

In nur 8 Minuten startklar mit Planio Help Desk

Mit [Planio Help Desk](#) managen Sie alle Interaktionen und alle Kundenanfragen von nur einem Ort aus. Für mehr Übersicht und besten Kundenservice. Unser Tutorial zeigt Ihnen wie.

{{>toc}}

So bringt Sie Planio Help Desk weiter

1. Sie bearbeiten alle Kundenanfragen **zentral von einem Ort** aus. Dadurch kann sogar das ganze Team alle Anfragen gleich mitbeantworten.
2. Sie **verkürzen die Reaktionszeiten** für alle Anfragen. Über Templates mit vorgefertigten Antworten auf häufige Fragen sowie automatischen und auch personalisierten Antworten.
3. Darüber hinaus **vermeiden Sie Widersprüche** – mit immer denselben Antworten auf dieselben Fragen bleibt Ihre Kundenkommunikation konsistent.
4. Sie **reduzieren die Anzahl der Support-E-Mails** durch FAQs.
5. Und Sie machen Ihre Kunden **glücklich** – denn diese können den Bearbeitungsstand Ihrer Fragen tracken.
6. Ebenfalls großartig: Ihr Support-Team kann von **überall auf der Welt** mit Ihren Kunden interagieren.

Legen Sie ein eigenes Helpdesk-Projekt an

Bitte loggen Sie sich in Planio ein. Und **legen Sie ein eigenes Helpdesk-Projekt** an.

Falls Sie Support in mehreren Sprachen anbieten, dann legen Sie bitte für jede Sprache ein eigenes Projekt an.

Installieren Sie die Help Desk App

Unter dem Reiter Apps können Sie die **Help Desk App** installieren. Für den Fall das diese noch nicht aktiviert ist.

apps_help_desk@2x.png

Help Desk installieren

Und jetzt richten wir kurz die Support-E-Mail-Adresse ein.

Bitte unter dem **Reiter Konfiguration** in der Navigation einfach **Klick auf Inbox**.

Nach einem Klick auf "E-Mail-Adresse hinzufügen" können Sie Ihre Support E-Mail-Adresse für das Projekt einfach in das Feld "Adresse" eintragen. Hier haben Sie die freie Wahl. Unsere Support-E-Mail-Adresse bei Planio heißt beispielsweise [kundenservice\(at\)plan.io](#)

inbox_new@2x.png

Wählen Sie Ihre Wunsch-E-Mail-Adresse aus

Zusätzlich sollten wir noch die **E-Mail-Weiterleitung** zur Planio Inbox anlegen, damit alle E-Mails, die an Ihre Adresse gehen auch direkt an ihr Planio Projekt weitergeleitet werden.

Links zu entsprechenden Tutorials finden Sie hier (auf Englisch). Dort erfahren Sie wie die Weiterleitung beispielsweise für Google Apps geht oder bei großen Domainanbietern wie Godaddy oder ENOM.

1. [GSuite \(vormals Google Apps\)](#)
2. [Godaddy](#)
3. [ENOM](#)
4. [Hover](#)
5. [1&1](#)

Bitte bedenken Sie: Bis die E-Mail-Weiterleitung aktiv ist, kann es wenige Minuten dauern.

Wenn die Weiterleitung erfolgreich bestätigt werden konnte, können Sie die Adresse auch für den Help Desk aktivieren:

inbox_list@2x.png

Die E-Mail-Adresse wurde bestätigt und für den Help Desk aktiviert

Schicken Sie eine E-Mail an Ihre Support-E-Mail-Adresse

Wenn Sie jetzt eine E-Mail an Ihre Support-E-Mail-Adresse schicken, taucht sie als **Aufgabe in Ihrem Support-Projekt** auf.

issues_table@2x.png

Die E-Mail erscheint als Aufgabe in der Aufgabenansicht

Die E-Mail erscheint als Aufgabe in der Aufgabenansicht. **Dabei wird die Betreffzeile zum Thema und der Text der E-Mail landet in der Beschreibung.**

issues_view@2x.png

Die E-Mail in der Aufgabenansicht

Und, wenn Kunden eine E-Mail-Adresse nutzen, die noch nicht in Planio registriert ist, taucht diese als Neuer Kontakt im **Reiter Kontakte** auf. Auf die Weise können Sie **die gesamte Korrespondenz mit Ihrem Kontakte** automatisch nachverfolgen.

Darüber hinaus erhalten Ihre Kontakte immer eine automatische Bestätigungs-E-Mail.

So beantworten Sie Ihre Kunden-E-Mails

Klick auf **Bearbeiten**. Scrollen Sie runter. Unter **Kommentare**, wählen Sie die **Externer Kommentar** und schreiben Sie jetzt Ihre E-Mail.

issues_edit@2x.png

Kunden-E-Mails direkt aus Planio heraus beantworten

Wunderbar – in Planio müssen Sie weder die Anrede noch den Absender der E-Mail jedes Mal neu schreiben. Beide werden automatisch über den **benutzerdefinierten Header und Footer** automatisch in die E-Mail eingefügt. Wie das geht, erfahren Sie gleich.

Klick auf Senden, um die Kundenanfrage zu beantworten. Im nächsten Schritt erhält Ihr Kunde seine E-Mail, mit Ihrer Antwort sowie der automatisch erstellten Anrede und Signatur. Zusätzlich erhält Ihr Kunde einen Link. Zum Verfolgen des Fortschritts seiner Anfrage. Das zahlt sich vor allem dann aus, wenn die Bearbeitung etwas aufwändiger ist.

E-Mails personalisieren und mit unseren Textbausteine Zeit sparen

Jetzt beschäftigen wir uns mit den Feinheiten von Planio Help Desk.

Klick auf **Konfiguration**, dann auf den Reiter **Help Desk**.

help_desk_outgoing_emails@2x.png

Die Einstellung für Ihre Nachrichten finden Sie auf der rechten Seite

Die Einstellungen für ausgehende Help Desk Nachrichten finden Sie rechts. Dort können Sie die bestehenden Textbausteine für Kopf- und Fußzeile anpassen. Lassen Sie uns doch die automatische Grußformel in Ihren Nachrichten ändern. Klick auf **Fußzeile bearbeiten**.

Sie sehen: Die Grußformel und den `current_user.name` in Klammern.

templates_edit@2x.png

Header und Footer nach Bedarf verändern

Dort wird dann der Namen von der Person eingesetzt, die antwortet. Den Text können Sie natürlich nach Belieben ändern. Zusätzlich ändern können Sie beispielsweise auch den Projektnamen hinter den Namen setzen. Darüber hinaus können Sie **Variablen** wie `{{faqs.top1_question}}`, `{{faqs.top1_uri}}` nutzen, um so Links zu den häufigsten Fragen zu erstellen.

Dann können Sie auch eine benutzerdefiniertes **Antworttemplate** für FAQs anlegen. Die Antworten können Sie dann über das Dropdown-Menü aufrufen, wenn sie die Kunden-E-Mail beantworten.

FAQs für schnelle Antworten auf Kundenfragen

Im Projekt-Menü **Textbausteine und FAQs** können Sie interne Textbausteine oder öffentlich einsehbare FAQ-Einträge erstellen. Dadurch können Ihre Kunden sich viele Fragen selbst beantworten. Ebenfalls extrem hilfreich: Sie fügen den Link zu Ihren FAQs immer in die automatische Bestätigungs-E-Mail an Ihre Kunden ein.

faq_toc@2x.png

FAQs mit Help Desk Textbausteinen erstellen

Files

| | | | |
|---------------------------------|---------|------------|----------------|
| FAQ_section (1).png | 170 KB | 06/03/2016 | Thomas Carney |
| FAQ_section.png | 220 KB | 06/03/2016 | Thomas Carney |
| CRM_templates_view.png | 111 KB | 06/03/2016 | Thomas Carney |
| replying_to_customers.png | 59.1 KB | 06/03/2016 | Thomas Carney |
| Issue_in_table_view.png | 11.4 KB | 06/03/2016 | Thomas Carney |
| Issue_view.png | 66.4 KB | 06/03/2016 | Thomas Carney |
| CRM_Helpdesk_install_button.png | 18.1 KB | 06/03/2016 | Thomas Carney |
| CRM_support_email.png | 91.7 KB | 06/03/2016 | Thomas Carney |
| FAQ_section@2x.png | 224 KB | 03/13/2017 | Thomas Carney |
| Help_desk_support_email@2x.png | 125 KB | 03/13/2017 | Thomas Carney |
| help-desk-templates@2x.png | 102 KB | 03/13/2017 | Thomas Carney |
| Help_desk_templates_view@2x.png | 261 KB | 03/13/2017 | Thomas Carney |
| Helpdesk_install_button@2x.png | 31.6 KB | 03/13/2017 | Thomas Carney |
| Issue_in_table_view@2x.png | 37.3 KB | 03/13/2017 | Thomas Carney |
| replying_to_customers@2x.png | 167 KB | 03/13/2017 | Thomas Carney |
| Issue_view@2x.png | 203 KB | 03/13/2017 | Thomas Carney |
| apps_help_desk@2x.png | 13 KB | 10/19/2018 | Gregor Schmidt |
| faq_toc@2x.png | 55.2 KB | 10/19/2018 | Gregor Schmidt |
| help_desk_outgoing_mails@2x.png | 34.6 KB | 10/19/2018 | Gregor Schmidt |
| inbox_list@2x.png | 23.5 KB | 10/19/2018 | Gregor Schmidt |
| inbox_new@2x.png | 36.4 KB | 10/19/2018 | Gregor Schmidt |
| issues_edit@2x.png | 51.3 KB | 10/19/2018 | Gregor Schmidt |
| issues_table@2x.png | 10.6 KB | 10/19/2018 | Gregor Schmidt |
| issues_view@2x.png | 66.3 KB | 10/19/2018 | Gregor Schmidt |
| templates_edit@2x.png | 74.2 KB | 10/19/2018 | Gregor Schmidt |