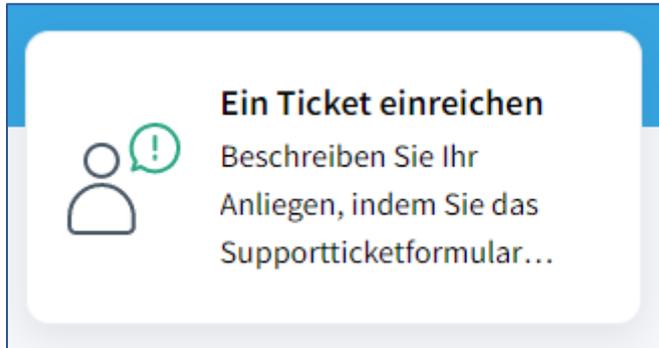


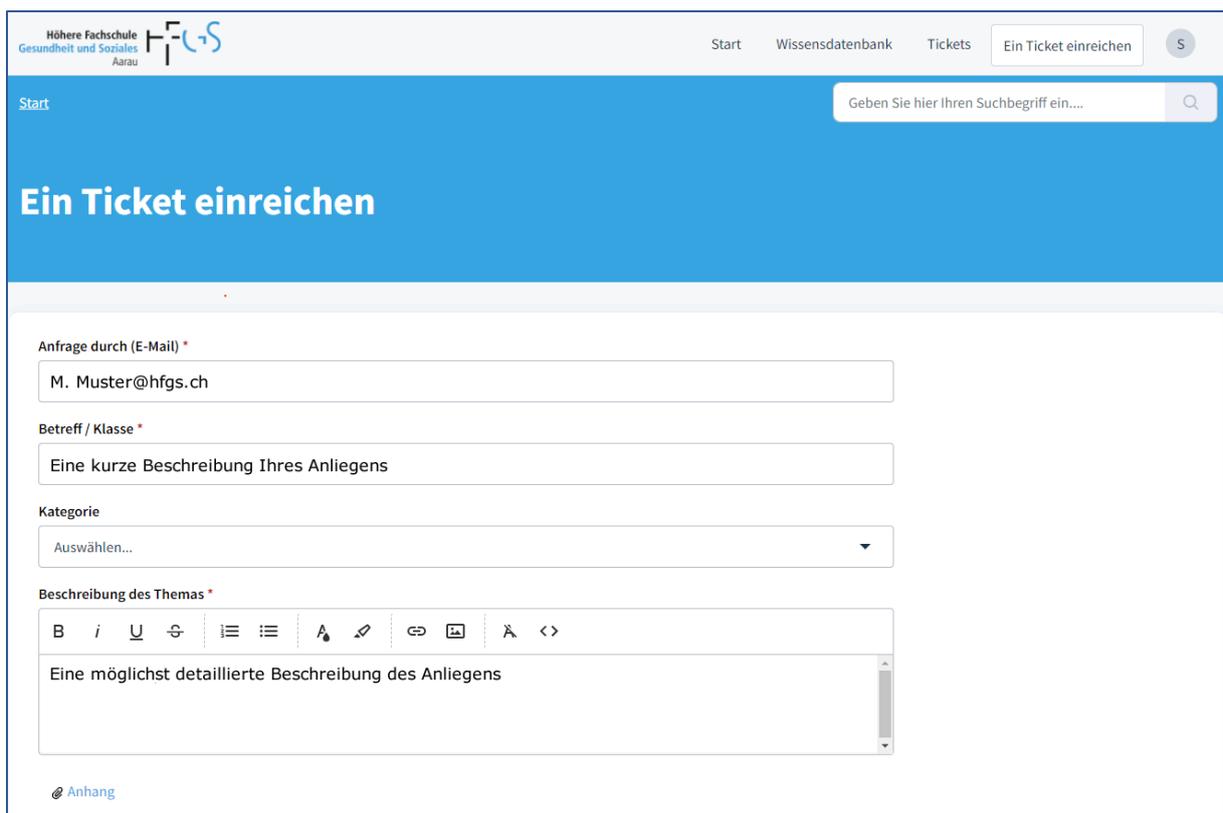
Wie erstelle ich ein Ticket?

Auf der Startseite folgenden Button auswählen:



Sie werden auf das entsprechende Formular für die Ticketerstellung geleitet.

Die Feldbezeichnungen (Anfrage durch, etc.) die mit einem roten Stern markiert sind, sind «Mussfelder». D.h. um das Formular senden zu können werden die entsprechenden Angaben benötigt.



Höhere Fachschule
Gesundheit und Soziales
Aarau

Start Wissensdatenbank Tickets Ein Ticket einreichen S

Start

Ein Ticket einreichen

Anfrage durch (E-Mail) *

Betreff / Klasse *

Kategorie

Beschreibung des Themas *

B i U

Anhang

Im Feld «Anfrage durch» benötigen wir Ihre e-Mailadresse. Wenn Sie bereits im Portal angemeldet sind, wird dieses Feld automatisch mit Ihrer Anmeldeadresse ausgefüllt.

Für das Feld «Betreff/Klasse» möchten wir einen Kurztext, der das Problem zusammenfassend beschreibt. Nach dem Ausfüllen des Betreffs kann es sein, dass auf der linken Seite ein Artikel zu Ihrem Anliegen aufgeführt wird.



Beispiel einer Anzeige für Hilfeartikel.

Lesen Sie diesen vor dem weiteren Erstellen des Tickets durch; es kann gut sein, dass wir bereits eine Lösung für Ihr Anliegen haben. Sollte dies nicht der Fall sein, fahren Sie wie unten beschrieben weiter.

Beim Feld «Kategorie» muss die Auswahl eingegrenzt werden. Sie haben folgende Auswahlmöglichkeiten:

- Microsoft 365
- Open Olat
- WebUnits
- Digitale Tools
- Andere

Wählen Sie danach die entsprechenden Unterkategorie aus, damit das Problem weiter eingegrenzt werden kann.

Der Grund für die benötigte Auswahl ist, dass das Ticket bereits an die entsprechenden Supportstelle weitergeleitet wird.

Die «Beschreibung des Themas» sollte einen detaillierten Text mit Ihrer Problembeschreibung enthalten.

Es besteht die Möglichkeit eine Datei anzuhängen. Z.B. ein Screenshot Ihres Problems etc. Die Maximalgrösse der anhängbaren Datei beträgt 20 MB.

Wenn alle Felder ausgefüllt sind, drücken Sie auf Senden.



Sie erhalten nach dem Senden des Formulars eine Bestätigungsmail mit der Ticketnummer.