

## NEUES JIRA TICKETSYSTEM FÜR EFFIZIENTEREN SUPPORT NEW JIRA TICKET SYSTEM FOR MORE EFFICIENT SUPPORT



E-Mail Anfrage  
email request



Bearbeitungs-Ticket  
support ticket



Schnelle, qualifizierte Rückmeldung  
swift, qualified reply

**Neu** FEIG stellt die Serviceabläufe um und setzt für Ihre Anfragen ab sofort auf ein modernes JIRA Ticketsystem. Die Einführung betrifft die Supportteams Identification, Payment sowie Controller & Sensors.

**Ihr Nutzen:** Bearbeitungszeiten sinken durch einen effizienteren Workflow. Im sogenannten Issue-Tracking-Verfahren bleiben zudem keine Anfragen in der Warteschleife hängen.

Im Anschluss an Ihre Anfrage erhalten Sie eine automatisch generierte Bestätigung über eine der folgende E-Mail-Adressen: [identification-support@feig.de](mailto:identification-support@feig.de)  
[cVEND-support@feig.de](mailto:cVEND-support@feig.de)  
[tst-support@feig.de](mailto:tst-support@feig.de)

**Wichtig:** Lassen Sie den Bestätigungsbetreff – bestehend aus Ticketnummer und Kundenbetreff – bei Rückfragen unverändert. So weist das System Ihre Antwort automatisch dem richtigen Ticket zu. E-Mails mit neuem Betreff erzeugen ein weiteres Ticket.

Unser Telefonsupport ist auch weiterhin gerne für Sie da. Anfragen über die E-Mail-Adressen unserer Supportteams werden dank effizienter Zuweisungen durch das Ticketsystem in der Regel jedoch zügiger bearbeitet.

Bei Fragen rund um das neue JIRA Ticketsystem stehen wir Ihnen unter [info@feig.de](mailto:info@feig.de) gerne zur Verfügung.

**New** FEIG is restructuring its service processes and is now using a modern JIRA ticket system to handle your queries. The implementation affects the support teams Identification, Payment and Controller & Sensors.

**Your advantage:** reduced processing times thanks to a more efficient workflow. In addition, the case tracking process means that no queries will be stuck in a queue.

Once you have submitted your request, you will receive an automatically generated confirmation via one of the following email addresses: [identification-support@feig.de](mailto:identification-support@feig.de)  
[cVEND-support@feig.de](mailto:cVEND-support@feig.de)  
[tst-support@feig.de](mailto:tst-support@feig.de)

**Important:** If you have any queries, please do not change the confirmation subject line, which consists of the ticket number and the customer case. This way, the system will automatically assign your reply to the correct ticket. Emails sent with a new subject line will generate another ticket.

Our telephone support will continue to be available for you. However, thanks to efficient allocation by the ticket system, inquiries sent to the email addresses of our support teams will generally be processed more quickly.

If you have any questions about the new JIRA ticket system, please do not hesitate to contact us at [info@feig.de](mailto:info@feig.de)