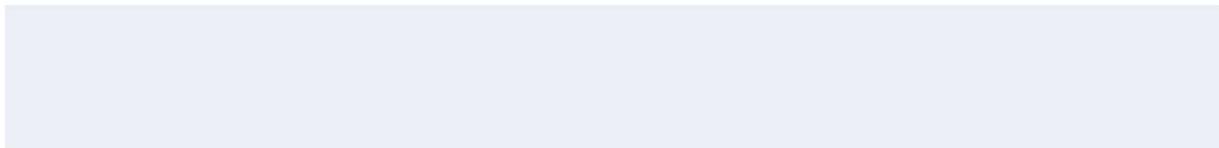
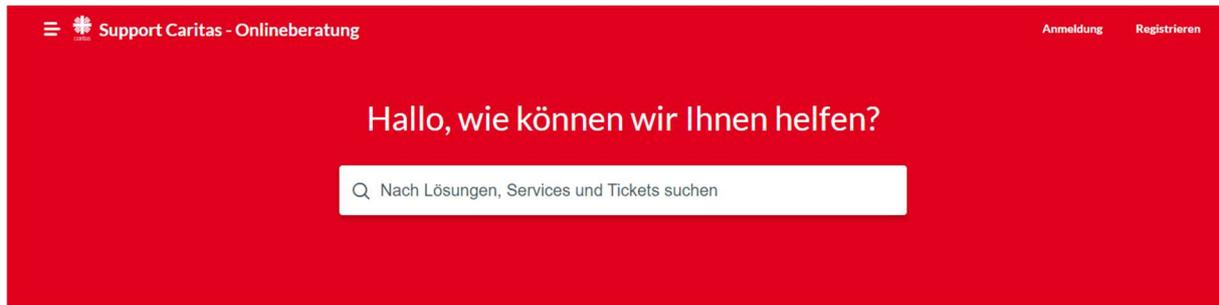


## Die einzelnen Schritte im Detail

Sie gehen bitte auf folgende Seite: [Support : Support Caritas - Onlineberatung](#)

Dort klicken Sie dann bitte auf „**Ein Anliegen melden**“ legen ein Ticket an.



[Startseite](#) > Ein Anliegen melden

## Ein Anliegen melden

Bitte nutzen Sie die gleiche E-Mail-Adresse wie in der Onlineberatung, anderenfalls können wir ihre Anfrage nicht zuordnen und bearbeiten.

Anfragender\*

E-Mail

Betreff\*

Bitte beschreiben Sie ihr Problem möglichst detailliert. Beschreiben Sie möglichst genau, wie sich das Problem reproduzieren lässt. Falls, möglich fügen Sie bitte Screenshots des Fehlers an dieses Ticket an.

Beschreibung\*

B i U        

 Datei anhängen (Dateigröße < 40 MB)

Wer ist betroffen\*

...

Browser & Browserversion

Ich bin kein Roboter.   
reCAPTCHA  
Datenschutzerklärung \* Nutzungsbedingungen

Abbrechen

Senden

Als Erstes geben Sie bitte bei „**Auftraggebender**“ Ihre E-Mail Adresse ein.

Bei „**Betreff**“ beschreiben Sie bitte in einem kurzen Satz das Problem wie „Einloggen nicht möglich“, „Account anlegen“, „Account löschen“, „Virtuelle Visitenkarte der Beratungsstelle anpassen“, etc...

In dem Feld „**Beschreibung**“ beschreiben Sie bitte das Problem, mit dem Sie konfrontiert sind möglichst detailliert und Schritt für Schritt, so dass das von externen Personen nachvollzogen werden kann. Hilfreich für die Entwickler ist ein Screenshot, ein Bildschirmfoto. Dieses können Sie über die Büroklammer anhängen.

Wenn ein Account angelegt oder gelöscht werden soll geben Sie die dafür erforderlichen Informationen ein wie bei welcher Beratungsstelle Sie tätig werden wollen Bei „**Wer ist betroffen**“ wählen Sie bitte die entsprechenden Kategorien aus.

Wenn Sie eine **neue Beratungsstelle** und die dazugehörigen Berater\_innenaccounts anlegen lassen wollen, fügen Sie bitte die bekannte **Exceldatei als Anlage** bei.

In das Feld „**Browser & Browserversion**“ tragen Sie bitte ein, welchen Browser Sie verwenden (z. B. Google Chrome oder Mozilla Firefox) und wenn mögliche welche Versionsnummer. Diese Angabe ist jedoch nur erforderlich, wenn Sie ein Problem oder BUG melden.



Wenn Sie auf registrieren klicken, können Sie sich einen Account anlegen und Einsicht in den Bearbeitungsstand nehmen und auch Rückfragen stellen.

Wenn Sie das nicht tun, werden Sie per E-Mail über den Fortgang informiert.

Ticket erhalten - Kann mich nicht mehr einloggen



Caritas - Support <caritas@virtual-identity.com>  
An ● Langer Christoph

 Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.

**[EXTERNER ABSENDER]** Klicken Sie nur dann auf Links oder Anhänge, wenn Sie dem Absender der Nachricht vertrauen. Diese Nachricht stammt von ausserhalb der Organisation.  
[EXTERNAL SENDER] Only click on links or attachments if you trust the sender of the message. This message is from outside the organization.

Hallo Christoph Langer,

Wir möchten Ihnen bestätigen, dass wir Ihre Anfrage erhalten haben und ein Ticket erstellt wurde.  
Ein Support-Mitarbeiter wird Ihre Anfrage prüfen und Ihnen eine persönliche Antwort zukommen lassen.

Um den Status des Tickets einzusehen oder Kommentare hinzuzufügen, besuchen Sie bitte  
<https://virtualidentity-cs.freshservice.com/helpdesk/tickets/69>

Virtual Identity - Technical Support Support Team

Manage your requests on our [iOS](#) and [Android](#) app.