

Support Hub Der Ticketbereich für euren Club

Schritt für Schritt durch den Support Hub im Appsite-Admin

- | | | | |
|---|-----------------------------------|----|-----------------------------|
| 1 | Zugang & Ticketliste | 6 | Der KI-Entwurf |
| 2 | Status & die 3-Tage-Frist | 7 | Einreichen & Status setzen |
| 3 | Ticket öffnen: Verlauf & Details | 8 | Die Suche über alle Tickets |
| 4 | Mitgliederdaten am Ticket | 9 | Neues Ticket anlegen |
| 5 | Antworten: intern oder öffentlich | 10 | Checkliste & Kurzreferenz |

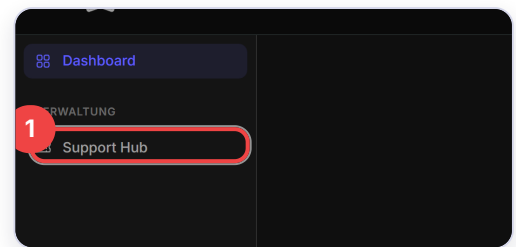
Stand: 03.09.2026 · Alle Abbildungen zeigen das echte System; Mitgliederdaten sind durch Musterdaten ersetzt.

Ergänzend zum Schulungsvideo „support-hub-club-schulung.mp4“.

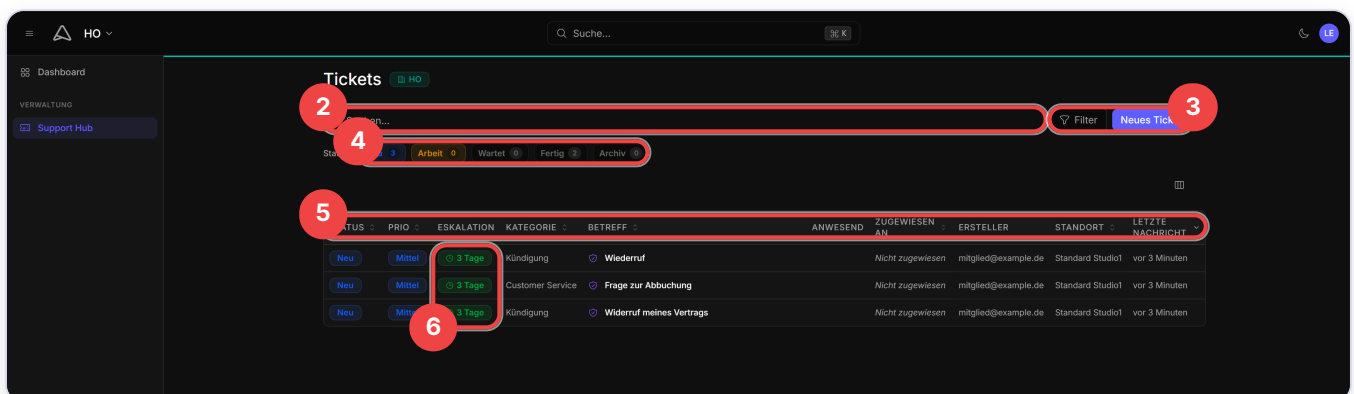
1 Zugang & Ticketliste

Du meldest dich wie gewohnt im **Appsite-Admin** an. Links in der Navigation findest du unter **Verwaltung** den Punkt **Support Hub**. Ein Klick öffnet die Ticketliste eures Clubs.

Die Liste zeigt **alle Tickets, die gerade bei eurem Club liegen** — also die Anliegen, die ihr aktuell bearbeitet. Alles andere (Tickets bei MEMBER ONE, bereits abgeschlossene Vorgänge) findest du über die Suche, siehe Kapitel 8.



1 Verwaltung → Support Hub



- 2 **Suche** über alle Tickets eurer Standorte (Kapitel 8)
- 3 **Filter** und Button **Neues Ticket** (Kapitel 9)
- 4 **Status-Leiste** mit Anzahl je Status (Kapitel 2)
- 5 Spalten: Status · Priorität · Eskalation · Kategorie · Betreff · Zugewiesen an · Ersteller · Standort · Letzte Nachricht
- 6 Spalte **Eskalation** — die verbleibende Frist je Ticket (Kapitel 2)

Mehrere Standorte?

Die Spalte **Standort** zeigt, zu welchem Studio ein Ticket gehört. Über die Spaltenköpfe kannst du sortieren, über **Filter** gezielt eingrenzen.

2 Status & die 3-Tage-Frist

Über der Tabelle filterst du nach Status. Die Zahl im Chip zeigt, wie viele Tickets in diesem Status liegen. Ein Klick auf einen Chip **ergänzt** den Filter — du kannst also mehrere Status gleichzeitig einblenden.

Status	Bedeutung
Neu	Unbearbeitet — noch niemand aus eurem Team hat das Ticket übernommen.
Arbeit	In Bearbeitung.
Wartet	Ihr wartet auf eine Antwort (z. B. vom Mitglied).
Fertig	Gelöst.
Archiv	Abgeschlossen und weggeräumt.

Gut zu wissen

Die Liste zeigt zunächst nur die **offenen** Tickets. Fertige und archivierte Tickets blendest du mit einem Klick auf den Chip **Fertig** bzw. **Archiv** ein. Mit **Zurücksetzen** kommst du zur Standardansicht zurück.

The screenshot shows the top of a ticket management interface. At the top, there is a search bar and a filter section. The filter section includes buttons for 'Filter' (with a count of 1), 'Zurücksetzen', and 'Neues Ticket'. Below the filter section, there are status chips: 'Neu 3', 'Arbeit 0', 'Wartet', 'Fertig 2', and 'Archiv 0'. The 'Fertig' chip is highlighted with a red circle and a '1' callout. The main table displays a list of tickets with columns: STATUS, Prio, Eskalation, KATEGORIE, BETREFF, ANWESEND, ZUGEWIESEN AN, ERSTELLER, STANDORT, and LETZTE NACHR. The 'Eskalation' column shows a green '3 Tage' for the first three tickets and red '17 Tage überfällig' and '61 Tage überfällig' for the last two. The last two tickets are highlighted with red circles and a '3' callout.

STATUS	Prio	ESKALATION	KATEGORIE	BETREFF	ANWESEND	ZUGEWIESEN AN	ERSTELLER	STANDORT	LETZTE NACHR
Neu	Mittel	3 Tage	Kündigung	Wiederruf		Nicht zugewiesen	mitglied@example.de	Standard Studio1	vor 3 Mi
Neu	Mittel	3 Tage	Customer Service	Frage zur Abbuchung		Nicht zugewiesen	mitglied@example.de	Standard Studio1	vor 3 Mi
Neu	Mittel	3 Tage	Kündigung	Widerruf meines Vertrags		Nicht zugewiesen	mitglied@example.de	Standard Studio1	vor 3 Mi
Fertig	Mittel	17 Tage überfällig	Kündigung	Kündigung		Nicht zugewiesen	M. Beispiel	Standard Studio1	vor 20 T
Fertig	Mittel	61 Tage überfällig	Streitfall	Necessitatus minus	xx	K. Beispiel	M. Beispiel	Standard Studio1	vor 2 Mc

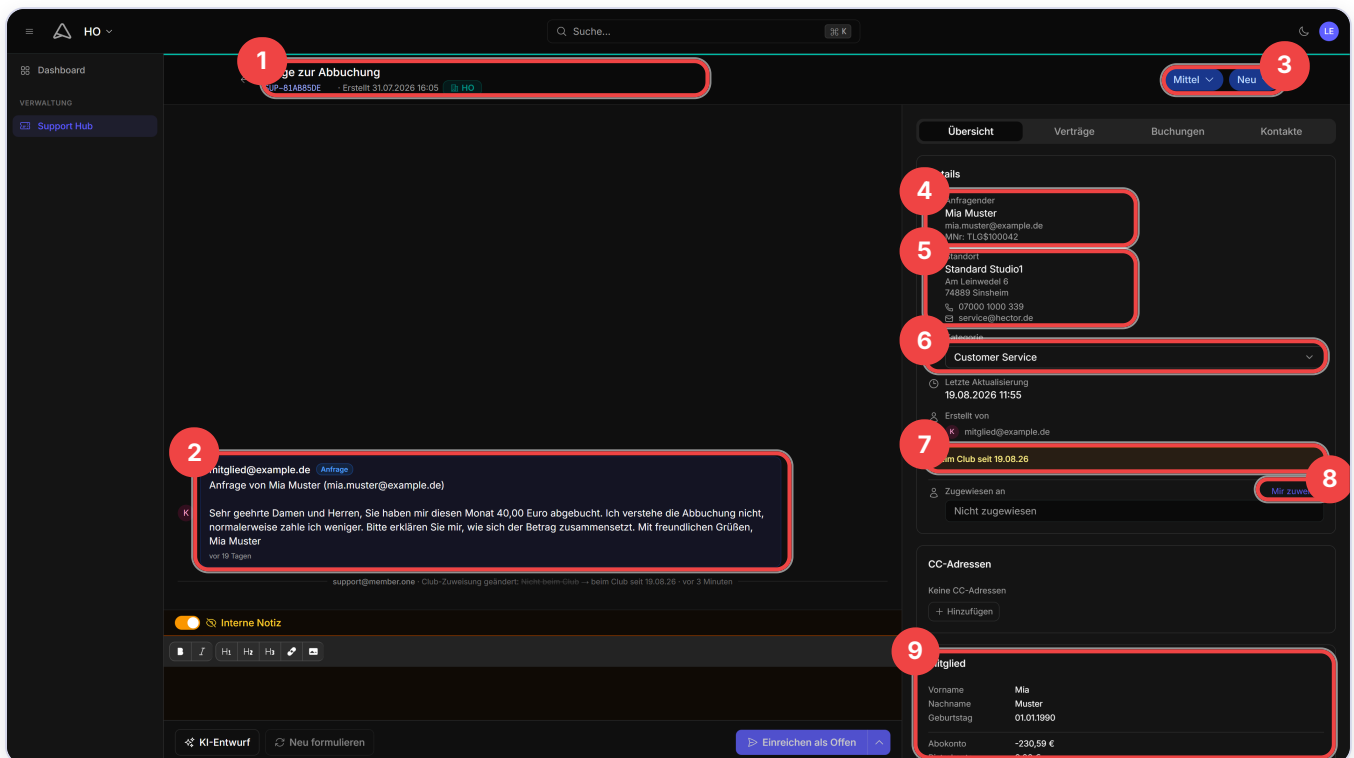
- 1 Chip **Fertig** aktiv — die zwei gelösten Tickets erscheinen zusätzlich in der Liste
- 2 Aktiver Filter (Zähler am Filter-Button) und **Zurücksetzen**
- 3 Spalte **Eskalation**: grün = Frist läuft (hier 3 Tage), rot = Frist überschritten

Ganz wichtig: die Frist von drei Arbeitstagen

Für jedes Ticket, das bei eurem Club liegt, läuft in der Spalte **Eskalation** ein Countdown von **drei Arbeitstagen**. Antwortet ihr nicht rechtzeitig, geht das Ticket **automatisch zurück an MEMBER ONE**. Behaltet die Spalte deshalb im Blick und bearbeitet Tickets mit kurzer Restfrist zuerst.

3 Ticket öffnen: Verlauf & Details

Ein Klick auf eine Zeile öffnet das Ticket. **Links** liest du den kompletten Verlauf — hier eine Frage zur Abbuchung. **Rechts** stehen die Details zum Ticket und zum Mitglied.



- 1 Betreff, Ticketnummer (SUP-...) und Eingangsdatum
- 2 Die ursprüngliche **Anfrage des Mitglieds** — darunter folgen alle Antworten und Systemeinträge
- 3 **Priorität** und **Status** — lassen sich hier jederzeit direkt ändern
- 4 **Anfragender** mit E-Mail und Mitgliedsnummer
- 5 **Euer Standort** mit Kontaktdaten
- 6 **Kategorie** — hier direkt anpassen, wenn sie nicht passt
- 7 **Beim Club seit ...** (orange) — seit wann das Ticket bei euch liegt; ab hier läuft die 3-Tage-Frist
- 8 **Mir zuweisen** — du übernimmst das Ticket; dein Team sieht, wer dran ist
- 9 Bereich **Mitglied**: Stammdaten, Bankverbindung und Kontostatus (Kapitel 4)

Erster Handgriff

Bevor du inhaltlich arbeitest: Ticket mit **Mir zuweisen** übernehmen. So vermeidet ihr Doppelbearbeitung im Team.

4 Mitgliederdaten direkt am Ticket

Das Praktische: Alle Daten des Mitglieds stehen **direkt am Ticket** — du musst dafür kein anderes System öffnen. Über die Reiter oben rechts wechselst du zwischen:

- **Übersicht** — Details zum Ticket, CC-Adressen und der Bereich **Mitglied** mit Stammdaten, Bankverbindung, Abokonto und Bistrokonto
- **Verträge** — alle aktiven und beendeten Verträge mit Beitrag, Laufzeit, Verlängerung und **Kündigungsfrist**
- **Buchungen** — Kontostände und alle Buchungen, getrennt nach Abo und Bistro
- **Kontakte** — alle bisherigen Vorgänge des Mitglieds, z. B. frühere Tickets

1 Übersicht Verträge Buchungen Kontakte

2 Aktiv Beendet

3 MY TREUEBONUS begrenzt bis 31.03.25 -5,00 € / 1 Tag

Vertragsbeginn	27.01.2025
Buchungsbeginn	27.01.2025
Zugangsbeginn	27.01.2025
Laufzeit	3 Tage
Verlängerung	3 Tage
Kündigungsfrist	1 Tag

ADDON ohne APP 5,00 € / 1 Monat

Vertragsbeginn	08.07.2025
Buchungsbeginn	22.07.2025
Zugangsbeginn	08.07.2025
Laufzeit	1 Monat
Verlängerung	1 Monat
Kündigungsfrist	4 Wochen

ADDON ohne APP 5,00 € / 1 Monat

Vertragsbeginn	08.07.2025
Buchungsbeginn	08.07.2025
Zugangsbeginn	08.07.2025
Laufzeit	1 Monat
Verlängerung	1 Monat
Kündigungsfrist	4 Wochen

ADDON ohne APP 5,00 € / 1 Monat

Vertragsbeginn	08.07.2025
Buchungsbeginn	08.07.2025
Zugangsbeginn	08.07.2025
Laufzeit	1 Monat
Verlängerung	1 Monat

- 1 Reiter Übersicht · Verträge · Buchungen · Kontakte
- 2 Unterfilter **Aktiv** / **Beendet**
- 3 Vertragskarte mit Beitrag, Laufzeit, Verlängerung und **Kündigungsfrist**

1 Übersicht Verträge Buchungen Kontakte

4 Abokonto -230,59 € Bistrokonto 0,00 €

Abo Bistro

5 Sauna ZUTRITT-ADDON1 mit Testphase -13,00 €

Datum	01.07.2026
Zeitraum	01.07.2026 – 31.07.2026

ADDON ohne APP -5,00 €

Datum	01.07.2026
Zeitraum	01.07.2026 – 31.07.2026

ADDON ohne APP -5,00 €

Datum	01.07.2026
Zeitraum	01.07.2026 – 31.07.2026

ADDON ohne APP -5,00 €

Datum	01.07.2026
Zeitraum	01.07.2026 – 31.07.2026

ADDON ohne APP -5,00 €

Datum	01.07.2026
Zeitraum	01.07.2026 – 31.07.2026

ADDON ohne APP -5,00 €

Datum	01.07.2026
Zeitraum	01.07.2026 – 31.07.2026

ADDON ohne APP -5,00 €

Datum	01.07.2026
Zeitraum	01.07.2026 – 31.07.2026

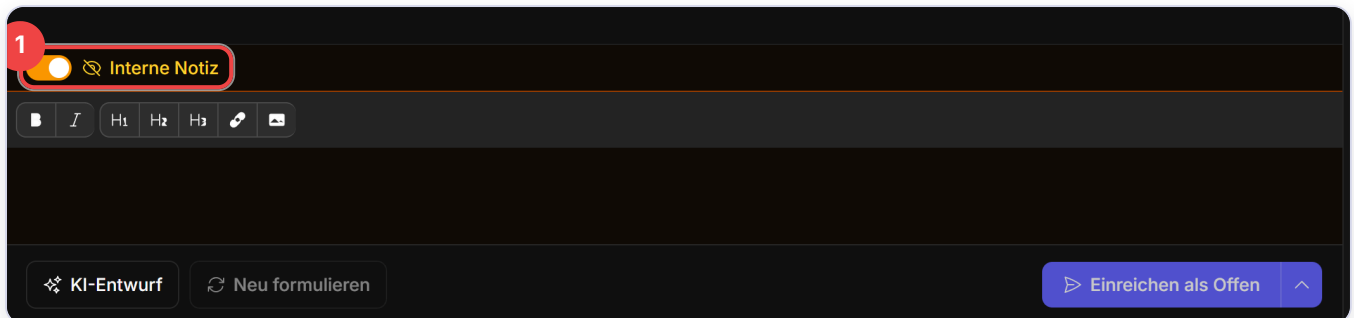
- 4 **Abokonto** und **Bistrokonto** — der aktuelle Kontostand
- 5 Einzelne Buchung mit Datum, Zeitraum und Betrag

Praxisbeispiel

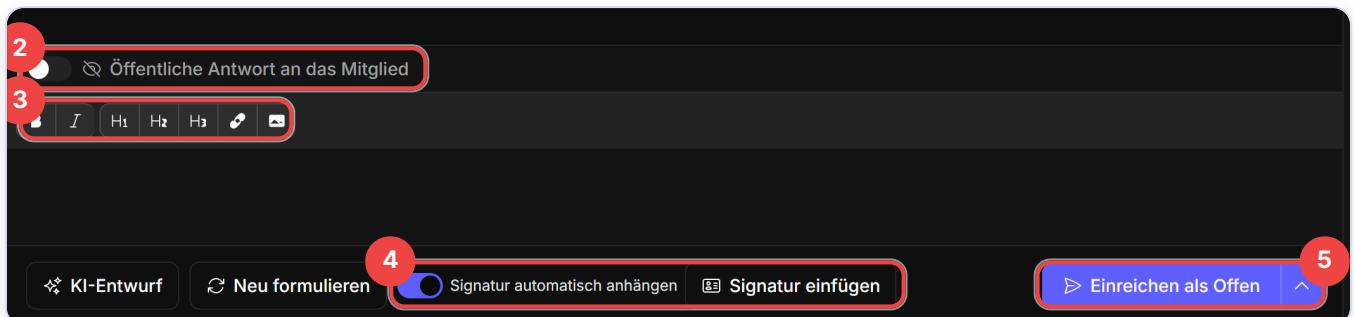
Fragt ein Mitglied, warum diesen Monat ein anderer Betrag abgebucht wurde, siehst du unter **Buchungen** sofort jeden einzelnen Posten und unter **Verträge**, welche Add-ons gebucht sind — die Grundlage für eine korrekte Antwort.

5 Antworten: intern oder öffentlich?

Unter dem Verlauf findest du das Textfeld zum Antworten. Der **Schalter über dem Textfeld** entscheidet, wer deine Nachricht liest:



1 Schalter **orange** = **Interne Notiz**. Nur euer Team und das Support-Team von MEMBER ONE sehen sie. Das Mitglied sieht sie nicht.



2 Schalter umgelegt = **Öffentliche Antwort an das Mitglied** — geht nach dem Einreichen direkt an das Mitglied

3 Formatierung: Fett, Kursiv, Überschriften, Links, Bilder

4 **Signatur** automatisch anhängen oder manuell einfügen (nur bei öffentlichen Antworten)

5 **Einreichen** — schickt die Nachricht ab und setzt den Status (Kapitel 7)

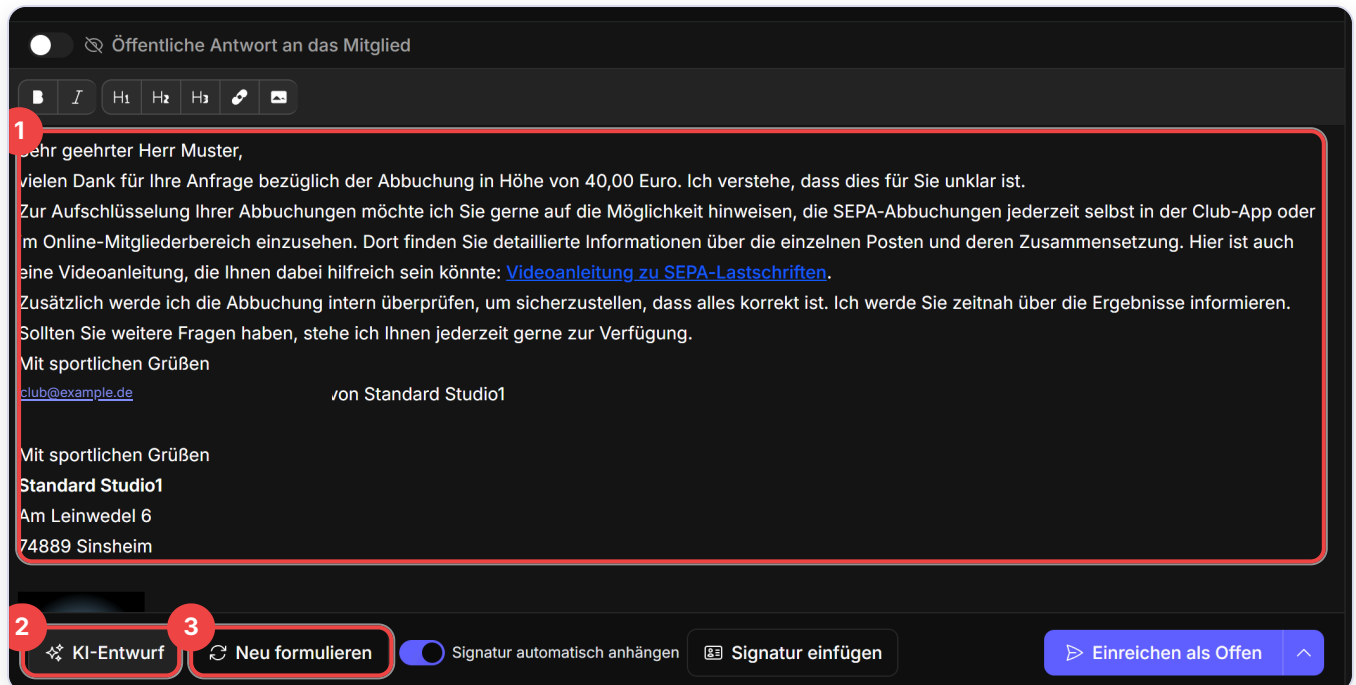
Schalter	Wer liest mit?	Typischer Einsatz
Interne Notiz	Euer Team und MEMBER ONE	Zwischenstand festhalten, Rückfrage an das Support-Team, Kontext bei Übergabe
Öffentliche Antwort	Zusätzlich das Mitglied	Die eigentliche Antwort auf das Anliegen

Vor dem Absenden prüfen

Kontrolliere immer, ob der Schalter richtig steht. Eine interne Einschätzung darf nie als öffentliche Antwort rausgehen — und eine Antwort ans Mitglied darf nicht als interne Notiz hängen bleiben.

6 Der KI-Entwurf

Der Button **KI-Entwurf** unten links erstellt dir einen fertigen Antwortvorschlag — auf Basis des Ticketverlaufs. Gefällt dir die Formulierung nicht, erzeugst du mit **Neu formulieren** eine Alternative. Den Text kannst du anschließend wie jede andere Antwort bearbeiten.



- 1 Der generierte Vorschlag im Editor — mit Anrede, Erklärung und Signatur
- 2 **KI-Entwurf** erzeugen
- 3 **Neu formulieren** — alternative Version

Wichtig: Der Entwurf ist ein Vorschlag — du bleibst verantwortlich für die Antwort.

Lies den Entwurf immer vollständig, bevor du ihn abschickst:

- Stimmen die **Fakten** (Beträge, Vertrag, Daten, Fristen) mit den Mitgliederdaten am Ticket überein?
- Passt der Vorschlag wirklich zum **Anliegen** — oder geht er am Thema vorbei?
- Sind **Platzhalter** oder Formulierungen enthalten, die ausgefüllt oder gestrichen werden müssen?
- Passt der **Ton** zu eurem Club und ist die Anrede korrekt?

Tipp

Der Entwurf landet im Editor, egal ob der Schalter auf intern oder öffentlich steht. Prüfe also nach dem Anpassen auch den Schalter (Kapitel 5), bevor du einreichst.

7 Einreichen & Status setzen

Zum Abschicken nutzt du den **Einreichen-Button** unten rechts. Über den **Pfeil** daneben wählst du, was mit dem Ticket nach dem Absenden passiert — der Button zeigt immer die aktuelle Auswahl an, z. B. „Einreichen als Offen“.

The screenshot shows a dark-themed email composition window. At the top, there's a toggle for 'Interne Notiz' and a toolbar with icons for bold, italic, headings, link, and attachments. The email body contains a message from 'Ihr Fitnessstudio-Team' regarding a 40,00 Euro membership fee. At the bottom right, a dropdown menu is open, showing status options: 'Offen' (red dot), 'Wartend' (blue dot), 'Gelöst' (grey dot), and 'An MEMBER ONE' (teal dot). A red box highlights this dropdown with a '1' callout. Below it, the 'An MEMBER ONE' option is highlighted with a '2' callout. At the bottom of the window, there are buttons for 'KI-Entwurf' and 'Neu formulieren', and a large blue button labeled 'Einreichen als Offen' with a right-pointing arrow, highlighted with a '3' callout.

- 1 Status-Auswahl beim Einreichen
- 2 **An MEMBER ONE** — Übergabe an das Support-Team
- 3 Einreichen-Button mit Pfeil für die Auswahl

Einreichen als	Wann?
Offen	Das Ticket bleibt in Bearbeitung — es ist noch etwas zu tun.
Wartend	Ihr wartet auf eine Rückmeldung, z. B. vom Mitglied.
Gelöst	Das Anliegen ist abgeschlossen. Gelöste Tickets lassen sich nicht wieder öffnen — für ein neues Anliegen entsteht ein neues Ticket.
An MEMBER ONE	Ihr übergebt das Ticket an das Support-Team von MEMBER ONE — zum Beispiel, wenn ihr bei einem Anliegen nicht weiterkommt oder es nicht in eure Zuständigkeit fällt.

Tipp zur Übergabe

Bevor du ein Ticket **An MEMBER ONE** gibst, halte in einer **internen Notiz** kurz fest, was ihr schon geprüft habt und warum ihr übergebt. So kann das Support-Team direkt weiterarbeiten. Ein übergebenes Ticket kannst du weiterhin lesen, aber nicht mehr bearbeiten (Kapitel 8).

8 Die Suche über alle Tickets

Die Ticketliste zeigt nur, was gerade bei euch liegt. Die **Suche** geht weiter: Ab **drei Zeichen** durchsucht sie **alle Tickets eurer Standorte** — auch die, die gerade bei MEMBER ONE in Bearbeitung sind, und auch bereits abgeschlossene.

The screenshot shows a web application interface for managing tickets. At the top, there's a search bar with the text 'Suche...'. Below it, the 'Tickets' section is active, showing a list of tickets. The search bar contains the text 'Kündigung'. Below the search bar, there are status filters: 'Neu', 'Arbeit', 'Wartet', 'Fertig', and 'Archiv'. A message below the filters states: 'Der Statusfilter blendet 3 weitere Treffer aus (Fertig, Archiv). Statusfilter entfernen'. The ticket list has columns for STATUS, Prio, Eskalation, Kategorie, Betreff, Anwesend, Zugewiesen an, Ersteller, Standort, and Letzte Nachricht. The first row of the list shows a ticket with status 'Neu', priority 'Mittel', category 'Kündigung', and a 'MEMBER ONE' badge. A red box highlights the 'MEMBER ONE' badge in the first row. Red callouts 1-4 point to the search bar, the status filter message, the status filter chips, and the 'MEMBER ONE' badge respectively.

STATUS	Prio	ESKALATION	KATEGORIE	BETREFF	ANWESEND	ZUGEWIESEN AN	ERSTELLER	STANDORT	LETZTE NACHRICHT
Neu	Mittel	-	Kündigung	[Kündigung Mitgliederbereich...]	MEMBER ONE	Nicht zugewiesen	D. Beispiel	Standard Studio1	vor 7 Tagen
Neu	Mittel	-	Kündigung	[Kündigung]	MEMBER ONE	Nicht zugewiesen	mitglied@example.de	Standard Studio1	vor 10 Tagen
Neu	Mittel	-	Kündigung	[Kündigung heiner...]	MEMBER ONE	Nicht zugewiesen	mitglied@example.de	Standard Studio1	vor 19 Tagen
Neu	Mittel	-	Kündigung	[Kündigung heiner...]	MEMBER ONE	Nicht zugewiesen	mitglied@example.de	Standard Studio1	vor 19 Tagen
Neu	Mittel	-	Kündigung	[Kündigung]	MEMBER ONE	Nicht zugewiesen	mitglied@example.de	Standard Studio1	vor 19 Tagen
Neu	Mittel	-	Kündigung	[Kündigung]	MEMBER ONE	Nicht zugewiesen	mitglied@example.de	Standard Studio1	vor 19 Tagen
Arbeit	Mittel	-	Kündigung	[Kündigung Formular] Gesamt...	MEMBER ONE	Nicht zugewiesen	Mia Muster	Standard Studio1	vor einem Monat
Neu	Mittel	-	Kündigung	[Auszeit] Gesamte...	MEMBER ONE	Nicht zugewiesen	M. Beispiel	Standard Studio1	vor einem Monat

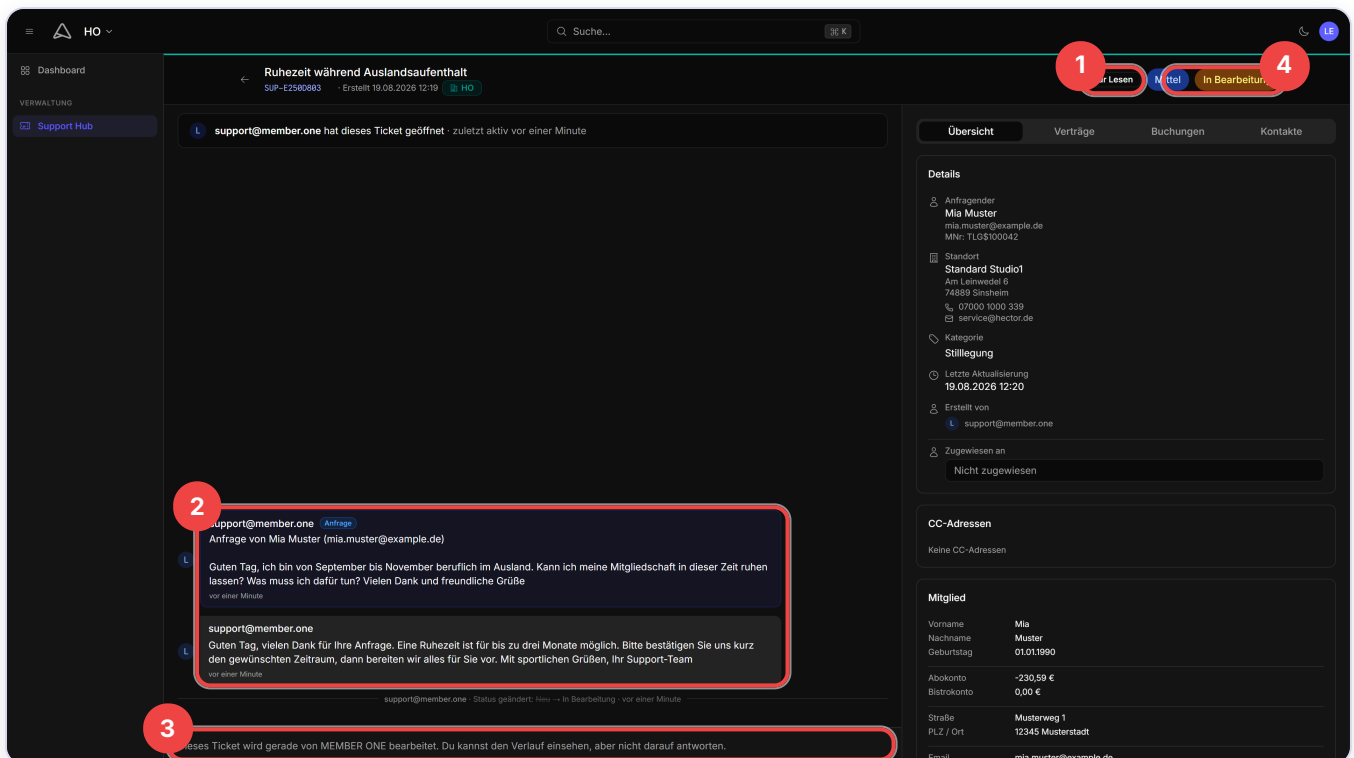
- 1 Suchbegriff eingeben — hier „Kündigung“; durchsucht werden alle Tickets eurer Standorte
- 2 Hinweis: Der Statusfilter blendet Treffer aus (Fertig, Archiv) — per Klick auf **Statusfilter entfernen** alle anzeigen
- 3 Alternativ die Chips **Fertig** / **Archiv** anklicken, um gelöste Tickets einzublenden
- 4 Badge **MEMBER ONE** — dieses Ticket liegt gerade beim Support-Team, nicht bei euch

Praxisfall Theke

Steht ein Mitglied bei euch im Studio und fragt nach dem Stand seines Anliegens, gib einfach den Namen, die Mitgliedsnummer oder ein Stichwort ein — das Ticket findest du in Sekunden, egal wo es gerade liegt. Denk bei gelösten Tickets daran, zusätzlich **Fertig** oder **Archiv** einzublenden.

8 Tickets bei MEMBER ONE: der Lesemodus Fortsetzung

Ein Ticket, das gerade bei MEMBER ONE liegt, kannst du **komplett lesen** — mit dem gesamten Verlauf. Du erkennst es am Vermerk **Nur Lesen**. Bearbeiten kannst du es nicht.



- 1 Badge **Nur Lesen** — das Ticket liegt nicht bei eurem Club
- 2 Der gesamte Verlauf ist einsehbar: Anfrage des Mitglieds und alle Antworten
- 3 Hinweis: „Dieses Ticket wird gerade von MEMBER ONE bearbeitet. Du kannst den Verlauf einsehen, aber nicht darauf antworten.“
- 4 Status und Priorität werden angezeigt, lassen sich aber nicht ändern

Was passiert danach?

Sobald MEMBER ONE das Ticket an euren Club übergibt, erscheint es in eurer Ticketliste, der Vermerk **Beim Club seit ...** wird gesetzt und die 3-Tage-Frist beginnt. Ab dann arbeitest du wie gewohnt damit.

9 Neues Ticket anlegen

Erreicht euch ein Anliegen **persönlich an der Theke, telefonisch oder auf Papier**, legst du es über den Button **Neues Ticket** in der Ticketliste selbst an. So ist jeder Vorgang dokumentiert und nachverfolgbar. Es gibt zwei Wege:

- 1 **Dokument scannen & analysieren** — Bild oder PDF hochladen, die Felder werden automatisch ausgelesen
- 2 **Ticket manuell anlegen** — alle Felder selbst ausfüllen

- 3 Pflichtfelder: **Standort**, **Kategorie**, **Mitglieds-Nr.**
- 4 **Name des Mitglieds** wird aus der Mitgliedsnummer automatisch ergänzt
- 5 Pflichtfelder: **Betreff** und **Beschreibung**; darunter optional bis zu 10 Anhänge
- 6 **Ticket erstellen**

Tipp zum Dokument-Scan

Liegt das Anliegen schriftlich vor (z. B. ein ausgefülltes Formular oder ein Brief), fotografiere oder scanne es und lade die Datei hoch. Die Felder werden vorausgefüllt — prüfe sie kurz, ergänze Fehlendes und lege das Ticket an.

10 Checkliste & Kurzreferenz

Das Wichtigste in Kürze

- ✓ Eure Tickets findet ihr im Appsite-Admin unter **Verwaltung** → **Support Hub**
- ✓ **Innerhalb von drei Arbeitstagen antworten** — sonst geht das Ticket automatisch zurück an MEMBER ONE
- ✓ Ticket öffnen und mit **Mir zuweisen** übernehmen
- ✓ **Mitgliederdaten direkt am Ticket** nutzen: Verträge, Buchungen, Kontakte
- ✓ Schalter kontrollieren: **Interne Notiz** (orange) oder **öffentliche Antwort** an das Mitglied
- ✓ **KI-Entwürfe nutzen — aber immer vollständig prüfen** (Fakten, Anliegen, Platzhalter, Ton)
- ✓ Beim Einreichen den **richtigen Status** wählen: Offen / Wartend / Gelöst / An MEMBER ONE
- ✓ Über die **Suche** findet ihr jedes Ticket eurer Standorte — auch bei MEMBER ONE oder abgeschlossen
- ✓ Anliegen von der Theke, per Telefon oder auf Papier direkt als **neues Ticket** anlegen

Status in der Liste

Status	Bedeutung
Neu	unbearbeitet
Arbeit	in Bearbeitung
Wartet	wartet auf Antwort
Fertig	gelöst
Archiv	abgeschlossen

Einreichen als ...

Option	Wirkung
Offen	bleibt in Bearbeitung
Wartend	wartet auf Rückmeldung
Gelöst	Anliegen abgeschlossen
An MEMBER ONE	Support-Team übernimmt

Der Weg eines Tickets

MEMBER ONE übergibt an euren Club → Vermerk **Beim Club seit ...**, Frist von 3 Arbeitstagen läuft → ihr antwortet und reicht ein (Offen / Wartend / Gelöst) → oder ihr gebt das Ticket mit **An MEMBER ONE** zurück. Keine Reaktion innerhalb der Frist → das Ticket geht automatisch an MEMBER ONE zurück.

Gelöst ist endgültig

Ein gelöstes oder archiviertes Ticket kann nicht wieder geöffnet werden. Für ein neues Anliegen wird ein neues Ticket angelegt — so bleibt jeder Vorgang eindeutig dokumentiert.

Bei Fragen wendet euch an das Support-Team von MEMBER ONE. Ergänzend: Schulungsvideo „support-hub-club-schulung.mp4“.