

1. Benutzung

1.1 Support-Plattform, Helpdesk-Plattform und Login

Für die Kunden- und Supportplattform sowie das Helpdesk zur Ticketbearbeitung verwendet AIR UNIQON den Anbieter HappyFox.

Der gesamte Dienst wird betrieben unter support.airunigon.com, wobei auf dieser Seite zunächst das Kundenportal und die Wissensdatenbank (FAQ und weiteres) liegt. Auf dieses Portal kann stets verwiesen werden; insbesondere, wenn sich Antworten bzw. Lösungen für Probleme dort finden lassen. In der Beantwortung der Supporttickets kann auch (über eine Helpdesk Funktion) auf Hilfeartikel in diesem Portal direkt verlinkt werden.

Das Agenten-Helpdesk findet sich bzw. der Login dafür erfolgt über die Unterseite support.airunigon.com/staff (oder den Agentenlogin-Link in der Kopfzeile des allgemeinen Portals).

1.2 Login

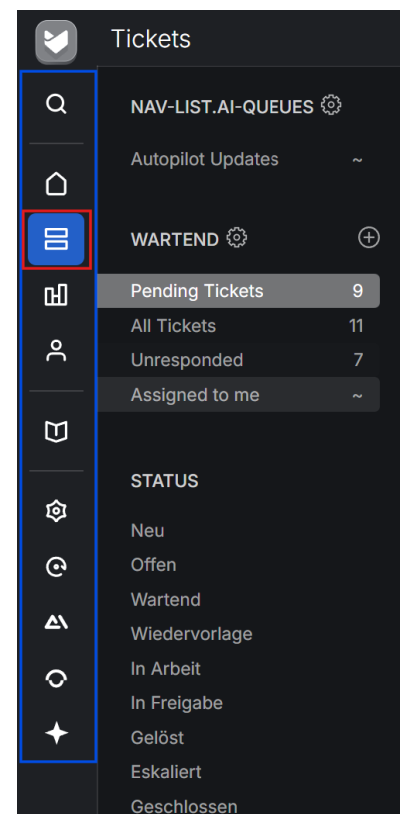
Für den Login werden die Account-Mailadresse oder der Benutzername sowie das Accountpasswort benötigt. Sofern das der erste Login auf dem Gerät ist, wird an die hinterlegte E-Mail-Adresse ein 2FA Bestätigungscode gesendet. Das Gerät kann im Anschluss für einige Tage gespeichert werden, sofern es vor Drittzugriff geschützt bleibt.

Support-Mitarbeiter, die über HappyFox im Helpdesk agieren, werden "Agenten" genannt.

1.3 Navigation in HappyFox

Die Hauptnavigation findet sich bei HappyFox in der Seitenleiste (blau markiert). Insbesondere der rot markierte Bereich, "Tickets", ist für die tägliche Arbeit im Helpdesk wichtig.

In diesem Bereich finden sich alle Tickets, dort können sie sortiert und gefiltert sowie für die Einzelbearbeitung geöffnet werden.



1.4 Ticketstatus & Statusregeln

Ein Ticket kann sich in verschiedenen Stati befinden. Standardmäßig werden Tickets mit dem Status "**Neu**" erstellt. Aus diesem Status sollten sie möglichst zügig in den Status "Offen" übergehen (siehe [Workflow "Neues Ticket"](#)).

Im Status "**Offen**" ist ein Ticket einem Agenten zugeordnet, der es nun Zeitnah bearbeiten sollte (siehe [Workflow "Erstbearbeitung"](#)). Nach der Erstbearbeitung setzt der Agent das Ticket in einen neuen Status; entweder:

Wartend: Es wird nun auf Kundenantwort gewartet, bevor es weiter Bearbeitet werden kann.

In Arbeit: Das Ticket wird vom Agenten bearbeitet, die Bearbeitung benötigt aber etwas Zeit (ist also nicht direkt abschließbar). Z.B. wegen Rückfragen mit anderen Abteilungen, etc.

Gelöst: Die Anfrage wurde sofort gelöst und es ist mit keiner weiteren, nötigen Bearbeitung zu rechnen.

Die Schleifen von **“Offen”** zu **“Wartend”** und **“In Arbeit”** können in beliebiger Kombination so oft kombiniert werden, bis das Ticket schließlich in den Status **“Gelöst”** gesetzt werden kann. Dies ist der abschließende Ticketstatus.

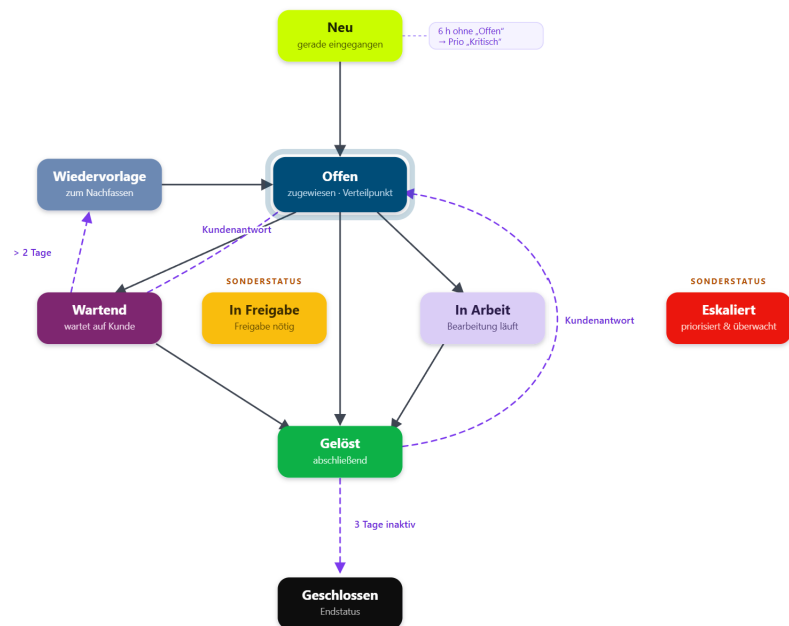
Der besondere Status **“Wiedervorlage”** ist eine Sonderform des Status **“Offen”**, verhält sich daher in Konsequenz für Agenten genauso. Der Status wird allerdings nie selbst vergeben.

Ein Ticket, dass besondere Priorisierung und Bearbeitung außerhalb bekannter Workflows benötigt wird, kann initial oder im Laufe des Bearbeitungsprozesses zu **“Eskaliert”** geändert werden. Tickets in diesem Status werden manuell überwacht und sind, solange dieser Status gesetzt ist, im Verwaltungsbereich über dem Agenten.

Genauso kann auch der Status **“In Freigabe”** jederzeit vergeben werden, wenn eine Aktion durchgeführt werden muss, die eine spezielle Berechtigung benötigt (Rückerstattung, etc.)... Der Status bleibt erhalten und muss durch den Agenten selbst wieder geändert werden (z.B. **“Offen”** oder **“Gelöst”**), sobald die freizugebende Aktion durchgeführt wurde. Dafür vermerkt die Person, die die Aktion durchgeführt hat, die Durchführung im Ticketprotokoll.

Darüber hinaus gibt es folgende Automatisierungen:

- Tickets im Status **“Wartend”** oder **“Gelöst”** werden automatisch in **“Offen”** zurückgesetzt, falls der Kunde (noch einmal) antwortet.
- Tickets im Status **“Gelöst”** werden automatisch zu **“Geschlossen”** geändert, wenn es 3 Tage lang keine Aktivität gab (dies gibt dem Kunden zunächst noch die Möglichkeit, Rückfragen zu stellen).
- Tickets im Status **“Neu”** erhalten automatisch die Priorität **“Kritisch”**, wenn in 6 Stunden während der Geschäftszeit der Status nicht auf **“Offen”** gesetzt wurde (siehe [Workflow “Neues Ticket”](#))
- Tickets, die im Status **“Wartend”** seit mehr als 2 Tagen keine Kundenantwort erhalten haben, werden in den Status **“Wiedervorlage”** verschoben (siehe [Workflow “Wiedervorlage”](#)).



1.5 Ticketpriorität

Prioritäten +

Prioritätsname	Beschreibung	Hilfetext für Agenten	Standardpriorität
Niedrig		Allgemeine Fragen oder Fragen zur Vorgehensweise.	
Normal		als Standard eingestellt	✓
Hoch		Eine Person kann nicht fliegen, oder eine wichtige Funktion ist d...	
Dringend		Die angestrebte Auflösung beträgt weniger als 6 Stunden.	
Kritisch		Ein kritisches System ist ausgefallen, oder es handelt sich um ei...	

1.6 Zuweisung

2. Workflows

2.1 Workflow "Neues Ticket" > *Der Check-In*

Ziel: Ein neues Ticket wird sofort gesichtet, zugewiesen und qualifiziert. Es soll **kein Ticket ungelesen im Status „Neu“** hängen bleiben.

Der Flughafen-Schalter: Stell dir ein neues Ticket wie einen Passagier vor, der am Schalter ankommt. Du prüfst das Ticket, schaust, wohin die Reise geht, gibst ihm ein Fälligkeitsdatum und übergibst es an die richtige Flugbegleitung (den Bearbeiter). Erst wenn der Stempel auf dem Ticket ist (Status geändert), ist der Check-in fertig!

Die 3 Schritte beim Check-in

Schritt 1: Sichten & Zuweisen

- **Ticket lesen:** Kurz und präzise erfassen, worum es im Anliegen geht.
- **Bearbeiter festlegen:**
 - **Selbst erledigbar?** Weise das Ticket direkt **dir selbst** zu.
 - **Unklarheit / Frage?** Richte dich bei Fragen direkt an **Frank**.
 - **Anderer Fachbereich?** Weise es dem passenden Kollegen / der passenden Gruppe zu.

Schritt 2: Kerndaten erfassen

Extrahiere und trage folgende **zwei Pflichtinformationen** im Ticket ein:

1. **PNR** (Passenger Name Record / Vorgangsnummer)
2. **Fälligkeitsdatum** (*Due Date*)

Schritt 3: Status aktualisieren (**PRIORITÄT**)

- **Aktion:** Ändere den Status des Tickets sofort (siehe Status-Legende).
- **Ziel:** Der Status „Neu“ **muss so schnell wie möglich aufgelöst werden**, damit das Team jederzeit sieht, dass das Ticket bereits in Bearbeitung oder weitergeleitet ist.

Status + Übersetzen -			
STATUSNAME	BENEHMEN	BESCHREIBUNG	STANDARDSTATUS
NEU	in Bearbeitung	Das Ticket wurde eingereicht und bisher nicht bearbeitet bzw. jemandem zugewiesen.	✓
OFFEN	in Bearbeitung	Einem Agenten zugewiesen, der nun die Bearbeitung durchführt.	
WARTEND	in Bearbeitung	Wartend auf weitere Informationen des Kunden / Anfragenden.	
WIEDERVORLAGE	in Bearbeitung	Es wurde auf eine Kundenantwort gewartet, die nicht gegeben wurde. Ggf. erinnern oder Ticket abschließen.	
IN ARBEIT	in Bearbeitung	Wird verwendet, wenn der Mitarbeiter gerade aktiv einen komplexen Fehler untersucht und nicht sofort eine Antwort geben kann.	
IN FREIGABE	in Bearbeitung	Insbesondere bei Anfragen, die die Zustimmung eines Vorgesetzten erfordern (wie beispielsweise ein Softwarekauf oder eine Änderung der Zugriffsrechte)	
GELÖST	in Bearbeitung	Das Problem ist behoben, das Ticket bleibt jedoch für einen kurzen Zeitraum offen, um Feedback von den Nutzern zu sammeln.	
ESKALIERT	in Bearbeitung	Das Ticket ist ins Stocken geraten, und es muss nun die Geschäftsleitung oder eine andere Abteilung eingreifen.	
GESCHLOSSEN	Abgeschlossen	Endzustand. Es können keine weiteren Änderungen vorgenommen werden. Der Fall wird archiviert.	

2.2 Workflow “Erstbearbeitung” > *Der Sicherheits-Check & Boarding*

Ziel: Das zugewiesene Ticket effizient analysieren, im System (Aero CRS) bearbeiten und eine finale Lösung erarbeiten oder den nächsten Schritt einleiten.

Das Boarding & Die Flugvorbereitung: Nach dem Check-in bist du jetzt der Pilot bzw. die Crew am Gate. Du hast deine Bordinstrumente bereitgestellt (Aero CRS parallel geöffnet) und gehst die Checkliste durch, damit der Fall sicher und korrekt abgearbeitet wird.

Vorbereitung (Tool-Setup)

Standard-Regel: Für jeden Schritt der Erstbearbeitung muss neben HappyFox zwingend das **Aero CRS** und im Falle auch das **Paypal Dashboard** parallel geöffnet und der entsprechende Vorgang aufgerufen sein.

Die 2 Wege der Erstbearbeitung

Schritt 1: Weggabelung wählen (Auskunft vs. System)

Prüfe beim ersten Lesen, welcher Pfad erforderlich ist:

Pfad A – Reine Auskunft / Information:

- Frage zu Gepäckbestimmungen, Einreise, Tarifen, Stornobedingungen etc.
- **Aktion:** Recherchiere in den **FAQs oder AGBs**.
- **Vorlagen nutzen:** Wähle die passende **Textvorlage (Canned Response)** in HappyFox aus.
- 💡 **Wichtig:** Stellst du fest, dass eine häufige Anfrage noch keine Vorlage hat? Notiere das Thema, damit wir unsere Vorlagen-Datenbank Schritt für Schritt gemeinsam füllen können!

Pfad B – Aktive Änderung im Aero CRS:

- Umbuchungen, Ticket-Ausstellungen, Namenskorrekturen, Sonderleistungen (SSR).
- **Aktion: Aero CRS** parallel öffnen, PNR aufrufen, Abgleich machen und Änderung im System durchführen.

Schritt 2: Antwort & Dokumentation (HappyFox)

- **Kundenantwort formulieren:**
 - **Bei Pfad A (Auskunft):** Nutze die passende Textvorlage (Canned Response) aus unserer Datenbank oder erstelle die Antwort basierend auf FAQ/AGB.
 - **Bei Pfad B (Systemeingriff):** Informiere den Kunden kurz und präzise über die im Aero CRS durchgeführten Änderungen.
- **Signatur-Pflicht (Standard):**

Wichtig: Am Ende *jeder* ausgehenden Nachricht an den Kunden muss zwingend die standardisierte **Signatur** angefügt werden (inkl. Name, Team-Bezeichnung).
- **Interne Notiz (bei Pfad B):** Kurze Notiz im Ticket hinterlassen, was genau im Aero CRS angepasst wurde (für die Nachvollziehbarkeit im Team).

Schritt 3: Status-Umsprung

Nach Abschluss der Erstbearbeitung muss das Ticket sofort in den **passenden Folgestatus** gesetzt werden:

Fall / Ergebnis	Nächster Status in HappyFox	Analogie-Schritt
Auskunft gegeben / Änderung erledigt	Gelöst	 Starterlaubnis (Takeoff)
Warten auf Antwort (Kunde/Airline)	Wiedervorlage	 Transitbereich
Freigabe nötig (z. B. Kulanz, Software, Rechte)	Freigabe	 Zoll / Visa-Kontrolle
Unklarheit / Hilfe nötig	Eskalation (Nachfrage Frank)	 Chef-Fluglotse

