

Lina Federstrom · SaaS Support Lead

Sehr viele Routinekontakte, wenige dauerhafte Produktregeln, Eskalationen und echte Ausnahmen unterscheiden.

Tausende gelöste Tickets sollen keine Tausende dauerhaften Personen-Seiten erzwingen.

Produkt: Beacon Workspace. SaaS; Export und Mobile Login haben unabhängige Releases.

Fehler: EXP-482. CSV-Export über 50.000 Zeilen kann abbrechen; Workaround in Batches von 10.000.

Servicelevel: Support Plus. Erste qualifizierte Antwort innerhalb 4 Geschäftsstunden, keine garantierte Lösungszeit.

Ort: Café Papiermond. Historischer Ort für Teammeeting, keine aktuelle Empfehlung.

Release: Beacon 6.14. Fix für EXP-482 nur im Web, Mobile 6.13 bleibt unverändert.

Richtlinie: Kulanz. Ein einmaliger 15-%-Nachlass für Ticket REF-884 gilt nicht allgemein.

A customer says it works now after a smaller export; this is not proof that the product defect is fixed for everyone.

Internal engineering says patch ready; Support still waits for a public release number before promising availability.

The customer deletes a suggested workaround because they already tried it. This should inform the current case, not ban that workaround globally.