

DIE NAMOX®-BEST PRACTICE ANLEITUNG

Falleröffnungen

Wie man schnellstmöglich Hilfe vom Verkäufer Support im Seller Central bekommt

NAMOX®

Inhalt

1. Wie eröffnet man ein Support Ticket?
2. Welche Möglichkeiten gibt es mit dem Support zu kommunizieren?
3. Worauf sollte ich achten, um schnellst- und bestmöglich Hilfe zu bekommen?

(1) Eröffnung eines Support Tickets

Unterscheide zunächst ob du eine Hilfestellung vom **Amazon Seller Support** bzgl. eines administrativen, Marktplatz- oder Produkt-bezogenen Themas brauchst, oder ob du Unterstützung vom **Amazon Ads Support** bei einem Werbethema benötigst.

Folgende exemplarische Themen bedienen die beiden Kontaktmöglichkeiten:

Seller Central Support	Advertising Support
✓ Kontoverwaltung	✓ Werbekampagnen
✓ Rechnungen	✓ Werberichtlinien
✓ Steuern	✓ Budgetverwaltung
✓ Produktsperren	✓ Werbebezogene Zahlungen
✓ Produkt-Marken-Verknüpfungen	✓ Markenzuordnungen
✓ (Premium) A+ Content	✓ Brandstore
	✓ Markenprofile

[Hier geht's zu den Seller Support Themen](#)



[Hier geht's zum Advertising Support Center](#)

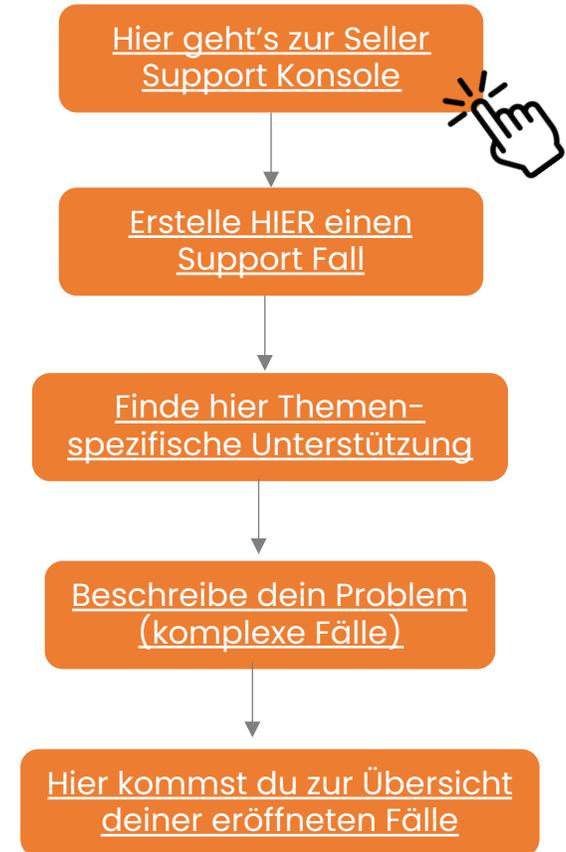
(1) Eröffnung eines Support Tickets

Unterscheide zunächst ob du eine Hilfestellung vom **Amazon Seller Support** bzgl. eines administrativen, Marktplatz- oder Produkt-bezogenen Themas brauchst, oder ob du Unterstützung vom **Amazon Ads Support** bei einem Werbethema benötigst.

Der Amazon Support arbeitet mit einem **Ticketsystem**, welches häufig oft als **Fallprotokoll** bezeichnet wird. Wichtig ist die Erwartungshaltung: Da man in 90% der Fälle nicht direkt an den richtigen **Ansprechpartner** gelangt, benötigt man oftmals Geduld und einen Austausch von 4-6 Runden, um eine Lösung für sein Problem zu erhalten. Schauen wir uns zuerst an, wie man einen **Fall erstellt**:

(1a) Ticket-Eröffnung Seller Support

1. Log' dich in deinem Seller Central Verkäuferkonto ein
2. Über das -Symbol gelangst du zur Hilfe-Seite
3. Wähle dein spezifisches Problem aus.
4. Beschreibe dein Problem so konkret wie möglich.
5. Behalte deine Support-Tickets im Blick



(1b) Ticket-Eröffnung Advertising Support

1. Log' dich in deinem Seller Central Verkäuferkonto ein & navigiere zur Advertising Konsole
2. Über das -Symbol gelangst du zum Support Center
3. Wähle einen Hilfeartikel aus oder ...
4. ... Erstelle ein individuelles Ticket: Wähle deine Kategorie, sowie das Thema & wähle die Kontaktmöglichkeit.
5. Behalte deine Tickets über das Fallprotokoll im Blick

[Hier geht's zum Advertising Support Center](#)

[Erstelle einen Support Fall](#)



(2) Kommunikationsmöglichkeiten

Für den Kontakt mit dem Support kann aus 3 Formen der Kommunikation gewählt werden:



Anruf per Telefon

- > hilfreich bei schwer erklärbaren Problemen, wie beispielsweise administrativen Accountherausforderungen
- > teilweise (Uhrzeit-abhängig) nur englischsprachiger Support verfügbar



Mailaustausch

- > hilfreich bei komplexeren Themen, die der Prüfung durch einen Support Mitarbeiter im System bedürfen



Chat

(nur im Seller Central Support verfügbar)

- > hilfreich bei schnell klärbaren oder lösbaren Problemstellungen, wie beispielsweise Listing- oder Produktprüfungen

(3) Best-Practice Falleroöffnung

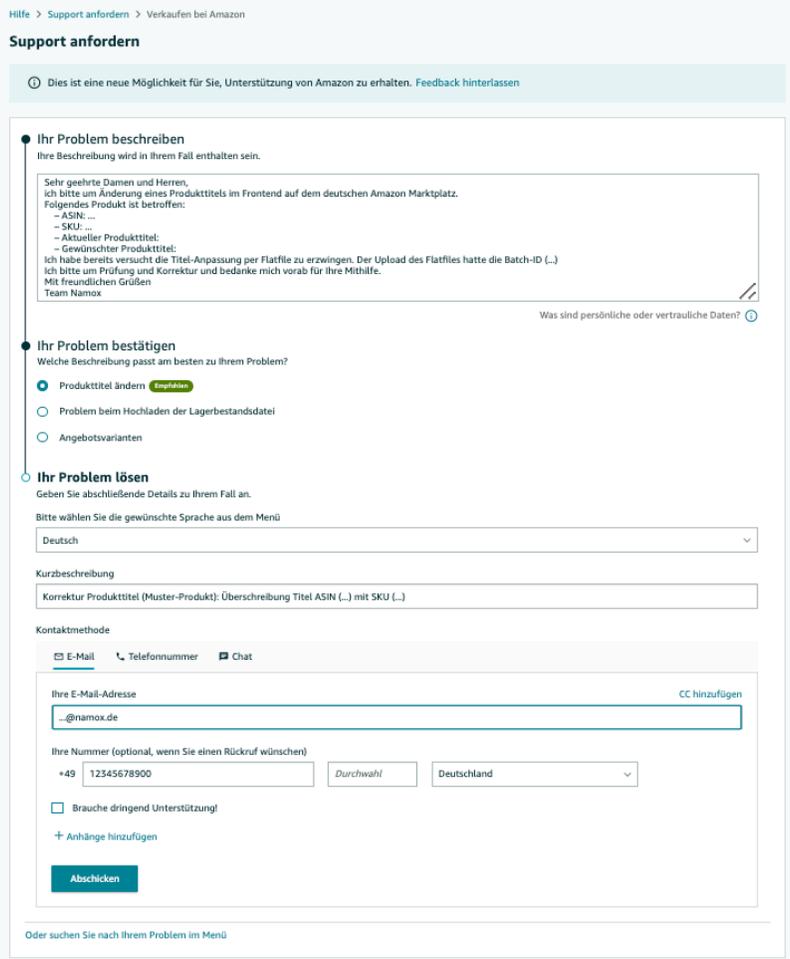
Auf folgende 10 Punkte solltest du bei einer Falleroöffnung & -bearbeitung achten:

1. Konkrete Benennung des Falls mit Schlagwörtern (**Fall-Titel**)
2. Höfliche **Ansprache** (Guten Tag, Danke & Viele Grüße)
3. Alle vorliegenden **Daten** nennen (z.B. Fehlermeldungen, ASIN, SKU, Screenshots, Kampagnen-ID, Händlertoken etc.)
4. **Soll und Ist-Zustand** benennen (Wie ist es & wie soll es sein?)
5. Passende **Problembestätigungen** auswählen
6. **Geeignete Kommunikation** wählen (Telefonat, Mail, Chat)
7. Schilderung von **eigenen Lösungsversuchen**
8. ggf. Negativ-**Konsequenzen** schildern
9. Telefonnummer für **Rückrufe** anbieten

10. **Dranbleiben!** 

Antwort stets innerhalb von 24h
> Achtung: nach 48h wird ein Fall automatisch geschlossen
> bei Missverstehen Problemschilderung wiederholen (z.B. mit Synonymen) und dabei immer wieder Daten angeben

Beispiel



The screenshot shows the Amazon support request form. The user has entered a detailed description of a product title change issue. The form includes sections for describing the problem, confirming it, and providing contact details. The user has selected 'E-Mail' as the contact method and provided their email address and phone number.

Hilfe > Support anfordern > Verkaufen bei Amazon

Support anfordern

Dies ist eine neue Möglichkeit für Sie, Unterstützung von Amazon zu erhalten. [Feedback hinterlassen](#)

Ihr Problem beschreiben
Ihre Beschreibung wird in Ihrem Fall enthalten sein.

Sehr geehrte Damen und Herren,
ich bitte um Änderung eines Produkttitels im Frontend auf dem deutschen Amazon Marktplatz.
Folgendes Produkt ist betroffen:
- ASIN: ...
- SKU: ...
- Aktueller Produkttitel:
- Gewünschter Produkttitel:
Ich habe bereits versucht die Titel-Anpassung per Flatfile zu erzwingen. Der Upload des Flatfiles hatte die Batch-ID (...)
Ich bitte um Prüfung und Korrektur und bedanke mich vorab für Ihre Mithilfe.
Mit freundlichen Grüßen
Team Namox

Was sind persönliche oder vertrauliche Daten?

Ihr Problem bestätigen
Welche Beschreibung passt am besten zu Ihrem Problem?

Produkttitel ändern **empfohlen**

Problem beim Hochladen der Lagerbestandsdatei

Angebotsvarianten

Ihr Problem lösen
Geben Sie abschließende Details zu Ihrem Fall an.

Bitte wählen Sie die gewünschte Sprache aus dem Menü

Deutsch

Kurzbeschreibung
Korrektur Produkttitel (Muster-Produkt): Überschreibung Titel ASIN (...) mit SKU (...)

Kontaktmethode

E-Mail Telefonnummer Chat

Ihre E-Mail-Adresse [CC hinzufügen](#)

...@namox.de

Ihre Nummer (optional, wenn Sie einen Rückruf wünschen)

+49 12345678900

Brauche dringend Unterstützung!

+ Anhänge hinzufügen

Abschicken

Oder suchen Sie nach Ihrem Problem im Menü