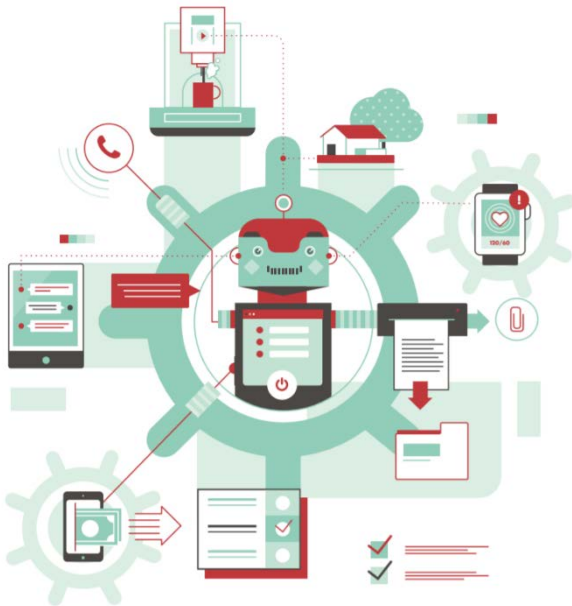


Support Guideline

Guter Kundenservice will vorbereitet sein – schön, dass Sie sich als Veranstalter Ihrer Aufgabe bewusst sind.

Die Support Guideline ist unser Toolkit rund um das Thema Customer Service. Veranstalter werden dazu befähigt mögliche Anwenderfehler, die in Zusammenhang mit der Verwendung von FAIRSNEXT stehen, zu eruieren und zielführend selbstständig zu lösen. Hierzu stehen Ihnen eine Checkliste sowie ein Flow Chart zur Verfügung. Basierend auf unseren Erfahrungswerten mit virtuellen Messen zeigen wir Ihnen bereits vor Messestart die Herausforderungen und Risiken im Bereich des Kundenservices auf.



„Customers don't expect you to be perfect. They do expect you to fix things when they go wrong.“

Donald Porter

MERKE: Vertraute Kontaktkanäle werden durch User bevorzugt. Kunden wählen immer noch am liebsten die klassischen Kanäle wie Telefon und E-Mail. Das Telefon wird zwar am häufigsten genutzt, die Support Anfrage per E-Mail ist jedoch die Beliebteste.

Unser Support Team erreichen Sie Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr. Sie erreichen uns telefonisch oder bevorzugt per schriftlicher Service-Anfrage. Bitte beachten Sie, dass der Service Kanal unter anderem abhängig von Ihrem gewählten FAIRSNEXT Service Package ist.

Bei Anfragen, die Sie als Veranstalter nicht beantworten können, erstellen Sie ein Service Ticket über unseren Jira Service Desk, in dem Sie uns eine E-Mail an support@fairsnext.com schicken.

Netiquette - der gute Ton im Web

1. Treten Sie im Web als der auf, der Sie sind – mit Ihrem Namen. Glaubwürdigkeit ist das A und O.
2. Im richtigen Leben gehen Sie respektvoll mit Ihren Mitmenschen um – machen Sie es ebenso virtuell!
3. Lass Sie sich nicht provozieren. Wenn Sie nicht wissen, wie Sie auf eine Anfrage reagieren sollen, bitte Sie einen Kollegen um Rat. Nutzen Sie die Checkliste zum Bearbeiten von Anfragen.

Über welche Kanäle kommen Support Anfragen rein?

Klassischerweise per Telefon, E-Mail, Chat und als private Nachricht, Post oder Kommentar auf Sozialen Medien wie Facebook, Twitter, Instagram & Co. Wir empfehlen Ihnen sich bei der Kommunikation nach innen sowie nach außen auf höchstens zwei Support-Kanäle zu fokussieren und diese gezielt an Aussteller sowie Besucher zu kommunizieren.

Hinweis: Tragen Sie in Ihrem Veranstalterbereich der Plattform die URL zu Ihrem Support bzw. Supportpartner ein.

Da es sich erfahrungsgemäß bei den meisten Fehlern um anwenderbasierte Fehler handelt, raten wir zu einem Pre-Opening der Messe.

Das Pre-Opening gibt Besuchern die Chance sich mit der Plattform FAIRSNEXT vertraut zu machen, erste Funktionen zu testen und Termine für die Messe proaktiv, noch vor Messestart, zu buchen. Damit können Herausforderungen bei der erstmaligen Registrierung und Anmeldung auf der Plattform entzerrt werden. Nichts stresst mehr, als sich vergeblich zu versuchen zu registrieren und anzumelden, am Tag der Messe selbst. Geben Sie vor allem Ihren Besuchern Zeit und ermöglichen Sie Ihnen einen entspannten und reibungslosen Messestart.

Bedenken Sie dabei auch immer die Reaktionszeit die Ihr Support Team gewährleisten kann. Brauchen Sie beispielsweise aufgrund der hohen Besucheranfragen und einem kleinen Support-Team einmal länger um ein Ticket zufriedenstellend abzuarbeiten, kann das für Frust sorgen. Vor allem dann, wenn man dadurch wichtige Termine und Events am Messetag nicht rechtzeitig wahrnehmen kann. Machen Sie sich also im Vorfeld ein Bild darüber, wie viele Tickets Sie verkauft haben und wie Sie Ihre Besucher vorab aufklären und informieren können. Nutzen Sie hierzu gerne alle von uns bereitgestellten HowTos in Text- und Videoform von unserer Supportseite und Ihrem Veranstalter-Center.

Die Error-Code-Liste hilft Ihnen Fehler zu identifizieren. Die Checkliste zur Erstellung eines Support-Tickets hilft Ihnen dabei auch andere Faktoren bei der Problembhebung zu

berücksichtigen. Es handelt sich um Fragestellungen wie „Welcher Browser wird verwendet?“, „Welches Device wird genutzt, um den Messebesuch zu starten?“

All diese Faktoren spielen eine wichtige Rolle in der Lösungsfindung.

Vor allem ein Screenshot kann Ihnen helfen, besser zu verstehen um was für einen Fehler es sich handelt. Und welchen Ansatz Sie wählen müssen, um selbstständig eine Lösung zu erarbeiten.

Sollte es Ihnen einmal nicht gelingen, den Fehler auszumachen oder liegt diesem gar eine technische Störung zu Grunde, wenden Sie sich bitte umgehend an unseren Service Desk. Das Fairsnext Support-Team hilft Ihnen gerne weiter.

In diesen zwei Fällen müssen Sie sich bitte direkt an uns wenden:

1. Technische Störung
2. Benutzerkonten manuell verifizieren oder löschen

Wie erstelle ich ein Support Ticket für das FAIRSNEXT Support Team richtig?

Es geht darum, die Voraussetzungen des Users zu erfragen. Daher benötigen wir zwingend folgende technische Angaben.

- Welches Device wird genutzt? (PC, Laptop, Tablet, Mobile)?
- Welcher Browser wird verwendet?
- Die Version des Browsers?
- Wie ist die Internet-Geschwindigkeit (Speedtest)?
- Angabe zum WebGL?
- GPU?
- Internet Proxy oder VPN?
- Firewall?
- Aktiver Virenschanner?

Zur näheren Problembeschreibung sind unbedingt auch folgende Angaben anzugeben:

- Um welche Messe handelt es sich?
- Ist der User Veranstalter, Aussteller oder Besucher?
- Wird ein Fehlercode angezeigt? Wenn ja, welcher?
- Welche Seiten wurden besucht?
- Welche Buttons wurden gedrückt?
- Ist der User aus- oder eingeloggt?
- Hat der User sich mit mehreren Accounts auf FAIRSNEXT eingeloggt, oder ist er mit einem Account in verschiedenen Browsern angemeldet?

Error Codes

Generelle Fehler

Code	Beschreibung	Lösungsansatz
0.00	Unbekannter Fehler	Support-Ticket, Screenshot von Seite und Systemcheck, Export Konsolen-Log.
1.00	Genereller Authentication Service Fehler Kommt auch vor, bei: <ul style="list-style-type: none"> • Registrierung mit anderer E-Mail als in Bestätigungsmail 	Support-Ticket, Screenshot von Seite und Systemcheck, Export Konsolen-Log.
1.01	Netzwerkfehler Authentication Service <ul style="list-style-type: none"> • Internetverbindung unterbrochen/ schlechte Internetverbindung (Timeout) • Firewall 	Nochmal versuchen bzw. von anderem Netzwerk aus versuchen.
2.00	Genereller Datenbank Fehler	Support-Ticket, Screenshot von Seite und Systemcheck, Export Konsolen-Log.
2.01	Netzwerkfehler Datenbank <ul style="list-style-type: none"> • Internetverbindung unterbrochen/ schlechte Internetverbindung (Timeout) • Firewall 	Nochmal versuchen bzw. von anderem Netzwerk aus versuchen.
2.02	Fehlende Berechtigung Datenbank	<i>Systemseitiges Problem.</i> Support-Ticket, Screenshot von Seite und Systemcheck, Export Konsolen-Log.
2.03	Nutzer existiert nur im Authentication Service aber noch nicht in der Datenbank	Support bitten Nutzer zu löschen. Danach neu registrieren.
3.00	Genereller Cloud Function Fehler	Support-Ticket, Screenshot von Seite und Systemcheck, Konsolen-Export.

3.01	<p>Netzwerkfehler Cloud Function</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internetverbindung unterbrochen/ schlechte Internetverbindung (Timeout) • Firewall 	Nochmal versuchen bzw. von anderem Netzwerk aus versuchen.
3.02	Fehlende Parameter in Cloud Function Request	<i>Systemseitiges Problem.</i> Support-Ticket, Screenshot von Seite und Systemcheck, Export Konsolen-Log.
4.00	Genereller Storage Fehler	Support-Ticket, Screenshot von Seite und Systemcheck, Export Konsolen-Log.
4.01	<p>Netzwerkfehler Storage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internetverbindung unterbrochen/ schlechte Internetverbindung (Timeout) • Firewall 	Nochmal versuchen bzw. von anderem Netzwerk aus versuchen.
4.02	Fehlende Berechtigung Storage	<i>Systemseitiges Problem.</i> Support-Ticket, Screenshot von Seite und Systemcheck, Export Konsolen-Log.

Registrierung

Code	Beschreibung	Lösungsansatz
1.02	Nutzer existiert schon im Authentication Service	Nicht neu registrieren, sondern anmelden. https://my.fairsnext.com/#/login
1.08	Ungültige E-Mail-Adresse	User muss bei der Registrierung die gleiche Email-Adresse angeben, an welche er den Link verschickt wurde.
3.03	Nutzer existiert noch nicht im Authentication Service aber schon in der Datenbank.	<i>Systemseitiges Problem.</i> Support-Ticket, Screenshot von Seite und Systemcheck, Export Konsolen-Log.

Ungültiges Argument	Nutzer benutzt nicht unterstützte Version von Microsoft Edge.	Auf aktuelle Edge Version updaten oder auf andere Browser verweisen wie Chrome, Firefox, Safari. Siehe HowTo Browserwahl und -einstellungen.
---------------------	---	--

Login

Code	Beschreibung	Lösungsansatz
1.03	E-Mail-Adresse des Nutzers nicht bestätigt	Support um Bestätigung bitten.
1.04	Nutzer existiert nicht	Nicht anmelden, neu registrieren. https://my.fairsnext.com/#/signup/
1.05	Falsches Passwort	Passwort zurücksetzen. Wenn nicht möglich, Support bitten, Nutzer zu löschen, danach neu registrieren.
1.06	User gesperrt	Support um Entsperrung bitten.
1.07	Zu viele Anfragen	Einige Zeit warten, dann noch einmal versuchen.

Passwort zurücksetzen

Code	Beschreibung	Lösungsansatz
3.08	Nutzer mit dieser E-Mail-Adresse existiert nicht.	Korrekte E-Mail-Adresse eingeben. Ansonsten neu registrieren.
3.09	Antwort(en) falsch	Korrekte Antworten eingeben (Groß- und Kleinschreibung sowie Leerzeichen werden beim Check nicht berücksichtigt). Falls Passwort wirklich nicht mehr bekannt ist, Support bitten, Nutzer zu löschen, danach neu registrieren.
3.10	Sicherheitsfragen wurden nicht gesetzt	Falls Passwort wirklich nicht mehr bekannt ist, Support bitten, Nutzer zu löschen, danach neu registrieren.

Voucher-Code

Code	Beschreibung	Lösungsansatz
3.04	Ungültiger Voucher Code	Voucher-Code überprüfen, direkte Kopier-Funktion nutzen.
3.05	Nutzer bereits für Messe registriert	Messe über Messe-Übersicht öffnen.
3.06	E-Mail-Adresse des Nutzers stimmt nicht überein	Entweder mit derselben E-Mail-Adresse registrieren an die Voucher-Code adressiert ist oder neuen Voucher-Code für andere E-Mail-Adresse anfordern.
3.07	Messe existiert nicht mehr	Kann sich für diese Messe nicht mehr registrieren.

Stand-Konfigurator

Code	Beschreibung	Lösungsansatz
3.11	Neuere Version auf Server verfügbar	Seite neu laden. Eventuell offene Fenster/Tabs mit Konfigurator schließen. Gleichzeitiges Bearbeiten des Stands im Konfigurator vermeiden.

Wie der Konsolen-Export des Browsers funktioniert, wird in der gleichnamigen Checkliste beschrieben und ist im Veranstalter Center im Bereich Downloads zu finden.

Falls es sich um die Pflege oder Konfiguration eines Mediums/Grafik am Stand handelt:

Bitten Sie den User, die Datei mitzuschicken, damit Sie diese überprüfen können.

1. Format (jpeg, png?)
2. Dateigröße (max. 1 MB)
3. Seitenverhältnis, Pixelmaße
4. Dateiname (frei von Sonderzeichen und Umlauten)

Mehr dazu im Veranstalter Center unter Medien am Messestand. Auch dieses Dokument ist im Bereich Downloads verfügbar.

Support Flow Chart

