

Auf ein Supportticket antworten

1. Wählen Sie **Support**.
2. Öffnen Sie das Ticket.
3. Lesen Sie den bisherigen Verlauf und prüfen Sie vorhandene Anhänge.
4. Schreiben Sie Ihre Nachricht in den Bereich **Antworten**.
5. Fügen Sie bei Bedarf einen Anhang hinzu.
6. Wählen Sie **Antwort senden**.

Antworten des Supports erscheinen im gleichen Verlauf und können zusätzlich per E-Mail angekündigt werden. Antworten Sie für eine vollständige Dokumentation direkt im Kundencenter.

Ticketstatus

Status	Bedeutung
Offen	Das Ticket wurde erstellt.
In Bearbeitung	Der Support bearbeitet das Anliegen.
Wartet auf Kunde	Für die weitere Bearbeitung wird Ihre Rückmeldung benötigt.
Kundenantwort	Eine neue Antwort von Ihnen liegt vor.
Beantwortet	Der Support hat geantwortet.
Gelöst	Das Anliegen wurde als gelöst markiert.
Geschlossen	Die Bearbeitung ist beendet.

Ein geschlossenes Ticket bleibt für Kunden noch 14 Tage sichtbar. Danach wird es aus Ihrer Ansicht entfernt. Wenn Sie innerhalb dieser Zeit öffentlich antworten, wird das Ticket automatisch erneut geöffnet.

Revision #1

Created 2026-08-05 10:36:31 UTC by Jonathan Zachrau

Updated 2026-08-05 10:36:46 UTC by Jonathan Zachrau