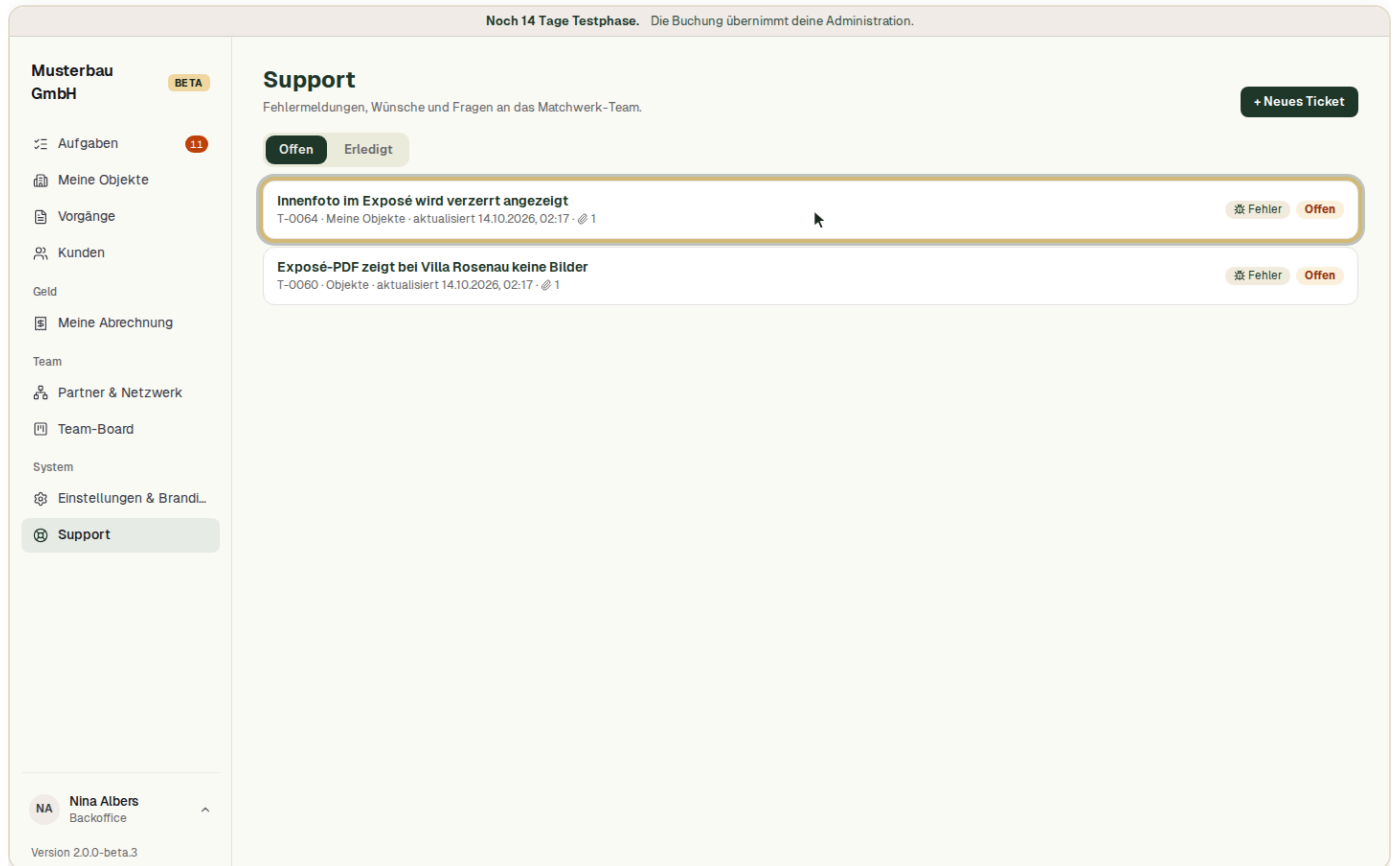
✓ Ticket T-0064 ist eingegangen. Danke! Wir melden uns, sobald es Neuigkeiten gibt.

Schließen

Das Ticket ist eingegangen

2 Deine Tickets unter „Support“

Unter **Support** in der Navigation (bei Beratern und Teamleitung im Benutzermenü oben rechts) stehen deine Tickets:



Offene Tickets mit Nummer, Bereich, Art und Status

- **Offen** und **Erledigt** als Reiter; je Ticket Betreff, Nummer, Bereich, letzte Aktualisierung, Anzahl der Anhänge, **Art** und **Status** — **Offen**, **In Bearbeitung**, **Antwort vom Support** oder **Erledigt**.
- **+ Neues Ticket** öffnet denselben Dialog wie „Feedback & Hilfe“.
- **Administratoren und Inhaber / Leitung** sehen die Tickets **aller Benutzer** ihres Kontos (mit dem Namen des Melders) und können mit **nur meine** auf die eigenen filtern. Alle anderen sehen nur ihre eigenen Tickets.

Ein Ticket öffnen

Noch 14 Tage Testphase. Die Buchung übernimmt deine Administration.

Musterbau GmbH

BETA

Aufgaben 11

Meine Objekte

Vorgänge

Kunden

Geld

Meine Abrechnung

Team

Partner & Netzwerk

Team-Board

System

Einstellungen & Brandl...

Support

← Alle Tickets

T-0064

Innenfoto im Exposé wird verzerrt angezeigt

Von dir - 14.10.2026, 02:17 · Bereich: Meine Objekte · Dringlichkeit: Normal

Fehler

Offen

Du - 14.10.2026, 02:17

Bei der Neckarstraße 45 erscheint das Innenfoto von WE 06 im Exposé gestaucht. In der Bildergalerie sieht es richtig aus. Das Originalfoto hänge ich an.

Dachgeschoss_WE0... 18 KB

ANTWORTEN

Nachricht an den Support ...

Datei anhängen oder Screenshot mit Strg+V einfügen · max. 5 Dateien, je 10 MB

✓ Als erledigt markieren

Antwort senden

NA Nina Albers Backoffice

Version 2.0.0-beta.3

Verlauf mit Anhang — antworten oder als erledigt markieren

Der **Verlauf** zeigt deine Nachrichten (rechts) und die Antworten des Supports (links), Anhänge mit Vorschau — ein Klick öffnet sie. Unten kannst du **antworten** (auch mit Anhängen), das Ticket **als erledigt markieren** oder ein erledigtes Ticket **wieder öffnen**; eine Antwort auf ein erledigtes Ticket öffnet es ebenfalls wieder.

3 Im Hub – das Ticket beantworten

Beim Betreiber von Matchwerk laufen die Tickets aller Systeme im **Betreiber-Dashboard** → **Support-Tickets** zusammen (Details zur Seite im Kapitel „Betreiber-Dashboard“). Tickets mit neuer Kundennachricht sind **fett** und mit einem Punkt markiert; ihre Zahl steht in der Navigation.

Angemeldet als **Hub-Admin** · admin@matchwerk.local Abmelden

Support-Tickets

Fehlermeldungen, Wünsche und Fragen aus den Kundensystemen. Ungelesene Kundennachrichten stehen oben (•).

Offen (alle) Neu / offen In Bearbeitung Beantwortet Erledigt Alle

Suche: Nummer, Betreff, Firma, Melde

NR.	BETREFF	MANDANT / MELDER	STATUS	AKTUALISIERT
T-0060	Exposé-PDF zeigt bei Villa Rosenau keine Bilder Fehler · Objekte · 1	Musterbau GmbH Nina Albers	Offen Hoch	vor 1 Min.
T-0064	Innenfoto im Exposé wird verzerrt angezeigt Fehler · Meine Objekte · 1	Musterbau GmbH Nina Albers	Offen	vor 34 Sek.
T-0061	Wie übertrage ich einen Lead an eine Kollegin? Frage · CRM · admin@matchwerk.local	Musterbau GmbH Tim Vogel	Beantwortet	vor 2 Tg.
T-0062	Excel-Export der Abrechnung mit Provisionsspalte Wunsch · Abrechnung · admin@matchwerk.local	Musterbau GmbH Anna Muster	In Bearbeitung Niedrig	vor 5 Tg.

Das neue Ticket von Nina im Hub

Im Ticket stehen Verlauf und Anhänge, rechts Status, Priorität, Art, Zuständigkeit, Mandant und Melder sowie der **Kontext**, den das System mitgeschickt hat. Der Support antwortet unter **Antwort an Kunden** (mit Anhängen, Screenshots per Strg+V) oder hält unter **Interne Notiz** etwas nur für das Team fest. **Status danach** setzt den Status gleich mit — üblich ist **Beantwortet**.

 Matchwerk

HUB - ADMIN

Übersicht

Mandanten

Releases & Kanäle

Leistungen (After Sales)

Support-Tickets 1

Modul-Anfragen

KI-Tool-Anfragen

Tarife & Module

Rabattcodes

Empfehlungen

Marktplatz

Einstellungen

Ereignisprotokoll

Angemeldet als Hub-Admin · admin@matchwerk.local

Abmelden

– Alle Tickets

T-0064 Innenfoto im Exposé wird verzerrt angezeigt

Nina Albers · 14.10.2026, 02:17

Bei der Neckarstraße 45 erscheint das Innenfoto von WE 06 im Exposé gestaucht. In der Bildergalerie sieht es richtig aus. Das Originalfoto hänge ich an.

 Dachgeschoss_WE06_In... 18 KB

Antworten

Antwort an Kunden Interne Notiz

Hallo Nina, danke für das Foto! Das Exposé hat das Bild auf ein festes Seitenverhältnis gezogen. Ab sofort wird es unverzerrt dargestellt — bitte lade das Exposé einmal neu.

Anhang

Status danach Beantwortet

Antwort senden

Der Melder bekommt eine E-Mail mit Link zum Ticket und sieht die Antwort in seinem System unter „Support“.

Ticket

Status Offen

Art Fehler

Priorität Normal

Mandant Musterbau GmbH

Gemeldet von Nina Albers
nina.albers@demo.example · Backoffice

Bereich Meine Objekte

Erstellt 14.10.2026, 02:17

Aktualisiert 14.10.2026, 02:17

Status Offen

Priorität Normal

Art Fehler

Zuständig nicht zugewiesen

OK

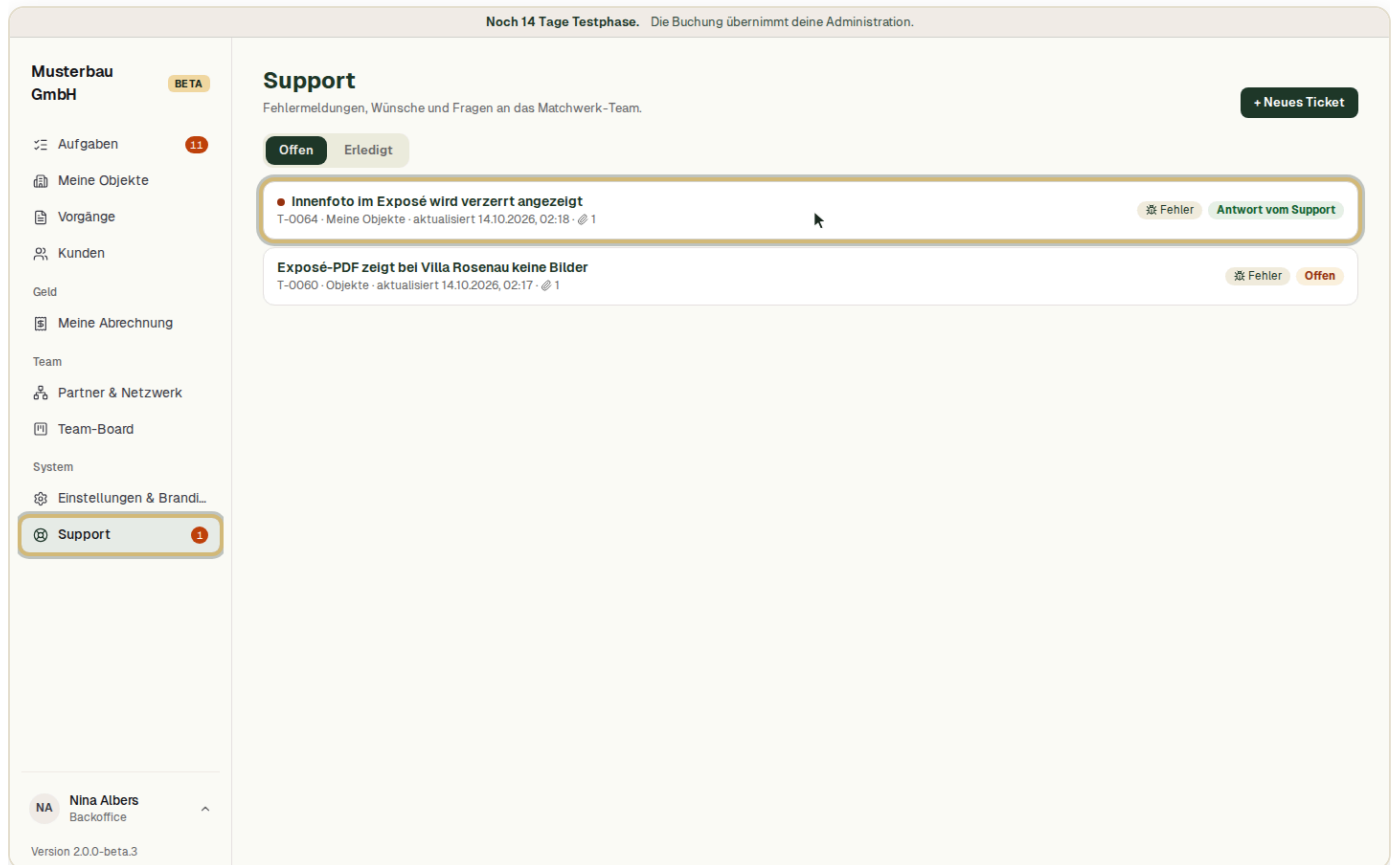
E-Mail oder Name im Support-Team

Antwort an den Kunden, Status danach „Beantwortet“

Nach **Antwort senden** bekommt der Melder eine **E-Mail** mit der Antwort und dem Knopf „Ticket öffnen“ (führt direkt zum Ticket in seinem System); in seinem System zählt der Menüpunkt **Support** die neue Antwort. Neue Tickets und Kundenantworten meldet der Hub außerdem per E-Mail an das Support-Postfach.

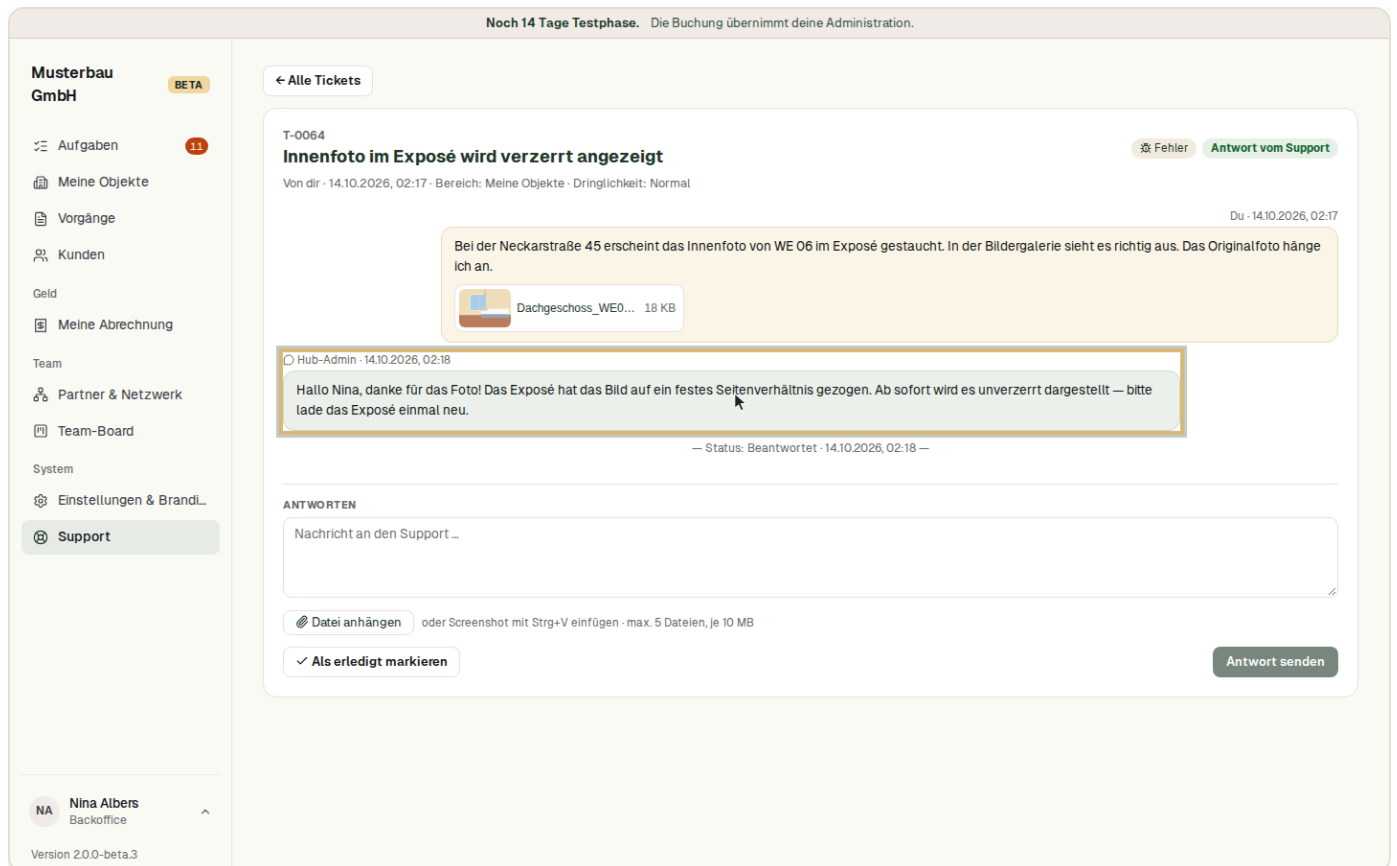
4 Die Antwort im eigenen System

Hat der Support geantwortet, zeigt der Menüpunkt **Support** eine Zahl — die Anzahl deiner Tickets mit neuer Antwort (aktualisiert alle zwei Minuten und wenn du zum Browser-Tab zurückkehrst). Zusätzlich bekommst du eine E-Mail mit der Antwort; der Knopf **Ticket öffnen** darin führt direkt zum Ticket.



Neue Antwort — markiert, Status „Antwort vom Support“

Im Ticket steht die Antwort links mit dem Absender **Matchwerk-Support**:



Die Antwort des Supports im Verlauf

Ist dein Anliegen gelöst, klick auf **Als erledigt markieren** — das Ticket steht dann unter **Erledigt**. Hast du noch eine Frage, antworte einfach im Ticket; es geht dann wieder an den Support.