

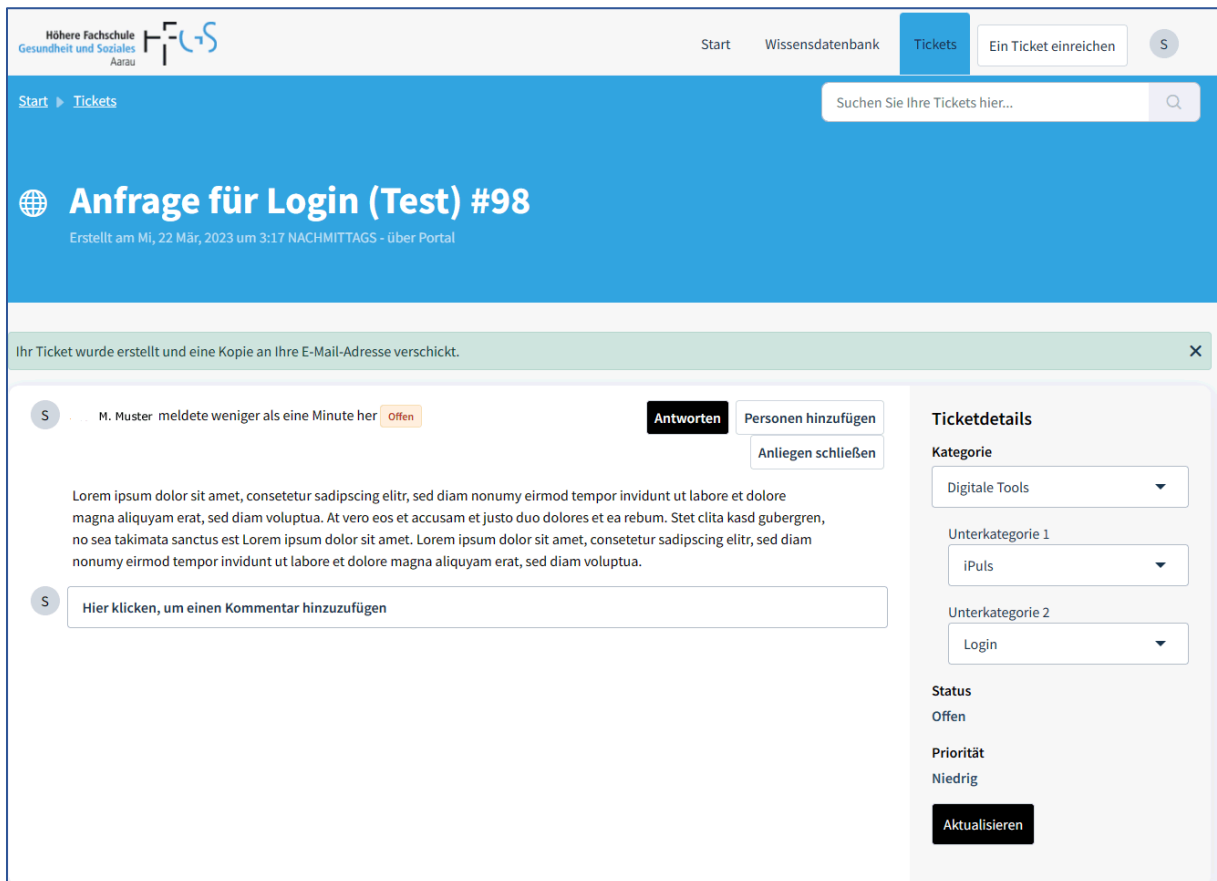
## Was passiert nach dem Senden meines Tickets?

Sie haben uns ein Problem/Anliegen gemeldet; wie geht es nun weiter?

Nachdem Sie im Portal das Formular ausgefüllt und abgeschickt haben, erhalten Sie eine Mail mit der Ticketnummer.

In diesem Mail ist ein Link enthalten.

Wenn Sie diesem Link folgen, werden Sie direkt auf Ihr aktuelles Ticket geleitet.

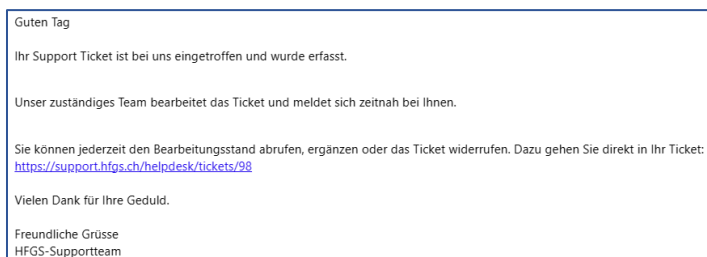


The screenshot shows the 'Tickets' section of the HFGS portal. At the top, there's a navigation bar with 'Start', 'Wissensdatenbank', and 'Tickets' (highlighted). A button 'Ein Ticket einreichen' is also visible. Below the navigation bar, a search bar prompts 'Suchen Sie Ihre Tickets hier...'. The main content area features a blue header for 'Anfrage für Login (Test) #98', created on March 22, 2023. A green notification bar states: 'Ihr Ticket wurde erstellt und eine Kopie an Ihre E-Mail-Adresse verschickt.' The ticket details show it was created by 'M. Muster' and is currently 'Offen'. There are buttons for 'Antworten', 'Personen hinzufügen', and 'Anliegen schließen'. The ticket description contains placeholder text. A comment box is present with the prompt 'Hier klicken, um einen Kommentar hinzuzufügen'. On the right, the 'Ticketdetails' sidebar shows the category 'Digitale Tools', subcategory 'iPuls', and status 'Offen'. The priority is 'Niedrig', and there is an 'Aktualisieren' button.

In diesem Formular haben Sie jederzeit den Überblick über den aktuellen Status Ihrer Meldung.

Sie haben die Möglichkeit, zusätzliche Informationen hinzuzufügen.

Per Mail werden Sie auch jederzeit informiert, wenn sich der Status ändert oder zusätzliche Informationen zur weiteren Bearbeitung nötig sind.



The email content is as follows:

Guten Tag

Ihr Support Ticket ist bei uns eingetroffen und wurde erfasst.

Unser zuständiges Team bearbeitet das Ticket und meldet sich zeitnah bei Ihnen.

Sie können jederzeit den Bearbeitungsstand abrufen, ergänzen oder das Ticket widerrufen. Dazu gehen Sie direkt in Ihr Ticket: <https://support.hfgs.ch/helpdesk/tickets/98>

Vielen Dank für Ihre Geduld.

Freundliche Grüsse  
HFGS-Supportteam

Beispiel einer Mail die Sie erhalten nach der Erstellung eines Tickets

Nach Abschluss Ihres Anliegens erhalten Sie eine Nachricht, dass Ihr Problem gelöst ist. Sie können innerhalb 48 Stunden auf dieses Mail antworten, danach wird das Ticket geschlossen.