



GFR-Ticketsystem zur Bearbeitung von Supportanfragen

Anfragen werden von GFR zentral während unserer **Supportzeiten (Mo.-Do. von 09-17 Uhr / Fr. von 09-14 Uhr)** per E-Mail: **support@gfr.de** entgegengenommen und in einem Ticketsystem registriert. Jede Anfrage wird mit einer Ticketnummer zur Bearbeitung erfasst. Ist ein GFR-Supportmitarbeiter frei, erfolgt eine direkte Bearbeitung der Supportanfrage.

Sind alle Supportmitarbeiter zum Zeitpunkt der Anfrage besetzt, erfolgt eine Rückantwort per E-Mail oder telefonisch, sobald der nächste Mitarbeiter frei ist. Ihre Anfragen werden durch das Ticketsystem automatisch zum richtigen Ansprechpartner geleitet. Um die Bearbeitung noch effizienter zu gestalten, **geben Sie bitte bei E-Mail im Betreff und bei Telefonkontakt zu Beginn immer die Ticketnummer an.**

Die Vorteile des Ticketsystems:

- Steigerung der Effizienz durch optimierteren Informationsfluss
- Schneller Zugriff auf Vorgänge bei Nachfragen durch Einsatz von Ticketnummern
- Reduzierung von Wartezeiten
- Schnelles Erkennen und Lösen von wiederkehrenden Problemen

Supportanfragen können per E-Mail an: support@gfr.de gestellt werden.

Bei Antwort oder Rückfrage auf Supportanfragen via E-Mail bitte den Betreff der ersten automatischen Antwort des Ticketsystems nicht ändern. Hierdurch ist sichergestellt, dass die Antwort oder Rückfrage dem Vorgang zugeordnet werden kann.

Wichtig ist, dass die Ticketnummer am Anfang des „Betreffs“ erhalten bleibt.
Beispiel Ticketnummer: [Ticket#201309121000061]