

FÜR KUNDEN UND FACHBEREICH

# Das brauchen wir von dir

Damit wir dein Anliegen schnell umsetzen, brauchen wir ein paar Angaben. Hier steht, welche und warum.

## Du wünschst dir etwas Neues

| Frage                                | Warum wir das brauchen                                                | Beispiel                                                     |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Worum geht es?                       | Damit wir es wiederfinden und mit anderen Wünschen vergleichen können | Gutschein im Warenkorb wieder entfernen                      |
| Welches Problem hast du heute?       | Vielleicht gibt es eine einfachere Lösung als die erste Idee          | Kunden brechen ab, wenn sie einen Gutschein loswerden wollen |
| Woran merkst du, dass es fertig ist? | So reden wir am Ende nicht aneinander vorbei                          | Gutschein mit einem Klick weg, Preis stimmt sofort           |

## Du brauchst eine Änderung

| Frage      | Warum wir das brauchen                   | Beispiel                                       |
|------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Was genau? | Kleine Aufträge scheitern oft an Details | Telefonnummer ändern, neuer Text: 0421 123 456 |
| Wo genau?  | Oft gibt es mehrere Stellen              | Footer und Kontaktseite                        |
| Ab wann?   | Manches darf nicht zu früh live gehen    | Ab 1.11., nicht vorher                         |

## Etwas funktioniert nicht

| Frage                 | Warum wir das brauchen                                         | Beispiel                                                                 |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Was hast du gemacht?  | Ohne die Schritte finden wir den Fehler nicht                  | 1. Eingeloggt 2. Seite Kontakt geöffnet 3. Bild eingefügt 4. Gespeichert |
| Was hast du erwartet? | Manchmal ist es ein Missverständnis. Das klärt sich so schnell | Bild erscheint im Text                                                   |
| Was ist passiert?     | Mit der genauen Meldung können wir suchen                      | Seite lädt neu, Text ist weg, Meldung „Fehler 500“                       |
| Wo?                   | Viele Fehler gibt es nur in einem Browser oder System          | Live-Seite, Chrome auf Windows                                           |

## Für alles gilt

- Ein Screenshot hilft, wenn es etwas zu sehen gibt.
- Ein Anliegen pro Ticket. Keine Passwörter oder Kundendaten.
- Lieber ins Ticket als per Mail. Telefonieren ist in Ordnung, wir schreiben es dann auf.