Der Web Selfservice des Kunden Service Centers des KRZN

Stand: Februar 2019









© Copyright Kommunales Rechenzentrum Niederrhein Friedrich-Heinrich-Allee 130, 47475 Kamp-Lintfort Eigenverlag Nachdruck auch auszugsweise verboten Alle Rechte vorbehalten Recht zur fotomechanischen Wiedergabe nur mit Genehmigung des KRZN

Inhalt

Inha	alt	Ι
1	Einführung	1
2	Erläuterung von ITIL-Begriffen	3
3	Datenschutz	4
4 ITS	Meldungen an das KundenServiceCenter (KSC) über M Web Selfservice	den 5
4.1	Notwendige Internet-Explorer Einstellungen	7
4.2	Proxy-Einstellungen im KRZN-Verbandsgebiet	8
4.3	Anmelden am Selfservice des KSC	9
4.4	Die Ansicht des Selfservices / Abmelden	11
4.5	Incident aufnehmen 4.5.1 Störungsmeldung mit Dateianhang senden	13 16
5	Übersicht über eigene Incidents	18
5.1	Tagebucheinträge zu Ihrem Incident	22
	5.1.2 Tagebucheinträge lesen	24
5.2	Detailinformationen / Drucken von Incidents	25
6	Vertreterregelungen	27
6.1	Vertreter einrichten	27
6.2	Vertreter entfernen	29
6.3	Incidents als Vertreter bearbeiten	30
7	Die Ansicht "Mein Profil"	31
7.1	Angaben zum eigenen Kundenkontakt ändern	31
8	Weitere Optionen im Selfservice	32
9	Link in den Mailbenachrichtigungen	33

Die vorliegende Anleitung dient als Leitfaden für Anwender bzw. Kunden des KRZN. Sie erläutert, wie Störungsmeldungen an das Kunden Service Center (kurz: KSC) des KRZN gemeldet werden können und wie der Status dieser Meldungen vom Kunden jederzeit abgerufen werden kann bis hin zum Abschluss einer Störungsmeldung.

Das KSC ist zentraler Ansprechpartner:

- für alle, derzeit ca. fünfzig Anwenderverwaltungen und Kunden
- für alle Störungen und sonstigen Anfragen
- für alle vom KRZN angebotenen Services

Im Zuge der Bearbeitung und Erfassung werden die Meldungen vom KSC:

- kategorisiert (Einstufung als Störung, Serviceanfrage, Anregung, Beschwerde,...)
- klassifiziert durch richtige Zuordnung des betroffenen Service und
- priorisiert

Ein Teil der Meldungen wird direkt und abschließend durch die Beschäftigten des KSC gelöst.

Die verbleibenden Meldungen werden an die Fachabteilungen des KRZN abgegeben und hiernach die weitere Bearbeitung verfolgt.

Ferner überwacht das KSC an externe Dienstleister abgegebene Störungen bis zu ihrem Abschluss.

Im Rahmen des Störungsmanagements bildet das KSC die zentrale Drehscheibe zu den Anwenderverwaltungen und Kunden und informiert über geplante, mit Serviceeinschränkungen verbundene Wartungsarbeiten und über vorliegende Störungen.

Die Arbeit des KSC wird durch die Software der Fa. iET Solutions unterstützt. Diese wird nachfolgend als ITSM-Tool (IT Service Managements – kurz: ITSM) bezeichnet. Folgende Symbole weisen auf besonders beachtenswerte Texte in der Unterlage hin:



Wenn in der Unterlage dieses Symbol erscheint, dann werden weitere Hinweise, zusätzliche Erläuterungen und Tipps zu dem vorweg erläuterten Thema dargestellt.



Der Blitz bedeutet Achtung, er weist auf wichtige Angaben, Erläuterungen usw. hin, die unbedingt beachtet werden müssen.



Bei diesem Symbol werden Benutzereingaben erklärt. Die Reihenfolge der Benutzereingaben wird durch die Nummerierung 1., 2., 3...usw. ersichtlich.

Erläuterung von ITIL-Begriffen

2

Nachfolgend werden einige Begriffe des ITIL-Sprachgebrauchs erläutert, die zum Verständnis der Unterlage hilfreich sein können:

- **ITIL** bedeutet IT Infrastructure Library und steht für ein Regelwerk, welches Geschäftsprozesse unterstützen soll.
- Ein **Incident** ist ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines Services gehört und eine Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Qualität dieses Services nach sich zieht. Incidents können Störungen sein, wie zum Beispiel nicht verfügbare Anwendungen oder Ausfall der Hardware, aber auch Service Anfragen oder Beschwerden.
- Eine Service Anfrage ist ein Incident, der nicht den IT Betrieb stört. Dies können Anwenderanfragen oder Anforderungen, z.B. Passwort-Änderungen, sein.
- Ein **Service** ist eine immaterielle, in sich geschlossene Liefereinheit, die einen eindeutig definierten Leistungsumfang beschreibt, der aus einer oder mehreren Einzelleistungen besteht.
- Das Incident Management registriert, kategorisiert, priorisiert und verfolgt alle Störungen, Anfragen und Aufträge ("Incidents") mit dem Ziel, diese so schnell wie möglich zu beheben. Dabei spielt das KSC eine Schlüsselrolle.

Hinweise zum Datenschutz hier: Datenvermeidung

Das KRZN nimmt die Bestimmungen des Datenschutzes sehr ernst. Aus diesem Grunde bitten wir Sie, bei der Beschreibung von Incidents **nach Möglichkeit** keine personenbezogenen Daten (insbesondere Einwohner- und Bürgerdaten) zu erfassen. Ebenfalls bitten wir auch bei der Beifügung von Anlagen, wie zum Beispiel Hardcopys, darauf zu achten, dass diese personenbezogenen Daten nur enthalten, wenn dies für die Fallbearbeitung unvermeidbar ist.

Ein wesentlicher Grundsatz des Datenschutzes ist das Prinzip der Datenvermeidung und Datensparsamkeit. Es sollen so wenig personenbezogene Daten wie möglich erhoben, verarbeitet und genutzt werden. Dies ist in § 3a "Datenvermeidung und Datensparsamkeit" des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) geregelt:

"Gestaltung und Auswahl von Datenverarbeitungssystemen haben sich an dem Ziel auszurichten, keine oder so wenig personenbezogene Daten wie möglich zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen. Insbesondere ist von den Möglichkeiten der Anonymisierung und Pseudonymisierung Gebrauch zu machen, soweit dies möglich ist und der Aufwand in einem angemessenen Verhältnis zu dem angestrebten Schutzzweck steht."

Das KRZN sichert Ihnen zu, alle Daten nur zum übersandten Zweck der Incidentbearbeitung zu nutzen. Die sichersten Daten sind jedoch die, die gar nicht erst erhoben werden. Achten Sie daher bitte zur Wahrung des Datenschutzes darauf, uns personenbezogene Daten nur in den Fällen zu übermitteln, wo sich dies für die Fallbearbeitung nicht vermeiden lässt.

4 Meldungen an das KundenServiceCenter (KSC) über den ITSM Web Selfservice

Die Nutzung des Web Selfservice des KSC ist für alle interessant, die dem KRZN häufiger Störungsmeldungen oder Anfragen (Incidents) übermitteln. Der Nutzer erhält eine Übersicht zu allen Meldungen und kann den Verlauf verfolgen. Ebenfalls besteht die Möglichkeit, zu einem erfassten Incident mit dem KRZN zu kommunizieren (und umgekehrt). Hierdurch werden alle Informationen zu einem Incident zusammengefasst und können später ausgedruckt werden.

Störungen und sonstige Meldungen/Anfragen an das KSC erfolgen über den Internetaufruf:

http://kundenservice2.krzn.de (oder verschlüsselt mit https://...)

Sie erhalten eine Eingangsbestätigung, die u.a. auch die Nummer Ihrer Störungsmeldung enthält. Anhand dieser Nummer können Sie den Status Ihrer Störungsmeldung im Internet verfolgen sowie eigene, nachträgliche Einträge in dieser Meldung vornehmen, sofern dies notwendig ist. (s. Beispiel auf der nächsten Seite.)

Sobald der Incident gelöst bzw. abgeschlossen ist, erhalten Sie hierüber ebenfalls eine Nachricht.

Weitergehende Informationen, wie Sie eine Meldung an das KSC abschicken können, jederzeit den Status Ihrer Meldung abrufen können und welche Optionen Sie darüberhinaus im Web vorfinden, erhalten Sie in den nachfolgenden Kapiteln.

Beispiel einer Eingangsmail bei der Erstellung eines Incidents:

Ihre Meldung für Otto Mustermann wurde unter der Incident-Nummer 1717459 am 06.08.2014 08:39 erfasst.

Sie haben die Möglichkeit unter dieser Nummer in unserem Web-Self-Service den Status der Bearbeitung zu verfolgen und uns Nachrichten zu übermitteln.

Der Link zum Incident.

Kurzbeschreibung: Test eines Incidents Service: ANW. ALLGEMEIN-PERSONALWIRTSCHAFT (LOGA)-ABRECHNUNG / ALLGE.ANFRAGEN Incidentdetails: Test langer Tagebucheinträge und Mails Mandant :080 Sollte sich die Anfrage auf Personalfälle beziehen, nennen Sie bitte einen Einzelfall. (MAN/AK/PNR)

Dies ist eine automatisch versendete Nachricht. Bitte antworten Sie nicht auf dieses Schreiben. Sie erreichen uns über den WebSelfService <u>http://kundenservice2.krzn.de</u>.

Mit freundlichen Grüßen Im Auftrag

Ihr KSC-Team

Kommunales Rechenzentrum Niederrhein Der Verbandsvorsteher Stab/Kunden-Service-Center Friedrich-Heinrich-Allee 130 47475 Kamp-Lintfort -Germany-Tel: 49 (0) 2842 9070-110

4.1 Notwendige Internet-Explorer Einstellungen

Der Internet-Auftritt des KSC wird im Verlauf der Unterlage als Selfservice bezeichnet.

Bevor Sie den Selfservice des KSC über den Internet Explorer aufrufen, müssen Sie notwendige Voreinstellungen vornehmen. Nach dem Start Ihres Internet Explorers gehen Sie daher bitte wie folgt vor:

Einstellungen für die Version IE 10 und 11:



- 1. Klicken Sie im Menü Extras auf die Auswahl Internetoptionen.
- 2. Wählen Sie den Reiter Allgemein aus.
- 3. Klicken Sie im Abschnitt **Browserverlauf** auf die Schaltfläche **Einstellungen**.
- 4. Auf dem Reiter **Temporäre Internetdateien** muss die Auswahl **Bei jedem Zugriff auf die Seite** aktiviert werden.

Eilstellungen für Websitedaten					
Temporäre Internetdateien Verlauf Caches und Datenbanken					
Internet Explorer speichert Kopien von Webseiten, Bildern und Medien, damit diese später schneller angezeigt werden können.					
Neuere Versionen der gespeicherten Seiten suchen:					
Bei jedem Zugriff auf die Webseite					
🔘 Bei jedem Start von Internet Explorer					
Automatisch					
🔘 Nie					
Zu verwendender Speicherplatz (8-1024 MB) 250 🚔					
Aktueller Speicherort: C:\Users\y2203\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\					
Ordner verschieben Objekte anzeigen Dateien anzeigen					
OK Abbrechen					

5. Bestätigen Sie Ihre Eingaben jeweils mit OK

Werden diese Voreinstellungen nicht vorgenommen, hängt sich der Selfservice beim Erstellen eines Incidents auf, z.B. bei der Auswahl eines Service oder übermittelt Ihren Text nicht vollständig.

Achten Sie bitte darauf, dass die Kompatibilitätsansicht ausgeschaltet ist, da Sie sonst nicht vernünftig mit dem Selfservice arbeiten können, z.B. überlagerte oder abgeschnittene Ansichten erhalten u.ä.

4.2 Proxy-Einstellungen im KRZN-Verbandsgebiet

Folgende Proxy-Einstellungen müssen auf den PCs bei den KRZN-Verbandsanwendern vorgenommen werden, Beispiel für den IE:



- 1. Wählen Sie unter dem Menüpunkt Extras ... Internetoptionen den Reiter Verbindungen aus.
- 2. Klicken Sie im Bereich Einstellungen für lokales Netzwerk auf die Schaltfläche LAN-Einstellungen.
- 3. Tragen Sie im Abschnitt **Proxyserver** als **Adresse** proxy.krzn.de und als **Port** 3128 ein.
- 4. Klicken Sie auf die Schaltfläche Erweitert.
- 5. Tragen Sie im Feld **Ausnahmen** den Wert ***.krzn.de** zusätzlich ein.
- 6. Bestätigen Sie Ihre Eingaben jeweils mit OK.



Die o.a. Vorgehensweise bezieht sich auf den Internet Explorer. Beim Firefox Mozilla müssen Sie die Einstellungen über **Menü öffnen** ... **Einstellungen** ... **Erweitert** ... **Netzwerk** ... **Verbindung** über die Schaltfläche **Einstellungen** hinterlegen.

Weitere Proxy-Einstellungen

Seit den Umstellungsarbeiten im KRZN am 10.07.2013 sollten mindestens folgende Proxy-Ausnahmen in den Browsern im KRZN-Verbandsgebiet eingerichtet sein:

- *.krzn.de
- *.testa-de.net
- *.doi-de.net
- 10.0.0/8
- 192.168.0.0/16



Bitte nehmen Sie Kontakt mit dem KSC auf, falls Sie unsere Seite <u>https://kundenservice2.krzn.de</u> nicht aufrufen können.

Der Selfservice kann über die Browser "Internet Explorer", Firefox Mozilla und Google Chrome genutzt werden.

4.3 Anmelden am Selfservice des KSC



In

 Rufen Sie den Selfservice-Auftritt des KSC im Internet mit der URL-Adresse: <u>http://kundenservice2.krzn.de</u> (oder verschlüsselt mit https://...)

auf, es erscheint folgende Startseite (Ausschnitt):

					Anmeldung	=
Antuale Nachroten Mare Brodents Mare Brodents allen Ancient Aufwinnen	Willkommen auf unse William Angleb lister wei registerten A Konsenson in Jahren das hand auf der frater zurgeföhlt ober an unser Fakablehungen zu weiteren Bei beit den anserter Fakablehungen zu weiteren Bis liegt eine bestehetanze. zubättertigter Storong 19 110 mit um kentelat auf.	erer Supp nwendern und Kar Seite oder die Lin bis Freitags 07.00 hearbeitung weiter außerhalb der KS	Dortseite Inden einen einfachen und schweile Ric unten, um auf die verscheidene Uhr bo 16.00 Uhr) werden wir ihre feiten. Ge-Servicezeiten vor? In diesem Fal	m Simica zu umaren Produkten an. Molgilokalar urd bihamalionen Meldungen haldmidglicht bescheimförzen I rehnen Sie bätte über die Holfne 20142/90		
velveden Angelung Roham ANQ	Conformation Astualie Nachtechton Merrei Brudents Merrei/Vertrater Incodents	Erstell Incident auft Vertreter-Re	en selvmen gelung	Knowledge Base		
n hodi . • .	Mein Profil Meire Beferenzdaten Passwort ändern		Anleitungen Anleitung zum Umgang mit de Wichtiger Hinweis zum Datense	m WebSelfservice. chultz		

2. Klicken Sie rechts oben auf **Anmeldung** oder links unter **Erstellen** auf die Auswahl **Incident aufnehmen.** Melden Sie sich im folgenden Login mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.

⊳ Bitte geben Sie Ił um sicł	lerzlich Willkomm Iren Benutzernamen ur Iram iET Self Service an	ien nd Ihr Kennwort izumelden	: ein,
Benutzername:			
Kennwort:			
Anmeldung Benutzernamen vergesse Bitte rufen Sie das KSC u	Zurück an Anfang	Registrieren setzen klappt nicl	Kennwort zurücksetzen



Benutzername und Kennwort erhalten Sie (nach Ihrer Registrierung) vom KSC per E-Mail.

Alternative: Registrierung anfordern

Sollten Sie noch nicht registriert sein, gehen Sie bitte wie nachfolgend beschrieben vor.

- 1. Klicken Sie auf die Schaltfläche , wenn Sie noch nicht als Kundenkontakt im KSC-Tool registriert sein sollten.
- 2. Füllen Sie bitte jedes Feld im Formular mit Ihren Registrierungsdaten aus.
- 3. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche

Kontaktanmeldung *	Neue Registrierung oder Passwort anfordern		
	Bitte tragen Sie Ihre K	ontaktdaten ein und wählen Sie "Regist	trieren".
	Wir werden die Regist per E-Mail zusenden.	rierung überprüfen und Ihnen Ihr Passv	wort innerhalb eines Arbeitstages
	E-Mail:	suse.musterfrau@verwaltung.de	
	Vorname:	Suse	
	Nachname:	Musterfrau	
	Kunde:	Verwaltung	
	Telefon:	0281 207 4937	
		Registrieren	

4. Das KSC sendet Ihnen Ihre Anmeldeinformationen in diesem Fall per E-Mail zu, zusammen mit einer Dokumentation zum Umgang mit dem Selfservice.



Sie können natürlich auch die KSC-Hotline nutzen, um Ihre Registrierungsinformationen zu erfragen.

Registrieren

4.4 Die Ansicht des Selfservices / Abmelden

Nach erfolgreicher Anmeldung am Selfservice stehen Ihnen die Auswahlen links im Navigator zur Verfügung. Ggf. müssen sie noch aufgeklappt werden.

KRZN	
Information	Ŧ
Aktuelle Nachrichten	
Meine Incidents	
Meine/Vertreter Incide	
Erstellen	
Incident aufnehmen	
Incident aufnehmen	
Incident aufnehmen Vertreter-Regelung Knowledge Base	
Incident aufnehmen Vertreter-Regelung Knowledge Base Glossar	
Incident aufnehmen Vertreter-Regelung Knowledge Base Glossar FAQ	

Sie können auch direkt auf die möglichen Auswahlen im Hauptbildschirm klicken.





Wenn Sie erfolgreich angemeldet sind, steht rechts oben am Bildschirm Ihr Vor- und Nachname.

Wichtige aktuelle Nachrichten zu Störungsmeldungen und Wartungsarbeiten erscheinen auf dem Bildschirm, sobald Sie die Auswahl **Aktuelle Nachrichten** anklicken.

Sie haben hier die Möglichkeit, Nachrichten zu filtern nach:

- Bereitstellungsdatum
- Kategorien (wie z.B. Störungsmitteilung, Ankündigung Wartungsarbeiten, eingeschr. tel. Erreichbarkeit usw.)
- Ablaufdatum
- Suchen nach Inhalten von Nachrichten

Inreitgestellt am	Kategorie	Ablaufdatum	Nachrichten (Auszug)
Ê		Ê	

Die Nachricht wird unterhalb dieser Filtermöglichkeiten dargestellt, links stehen das jeweilige Bereitstellungsdatum und die Kategorie, rechts davon wird der jeweilige Inhalt dargestellt.

Wurde vor dem Anmelden auf eine Auswahl unter **Erstellen** geklickt, z.B. **Incident aufnehmen**, dann erscheint direkt das entsprechende Fenster. (s. nachfolgendes Kap. 4.5).



Abmelden vom Selfservice

- 1. Klicken Sie auf den dreifachen Menübalken = links oben am Bildschirm.
- 2. Klicken Sie im sich nun öffnenden Fenster auf die Schaltfläche Abmelden.



3. Anschließend können Sie den Browser schließen.

4.5 Incident aufnehmen

Um einen Incident aufzunehmen, sprich: eine Meldung an das KRZN abzusenden, gehen Sie wie folgt vor:



1. Klicken Sie unter **Erstellen** auf die Auswahl **Incident aufnehmen**. Es erscheint die Maske für die Störungsmeldung, Beispiel:

lerzlich \	Villkommen	Hans-Walt	ter O	hls	
					Legende einblenden 🗌
Telefon:	0281/207-12345	Dw.:	777	Alternative Rufnr.:	
Тур:	✓	GKZ:	080	Fachamt/Raumnr.:	im Pumakäfig
System:	Produktion 🗸			Alternative Raumnr.:	
	Wenn das GKZ, die Rufn	r. oder Raumnr. für die	esen Incio	lent nicht zutrifft, geber	i Sie bitte
	die korrekte Angabe im	Feld "GKZ", "Alternativ	e Rufnr."	oder "Alternative Raum	nr." ein.
Service-Suche:					
Service:					?
Beschreibung:					
Details:					



Die gelben Felder sind Pflichtfelder, sie müssen in jedem Fall ausgefüllt werden. Füllen Sie die Felder wie folgt aus:

• Kontrollieren Sie die Angaben zu Ihrer Telefon- bzw. Raumnummer. Sollten sie nicht korrekt sein, korrigieren Sie sie in den Feldern **alternative Rufnr.** bzw. **alternative Raumnr**. Die alternativen Angaben gelten nur für diese Meldung.

Permanent für alle Incidents ändern Sie die Telefon- bzw. Raum-Nr. im Navigator unter der Auswahl **Mein Profil**, Option **Meine Referenzdaten**. • Wählen Sie den Typ Ihrer Meldung aus. Sie müssen unter folgenden Angaben wählen:



• Wählen Sie das System aus, auf dem Ihre Störung vorkommt. Sie können unter folgenden Angaben wählen:



- Wählen Sie den gewünschten Service aus. Hierzu gibt es drei Möglichkeiten:
 - Geben Sie in das türkisfarbene Feld Service-Suche einen Suchbegriff in Form eines Namensfragmentes ein, z. B. "SAP". Klicken sie auf den Suchbutton mit den drei Punkten
 und wählen Sie anschließend aus der folgenden Liste den passenden Service aus. Im vorliegenden Beispiel werden alle Services aufgelistet, die im Namen "SAP" führen. (z. B. alle SAP-DZ-Kommunalmaster-Services).
 - 2. Klicken Sie alternativ hinter dem Feld Service auf den 💌, um einen Service über den Servicebaum des KRZN auszuwählen.
 - Für jeden Service wird automatisch eine Nummer mitgeliefert. Ist die Nummer bekannt, kann diese auch direkt im türkisfarbenen Feld in der Zeile Service eingetragen werden. Klicken Sie anschließend in ein weiteres Feld, automatisch erscheint dann der dazugehörige Service.
- In jedem Fall müssen Sie eine Kurzbeschreibung im Feld **Be**schreibung und weitere Angaben zu Ihrer Meldung im Feld **De**tails schreiben.
- 3. Klicken Sie zum Schluss rechts unten auf die Schaltfläche

Speichern und Übermitteln



Nach erfolgreicher Aufnahme Ihres Incidents erhalten Sie im Web einen Hinweis, dass Ihre Meldung gespeichert wurde. Beispiel:

Ihr Incident wurde aufgenommen.
Incident-ID: 1723234
Beschreibung: KIVi GBA
Incident-Details: Bitte teilen Sie uns bei Ihren Incidents Kassenzeichen und Einheitswertnummer (ohne Trennzeichen wie Punkt und Bindestrich) mit und fügen soweit möglich Screenshots von Ihren Eingaben hinzu. - dies ist ein test
Telefon: 0281/207-12345
OK

Zusätzlich erhalten Sie eine Eingangsbestätigung mit der Incidentnummer (Incident-ID) und detaillierten Angaben auch per E-Mail.

Unter dieser Nummer finden Sie Ihre Incidents jederzeit wieder. Sie können sich über den Bearbeitungsstand Ihres Incidents informieren, Tagebucheinträge vom KRZN lesen und vor allem selbst nachträglich noch Meldungen zu diesem Incident direkt an die zuständigen Sachbearbeiter im KRZN schicken. (s. Kap. 5)

Beispiel für eine Eingangsnachricht einer an das KSC gesendeten Meldung:

Ihre Meldung wurde unter der Incident-Nummer 698923 am 20.11.2012 15:58 erfasst. Sie haben die Möglichkeit unter dieser Nummer in unserem Web-Self-Service den Status der Bearbeitung zu verfolgen und uns Nachrichten zu übermitteln.

Der Link zum Incident.

Kurzbeschreibung: Drucker scannt nicht mehr Service: CLIENT / SERVER SOFTWARE-CITRIX (ASP2-FARM) Incidentdetails: Immer angeben: User-ID: y2203 Rechnername: m18031489 Betriebssystem: Windows 7 Drucker: Lexmark xyz

Dies ist eine automatisch versendete Nachricht. Bitte antworten Sie nicht auf dieses Schreiben. Sie erreichen uns über den WebSelfService http://kundenservice2.krzn.de

Mit freundlichen Grüßen Im Auftrag

Ihr KSC-Team

Kommunales Rechenzentrum Niederrhein Der Verbandsvorsteher Stab/Kunden-Service-Center Friedrich-Heinrich-Allee 130 47475 Kamp-Lintfort -Germany-Tel: 49 (0) 2842 9070-110

4.5.1 Störungsmeldung mit Dateianhang senden

Wenn Sie eine Störungsmeldung mit Dateianhang versenden wollen, gehen Sie zunächst genau so vor, wie im vorherigen Kapitel beschrieben.



- Bevor Sie jedoch mit des Incidents beenden, klicken Sie auf das Symbol für Dateianhang Datei anfügen
- 2. Folgende Ansicht erscheint:

Anfügen				
		Hinzufüger	1	
Anfügen	Abbrechen			

- 3. Klicken Sie auf die Schaltfläche ^{Hinzufügen}, um einen Dateianhang auszuwählen.
- 4. Klicken Sie doppelt auf die gewünschte Datei, so dass der Dateiname im Fenster **Anfügen** im ersten weißen Feld erscheint.

Anfügen			
Н	inzufügen		
U:\yKSC\sreenshots Anwender\Ac	Durchsuchen	Entfernen	

5. Klicken Sie zum Schluss auf die Schaltfläche

Die Datei wird an den Incident angehängt, der Dateiname erscheint links oben im Incidentformular. (s. roten Kreis in Abb. auf der nächsten Seite)

Angefügt: 🗋 Acrobatfehler.png				
	Incident von H	leike Ohls		Anhänger 1
	Incident-ID: 1723090	Ext. Incident-ID:	Incident GKZ: 180	, and get 1
	Details Kommunikation mit o			
	Telefon: 02842/90	70 Dw.: 263	Alternative Rufnr.:	
\triangleright	Typ: Servicear	frage 🗸	Raumnummer:	
	System:	\checkmark	alternative Raumn:	
	Service: ANW. AL	.GEMEIN-PERSONALWIRTSCHAFT (LOGA)-AUSWERTUNGEN (SCOUT)	
	Kontakt: Heike	Ohls		



Gespeicherte Dateianhänge können aus Gründen der Dokumentation / Nachweisbarkeit nicht wieder abgehängt werden. Sollte ein Anhang versehentlich falsch ausgewählt worden sein, bitte die Mitarbeiter des KSC informieren, sie können ihn entfernen.

Sie können einen Anhang jederzeit auch nachträglich an bestehende Incidents hängen. Nutzen Sie dazu die Auswahl **Meine Incidents** im Navigator. Die Vorgehensweise ist dieselbe wie zuvor beschrieben. (s. Kap. 5)

5 Übersicht über eigene Incidents

Im Selfservice-Auftritt des KSC erhalten Sie eine Übersicht über all Ihre Meldungen (Incidents), die Sie an das KSC geschickt haben. Hier können Sie zusätzlich den Status und Zustand Ihrer Meldungen überprüfen, Tagebucheinträge von KRZN-Mitarbeitern lesen und selbst Antworten zum Incident senden. Zur Übersicht Ihrer Incidents gelangen Sie wie folgt:



1. Klicken Sie im Web-Auftritt des KSC unter der Auswahl **Information** auf die Option **Meine Incidents**. Sie erhalten folgende Ansicht, Beispiel:

Ind	cident	s von H	lans-Walter	• Ohl	s					
	Service-	Suche:								
	S	ervice:							@	
		Тур:	[~	Incident-ID:		Ext. Incident-ID:			
Auf	nahmedatu	m von: 13.03.2	2017	•	Aufnahmedat	Aufnahmedatum bis:				
Ab	schlussdatu	n von:		•	Abschlussdat	um bis:			19	
								zurücksetzen		
								aktualisieren		
	Status/Zu	stand: Offen	\checkmark							
	ungel.	ID	Ext. ID	Anh.	Aufnahmezeitpu	Kurzbe	schreibung	Status	Zustand	Service
	1	1723238		1	13.03.2018	032 AB EINZEL	RECHNUNG / FALLKLÄRUNG	Neu	Nicht zugewiesen	ANW. ALLGEMEIN- PERSONALWIRTSCH (LOGA)-ABRECHNU EINZELFALLKLÄRUN
	2	1723234			13.03.2018	KIVi GB	A	Neu	Nicht zugewiesen	ANW. FINANZEN-K KRZN ANWENDER) -GRUNDBESITZABG
1	з	1723081			06.02.2018	test ser	vicevertrag	Neu	Abgegeben	KSC-NEUER SERVIC
	4	1723020			19.12.2017	032 LO	GA Abrechnung-allge.Fragen	Neu	Nicht zugewiesen	ANW. ALLGEMEIN- PERSONALWIRTSCH (LOGA)-ABRECHNU ALLGE.ANFRAGEN
	<	1722012			10 10 2017	endlich	wiadar ain tactincid	Galöct	Abgegeben	ANW. ALLGEMEIN- PERSONALWIRTSCH
	 1	<u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u>	<u>6</u>						Seite 1 von 6	, Elemente 1 bis 10 von 53.

2. Um die Anzahl der Incidents einzuschränken bzw. einen bestimmten Incident aufzufinden, haben Sie folgende Möglichkeiten:

Sie können in das Feld **Service-Suche** einen Suchbegriff in Form eines Namensfragmentes eingeben, z. B. "Sap". Klicken Sie auf den Suchbutton mit den drei Punkten und wählen Sie anschließend aus der folgenden Liste den passenden Service aus.

Alternativ können Sie hinter dem Feld **Service** auf den Button klicken, um einen Service über den Servicebaum des KRZN auszuwählen.

Anschließend werden Ihnen nur noch Incidents mit dem ausgewählten Service angezeigt.

Sie haben auch die Möglichkeit, direkt im Feld Service ein

Namensfragment einzugeben, z. B. "Sap". Nach dem Klick in ein weiteres Feld werden im vorliegenden Beispiel in der Liste alle Incidents zu Services gelistet, die im Namen "Sap" enthalten (z. B. alle Incidents zu allen SAP-DZ-Kommunalmaster-Services).

- 3. Über das Feld **Typ** können Sie sich Incidents mit dem ausgewählten Typ ausgeben lassen.
- 4. In den Feldern **Incident-ID** und **Ext. Incident-ID** können Sie Ihre Meldungen nach bestimmten Incident-Nummern suchen.
- 5. Sie können sich Ihre Incidents auch nach einem Aufnahmezeitraum ausgeben lassen. Standardmäßig listet das System alle Incidents der letzten 12 Monate auf. Diese (aufhebbare) Begrenzung gewährleistet zur Sicherstellung der Performance, dass standardmäßig nicht immer auf all Ihre Incidents zugegriffen wird.
- 6. Im Feld **Status/Zustand** können Sie zwischen den offenen, noch nicht abgeschlossenen Meldungen und den gelösten <u>und</u> abgeschlossenen Incidents hin- und herschalten.
- 7. Wenn Sie den Status Abgeschlossen ausgewählt haben, können Sie zusätzlich noch einen Zeitraum für das **Abgeschlossen-Datum** angeben. Die Liste aktualisiert sich entsprechend.
- 8. In den Spalten sehen Sie jeweils:
- eine Markierung für ungelesene Tagebucheinträge (X in Spalte "ungel.")
- die Incident-ID (= Incident-Nummer),
- die externe Incident-ID bei Hardwarestörungsmeldungen
- Anzahl der Anhänge in Spalte "Anh."
- den Zeitpunkt der Aufnahme Ihrer Meldung im KSC-Tool
- die Kurzbeschreibung
- den momentanen Status
- den aktuellen Zustand
- den zugeordneten Service des Incidents
- ggfs. den Namen des Antragstellers (i.d.R. TUIV-Mitarbeiter)
- den Kontaktnamen
- das Abschlussdatum (Datum/Uhrzeit)
- Seriennummer und (Geräte-)Typ bei Hardwarestörungsmeldungen
- den Typ des Services



Mit der Schaltfläche der.

Abbrechen verlassen Sie

1 <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> <u>6</u>

verlassen Sie diese Ansicht wie-

unter-

Sie können die Spalten sortieren, indem Sie jeweils auf die Spaltenüberschriften klicken. So können Sie z.B. die aktuellsten Meldungen an den Anfang stellen, indem Sie auf die Spaltenüberschrift **Aufnahmezeitpunkt** oder **ID** klicken.

Mit den Bildlaufleisten

halb der Datensätze der Incidents können Sie in der Liste Ihrer Meldungen seitenweise hin- und herscrollen. Die Werte in der Spalte **Status** haben folgende Bedeutung:

Status	Bedeutung
Neu	Der Incident ist neu im System, er wird noch nicht bearbeitet.
In Bearbeitung	Der Incident wird bearbeitet.
Benachrichtigt	Mit dem Kunden wurde ein erster qualifizierter Kontakt aufgenommen, z.B. per Mail oder Telefon.
Ausgesetzt	Die Bearbeitung des Incidents wurde ausgesetzt, da eine längerfristige Unterbrechung der Bearbeitung besteht. Ursachen von einem ausgesetzten Incident können z.B. sein: Warten auf ein Kunden- oder Lie- ferantenfeedback, eine Teilelieferung oder Prüfung vor Ort o.ä.
Gelöst	Sobald ein Incident den Status GELÖST erhält, wird Ihnen hierüber eine Benachrichtigung per eMail geschickt. Darüberhinaus sollten Sie vom Bearbeiter eine weitere Mail mit der Lösung erhal- ten. Sie haben noch sieben Tage Zeit, um Tagebuchein- träge vorzunehmen und Dateien anzuhängen. Nach sieben Tagen wird der gelöste Incident auto- matisch abgeschlossen, er kann nun nicht mehr be- arbeitet werden. Abgeschlossene Incidents können auf Wunsch vom KSC wieder reaktiviert und IN BEARBEITUNG

Am **Zustand** des Incidents können Sie erkennen, welchen Stand der Bearbeitung – im Zusammenhang mit dem Status – Ihr Incident aufweist. Folgende Werte können vorkommen:

Zustand	Bedeutung
Nicht zuge- wiesen	Der Incident wurde gerade erfasst und ist keinem Eigentümer, Bearbeiter oder einer Bearbeitungs- gruppe zugewiesen. Nicht zugewiesen heißt, dass sich der Incident im Zugriff einer Eigentümergrup- pe befindet. I.d.R. wird dies die Gruppe der KSC- Mitarbeiter sein.
	Dieser Zustand wird standardmäßig vom System vergeben bei Incidents, der per Mail oder über In- ternet in das System kommen.
Zugewiesen	Zugewiesen heißt, das dem Incident ein Mitarbeiter aus einer Eigentümergruppe (i.d.R. KSC) zugeord- net worden ist. Es kann aber auch vorkommen, dass ein weiterer Sachbearbeiter des KRZN einen Inci- dent aufgenommen hat. Hierdurch wird er automa- tisch Eigentümer und der Incident wird ihm zuge- wiesen.
Abgegeben	Der Incident wurde vom Eigentümer an einen ande- ren Bearbeiter bzw. eine andere Bearbeitergruppe zur weiteren Bearbeitung abgegeben. Dies sind i.d.R. die Fachabteilungen des KRZN.
Angenommen	Der Incident wurde an eine Bearbeitungsgruppe abgegeben. Wenn sich ein Mitglied dieser Gruppe als Bearbeiter einträgt und der Status von ihm auf In Bearbeitung gesetzt wird, erhält der Kunde den Zustand Angenommen .
Abgeschlossen	Der Incident wurde gelöst und nach einem positi- ven Kundenfeedback abgeschlossen. Er kann nicht mehr bearbeitet werden. Bei leichten Standardin- cidents wie z.B. Kennwort zurücksetzen, wird kein Kundenfeedback eingeholt. Der Incident wird so- fort abgeschlossen. Hier erfolgt das Feedback in der Regel im Rahmen des Telefonates.

5.1 Tagebucheinträge zu Ihrem Incident5.1.1 Tagebucheinträge schreiben

Sowohl die Mitarbeiter des KRZN als auch Sie selbst können nachträglich noch weitere Einträge zu Ihrer Meldung vornehmen. Diese nachträglichen Einträge werden als sogenannte Tagebucheinträge im Incident gespeichert. So können Sie z.B. noch weitere Informationen liefern, die zur Lösungsfindung notwendig sind, sowie erkennen, welche Bearbeitungsschritte von Mitarbeitern des KRZN als Tagebucheinträge dokumentiert und veröffentlicht wurden.

Tagebucheinträge schreiben

1. Klicken Sie in der Ansicht **Meine Incidents** doppelt auf den gewünschten Incident. Folgendes Fenster erscheint, Beispiel:

Incident von Hans-Walter Ohls

							Annange:	1
Incident-ID: 172297	3 Ext. Incider	nt-ID:	Incident G	(Z: 080				
Details Kommunika								
Telefon:	0281/207-12345	Dw.: 777			Alternative	Rufnr.:		
Тур:	Hardwarestörung 🗸				Raumnu	mmer: i	m Pumakäfig	
System:	Produktion 🔽				alternative Ra	aumnr:		
Service:	CLIENT / SERVER HARD	WARE-PC						
Kontakt:	Hans-Walter	Ohls						
Antragsteller:								
Beschreibung:	test							
Details:	hw - test							
Status:	Neu 🗸	Zustand: Abgegeben	\checkmark		Aufnahmezeit	punkt: 1	13.12.2017 15:20	
Ausgesetztgrund:					Abschlusszeit	punkt:		
Gerätetyp:	modell uralt		Wartung:					\checkmark
Modell:		L	eihstellung:	Nein				\checkmark
Seriennr.:	49493939	S	standort-ID:	1449	Standort:	Kreishau	IS	
Konfigurationsnr.:								
Garantie bis:								

- 2. Klicken Sie auf den Reiter Kommunikation mit dem KRZN.
- 3. Tragen Sie eine weitere Information im oberen weißen Feld Nachricht (Tagebucheintrag) an KRZN ein.

Die Nachricht darf nicht länger als 4000 Zeichen sein. Ist Ihr Text länger als 4000 Zeichen, erhalten Sie hierüber einen Hinweis und die Möglichkeit, den Text entsprechend einzukürzen. Das Feld ist ein RTF-Feld, d.h. es können bedingt **Textformatierungen** vorgenommen werden sowie **Screenshots** mit den Tasten **Strg + V** hinzugefügt werden.

Incident-ID: 172297	'3	Ext. Incident-ID:	Incident GKZ:	080		2
Details Kommunik	ation mit	dem KRZN Tagebuchüberbi	ick			
Nac hricht (rug	ebuchein	Rrag) an KKZIN	Nachricht aur nich	it menr als 4000 Zei	chen entnatten.	
und hier ko	mmt ein	formatierter text mit scre	enshot			1
3						
		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	-			J
	Acrobat F	Reader	— × —			
	X	Es ist ein interner Fehler a	ufgetreten.			. 1
Nachrichten (Tag	ebuchein	träge) im Überblick				
ungel. k	RZN	Nachricht			Eintragszeitpunkt	
		T			10 10 0017 10 00	i.

4. <u>Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche</u>

Tagebuch eines Vertreters

2. tagebucheintrag eines handelsreisenden

Speichern und Übermitteln, sie befindet sich rechts unten. Die Nachricht wird als Tagebucheintrag im Incident gespeichert.



Der bearbeitende Mitarbeiter im KRZN bzw. die gesamte Abgabegruppe erhält eine E-Mail, dass von Ihnen ein Tagebucheintrag vorgenommen wurde zusammen mit Ihrem Text. Umgekehrt werden Sie ebenfalls über Tagebucheinträge von KRZN-Mitarbeitern per E-Mail informiert. Zusätzlich können Sie sämtliche veröffentlichte Tagebucheinträge im Webauftritt des KSC lesen bzw. beantworten.



Screenshots werden leider nicht in E-Mail-Nachrichten und Berichten eingebettet! Es erfolgt ein Hinweis, der eigentliche Screenshot muss im Selfservice eingesehen werden.

Eingefügte Screenshots erscheinen als Bild-Icon in der Ansicht von Tagebucheinträgen.

Per Klick auf die obere Zeile Klicken Sie hier, um alle Bilder herunterzuladen. jederzeit angezeigt werden.

13.12.2017 15:54

13.12.2017 15:42

5.1.2 Tagebucheinträge lesen



Zum Lesen von Tagebucheinträgen dient das untere Feld unter der Überschrift "Nachrichten (Tagebucheinträge) im Überblick". Hier werden sowohl Ihre Tagebucheinträge aufgelistet als auch die veröffentlichten Tagebucheinträge von KRZN-Mitarbeitern.

Vom KRZN gesandte Einträge werden in der Listenansicht rot hervorgehoben. Von Ihnen noch nicht gelesene Texte werden mit einem "X" gekennzeichnet.

Anhänge: 1 Incident-ID: 1722973 Ext. Incident-ID: Incident GKZ: 080 Kommunikation mit dem KRZN Nachricht (Tagebucheintrag) an KRZN Nachricht darf nicht mehr als 4000 Zeichen enthalten Nachrichten (Tagebucheinträge) im Überblick ungel. Nachricht (Rot: Vom KRZN) Eintragszeitpunkt 1 Х Text mit ÖÜÄöüä und allen Sonderzeichen 13.12.2017 16:03 2 2. tagebucheintrag eines handelsreisenden 13.12.2017 15:54 Tagebuch eines Vertreters 13.12.2017 15:42 3

Incident von Hans-Walter Ohls

Zum Lesen von längeren Tagebucheinträgen klicken Sie bitte doppelt auf den Tagebucheintrag. Tagebucheinträge bleiben so lange als ungelesen mit einem X gekennzeichnet, bis sie über diesen Weg zur Kenntnis genommen werden.

In dem geöffneten Tagebucheintrag können Sie den Text auch wieder als ungelesen markieren (s. Kontrollkästchen rechts unten). So sieht ggf. auch ein Vertreter ungelesene Einträge.

Eine Gesamtübersicht über alle Tagebucheinträge finden Sie unter dem Label **Tagebuchüberblick**. Diese werden dort chronologisch geordnet angezeigt.

5.2 Detailinformationen / Drucken von Incidents

Daten von Hardware-Störungsmeldungen lesen

Auf der Seite **Details** des ausgewählten Incidents finden Sie u.a. die entsprechenden Angaben für Gerätetyp, Seriennummer usw., falls einer Ihrer Kollegen von der IT-Abteilung für Sie eine Hardwarestörung aufgegeben hat.

Incident von Hans-Walter Ohls									
								Anhänge:	1
Incident-ID: 172297	3	Ext. Incid	ent-ID:	Incident G	KZ: 080				
Details Kommunika			agebuchüberblick						
Telefon:	0281/207-1	.2345	Dw.: 777			Alternative	Rufnr.:		
Тур:	Hardwarest	törung 🔽	·			Raumnu	ummer:	im Pumakäfig	
System:	Produktion	~	·			alternative R	aumnr:		
Service:	CLIENT / SE		OWARE-PC						
Kontakt:	Hans-Walte	er	Ohls						
Antragsteller:									
Beschreibung:	test								
Details:	hw - test								
Status:	Neu		Zustand: Abgeo	jeben 🔽		Aufnahmezei	tpunkt:	13.12.2017 15:20	
Ausgesetztgrund:						Abschlusszei	tpunkt:		
Gerätetyp:	modell ural	t		Wartung:					\checkmark
Modell:				Leihstellung:	Nein				\checkmark
Seriennr.:	49493939			Standort-ID:	1449	Standort:	Kreisha	ius	
Konfigurationsnr.:									
Garantie bis:									

Status Ausgesetzt, Ausgesetztgrund "Anwender-Feedback"



Achten Sie bitte auf den Status. Sollte hier der Status auf **Ausgesetzt** mit dem **Ausgesetztgrund** "Anwender-Feedback" stehen, dann wird von Ihnen eine Antwort per Tagebucheintrag erwartet.

Incidents drucken

Über die Schaltfläche ^[] Drucken können Sie in dieser Ansicht den Incident mit seinen Tagebucheinträgen ausdrucken. Gedruckt wird eine Incident-Zusammenfassung.

Erstellt wird zunächst eine PDF-Datei auf dem Monitor, hierzu bitte einen Moment warten. Sie kann anschließend ausgedruckt werden.

6 Vertreterregelungen6.1 Vertreter einrichten

Sie können Kollegen/innen Ihrer Verwaltung den Zugriff auf Ihre Incidents einrichten, so dass sie Ihre Incidents während Ihrer Abwesenheit bearbeiten können. So berechtigen Sie Ihre Vertreter/innen:



1. Klicken Sie im Navigator unter der Auswahl **Erstellen** auf die Option **Vertreter-Regelungen**. Folgende Ansicht erscheint, Beispiel:

line											
nögliche	e Vertreter:		suchen		zuge	ordnete Vertreter:	eter:				
	Nachname	Vorname				Nachname	Vorname				
1	Affe	Anton			1	Boland	Arnd				
2	Amberge	Ute									
3	Amouchi	Nadine									
4	Angenendt	Steffen									
5	Aßmus	Werner		-							
6	Asselborn	Frank									
7	Assfelder	Bjoern									
8	August	Anton									
9	Bahr	Julia									
10	Bandur	Cornelia									
K	< 1 <u>2 3 4 5 6</u>	<u>78910</u>									
	Seite 1 von 3	33, Elemente 1 bis 10	0 von 330.								

Im linken Kästchen sehen Sie die Kollegen Ihrer Verwaltung, die im KSC-Tool als Kundenkontakte eingerichtet sind. Im rechten Kästchen sehen Sie die Kollegen, denen Sie einen Zugriff auf Ihre Incidents eingerichtet haben. Standardmäßig ist kein Kollege berechtigt, Ihre Incidents im Web einzusehen bzw. zu bearbeiten.

2. Markieren Sie die Person, die einen Zugriff auf Ihre Incidents erhalten soll, per Mausklick.

K < <u>1</u> 2 <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> <u>6</u> <u>7</u> <u>8</u> <u>9</u> <u>10</u> <u>...</u> ► ►

Mit den BildlaufleistenSeite 2 von 33, Elemente 11 bis 20 von 330.können Sie in der Liste Ihrer Kollegen hin- und herscrollen.

Alternativ können Sie im Feld **mögliche Vertreter** nach dem Vorbzw. Nachnamen eines Kollegen suchen. (hier: Boland)

mögliche Vertreter:	Boland	suchen
---------------------	--------	--------

3. Klicken Sie anschließend auf den grünen Pfeil nach rechts ➡. Die ausgewählten Kollegen erscheinen daraufhin im rechten Kästchen.

Im obigen Beispiel ist Herr Boland als Vertreter für Herrn Ohls berechtigt, die Incidents von Herrn Ohls mit zu bearbeiten.

4. Klicken Sie zum Schluss auf die Schaltfläche

Speichern und Übermitteln

6.2 Vertreter entfernen

Um Ihren Vertretern den Zugriff auf Ihre Incidents wieder zu entziehen, gehen Sie wie folgt vor:



1. Klicken Sie im Navigator auf die Auswahl Vertreter-Regelung. Es erscheint die Ansicht mit Ihren Vertretern. Beispiel:

V	'ertreter	von	H	lans-	W	/al	ter	Oh	s	

mögliche Vertreter:		suchen		zugeordnete Vertreter:						
	Nachname	Vorname			Nachname	Vorname				
11	Bandur	Wolfgang		1	Becker	Marcus				
12	Baumann	Sandra		2	Boland	Arnd				
13	Becker	Sabine								

2. Markieren Sie im rechten Kästchen den Vertreter, den Sie entfernen möchten.

Im obigen Beispiel wurde Herr Becker markiert.

- 3. Klicken Sie auf den grünen Pfeil nach links 🔄, um den markierten Vertreter wieder aus dem rechten Kasten zu entfernen.
- 4. Klicken Sie zum Schluss auf die Schaltfläche

Speichern und Übermitteln

6.3 Incidents als Vertreter bearbeiten

Ihre Incidents zusammen mit den Incidents der Kollegen, die sie vertreten, rufen Sie wie folgt auf:



1. Klicken Sie im Navigator unter der Auswahl **Information** auf die Option **Meine/Vertreter-Incidents**. Folgende Ansicht erscheint, Beispiel:

Incidents von H	lans-W	alter Ohls	(und Ve	rtretung)						
Service-Suche:				_						
Service:							@			
Тур:		\checkmark	Incident-ID:		Ext. Incider	nt-ID:				
Aufnahmezeitpunkt von:	13.03.2017 00	:00	Aufn	ahmezeitpunkt bis	:					
Abschlussdatum von:			<u>в</u> А	bschlussdatum bis						
							zurücksetzen			
Status/Zustand:	Offen	V								
Service		Antragsteller		Kontakt	Тур	Abschlu	ssdatum	Seriennummer		ту
ANW. ALLGEMEIN- PERSONALWIRTSCH/ (LOGA)-ABRECHNUN ALLGE.ANFRAGEN	AFT IG /			Ohls	Softwarestörung					^
ANW. ALLGEMEIN- PERSONALWIRTSCH/ (LOGA)-ABRECHNUN ALLGE.ANFRAGEN	AFT IG /	Boland		Ohls	Softwarestörung	:	19.12.2017 12:29			Ì
CLIENT / SERVER HA PC-KRZN	RDWARE-			Boland	Serviceanfrage	:	19.12.2017 07:49	12345		al
CLIENT / SERVER HA	RDWARE-			Ohls	Hardwarestörung			49493939		m
ANW. ALLGEMEIN- PERSONALWIRTSCH	AFT			Boland	Serviceanfrage				>	~
K < 1 <u>2 3 4 5</u>	<u>6</u>)							Seite 1 von 6, I	lemente 1 bis 10 von	59.

Sie sehen sowohl Ihre Incidents als auch die des Kollegen, dessen Vertretung Ihnen übertragen wurde. (s. Spalte **Antragsteller und/oder Kontakt** – dazu in der untersten Zeile nach links scrollen)

Im obigen Beispiel darf Herr Ohls auch die Incidents von Herrn Boland bearbeiten.

Ansonsten stehen Ihnen hier dieselben Möglichkeiten wie in der Ansicht **Meine Incidents** zur Verfügung. (s. Kap. 5)

2. Klicken Sie zum Schluss auf die Schaltfläche Abbrechen, um diese Ansicht wieder zu verlassen.

7 Die Ansicht "Mein Profil"

7.1 Angaben zum eigenen Kundenkontakt ändern

Sie haben die Möglichkeit, Angaben zum eigenen Kundenkontakt zu pflegen, darüber hinaus können Sie Ihr Kennwort für den Selfservice des KSC ändern. Wie gehen Sie dazu vor?

1. Klicken Sie im Navigator unter der Auswahl **Mein Profil** auf die Option **Meine Referenzdaten**. Folgende Ansicht erscheint, Beispiel:

Anrede:	Frau
Vorname:	Heike
Nachname:	Ohls
Anmeldename:	ohls
Telefon:	02842/9070 Dw.: 263
Mobiltelefon:	
Raumnummer:	
E-Mail-Adresse:	heike.ohls@krzn.de
Standort:	

- 2. Folgende Felder können Sie ändern:
 - Anrede
 - Vorname
 - Nachname
 - Anmeldename (wird bei der Anmeldung benutzt)
 - Telefon, Durchwahl
 - Mobiltelefon
 - Raumnummer (wichtig für Hardwarestörungsmeldungen)
 - E-Mail-Adresse
- 3. Bestätigen Sie zum Schluss Ihre Änderungen mit der Schaltfläche Speichern und Übermitteln



Unter der Auswahl **Mein Profil**, **Passwort ändern** können Sie Ihr Kennwort ändern, sofern es bekannt ist.

Kennwort zurücksetzen

Bitte nutzen Sie die Funktion bei der Anmeldung, falls Sie Ihr Kennwort nicht mehr wissen sollten.



8 Weitere Optionen im Selfservice

Zusätzlich zu den bisher beschriebenen Möglichkeiten bietet Ihnen der Selfservice-Auftritt des KSC noch folgende Möglichkeiten:

Aktuelle Nachrichten

Hier erscheinen wichtige Nachrichten vom KRZN, die Anwender und Kunden betreffen.

FAQ

Hier sind häufig gestellte Fragen und die Antworten zum Web Self Service hinterlegt.

Glossar

Im Glossar finden Sie Erläuterungen für häufig vorkommende ITIL-Begriffe wie z.B. Incident.

Anleitungen

Hier können Sie eine Dokumentation zum Umgang mit dem Selfservice als PDF-Datei aufrufen sowie Informationen zum Datenschutz.

9 Link in den Mailbenachrichtigungen

In den Mailbenachrichtungen, die Sie vom KSC erhalten, ist seit Mitte November 2012 ein Link auf den Incident im Selfservice eingebaut. Sie müssen nicht mehr extra den Selfservice aufrufen, um den Incident zu bearbeiten.

Bitte nehmen Sie künftig Antworten auf KSC-Mailbenachrichtigungen nur noch über den LINK vor. Damit erreichen Sie direkt die zuständigen KRZN-Mitarbeiter.



Sie gehen dazu wie folgt vor:

1. Klicken Sie in Ihrer Mail auf den Link. Beispiel:

Ihre Meldung wurde unter der Incident-Nummer 1718456 am 17.10.2014 10:22 erfasst. Sie haben die Möglichkeit unter dieser Nummer in unserem Web-Self-Service den Status

DerLinkzum Incident.

Kurzbeschreibung: test von links in mails Service: KSC-SONSTIGE ANFRAGEN Incidentdetails: test von links in mails

Dies ist eine automatisch versendete Nachricht. Bitte antworten Sie nicht auf dieses Schi

Mit freundlichen Grüßen Im Auftrag

Ihr KSC-Team

2. Es erscheint das LOGIN-Fenster. Melden Sie sich wie gewohnt mit Ihrer E-Mail-Adresse bzw. Ihrem Benutzernamen und Ihrem Selfservice-Kennwort an.



Achtung: Damit der Selfservice sauber über den Link geöffnet werden kann, muss der Browser innerhalb Notes richtig konfiguriert sein. Bitte wenden Sie sich diesbezüglich an Ihre IT-Abteilung.

- Incident von Heike Ohls Anhänge: 0 Incident-ID: 1718456 Ext. Incident-ID: Incident GKZ: 180 Details Kommunikation mit dem KRZN Tagebuchüberblick Dw.: 263 Telefon: 02842/9070 Alternative Rufnr.: Typ: Serviceanfrage Raumnummer: System: Produktion alternative Raumnr: Service: KSC-SONSTIGE ANFRAGEN Kontakt: Heike Ohls Melder: Beschreibung: test von links in mails Details: test von links in mails Status: Neu V Zustand: Nicht zugewiesen V Aufnahmezeitpunkt: 17.10.2014 10:22 Ausgesetztgrund: Abschlusszeitpunkt: Gerätetyp: Wartung: \sim Leihstellung: Modell \checkmark Standort-ID: Seriennr. Standort: Konfigurationsnr. Garantie bis:
- 3. Anschließend gelangen Sie automatisch in den entsprechenden Incident.

4. Wechseln Sie auf die Registerseite Kommunikation mit dem KRZN.

Incid	ent von He	eike Ohls					Anhänge: 0
Incident-ID	1718456	Ext. Incident-ID:		Incident GKZ:	180		
Details	Kommunikatio	n mit deh KRZN	Tagebuchübe	erblick			
Nachricht (Tagebucheintrag) an KRZN			Nachricht darf nicht mehr als 4000 Zeichen enthalten.				
Nachrich	ten (Tagebucheinträg	e) im Überblick					
K	<u>< 1 > ></u>					Seite 1 von 1, Eler	mente 0 bis 0 von 0.
ung	gel. Nachricht (Rot	t: Vom KRZN)				Eintragszeitpunkt	
Keine El	lemente vorhanden						

- 5. Tragen Sie im oberen, weißen Feld Ihre Nachricht an das KRZN ein.
- 6. Über die Schaltfläche ^C Datei anfügen können Sie bei Bedarf Dateianhänge an Ihre Nachricht anhängen.
- 7. Klicken Sie zum Schluss rechts unten auf

Ihre Nachricht wird direkt an die zuständigen Sachbearbeiter im KRZN geschickt.

8. Sie gelangen zurück zur Startseite des Selfservice. Schließen Sie den Browser, damit Sie wieder zurück zu Ihrer E-Mail gelangen.



Auf diese Weise werden Ihre Nachrichten direkt – ohne Zeitverzögerung - an die zuständigen Sachbearbeiter im KRZN geschickt. Bitte nehmen Sie daher künftig Antworten auf KSC-Mailbenachrichtigungen nur noch über den LINK vor.

Wenn Sie per E-Mail antworten, mag Ihnen dies vielleicht auf den ersten Blick schneller vorkommen. Aber Antworten per E-Mail gelangen zunächst in den zentralen Postkorb des KSC. Von hier müssen sie kopiert und an den entsprechenden Incident angehängt werden. Da die KSC-Mitarbeiter dies nicht immer sofort erledigen können, warten Sie u.U. länger auf die Behebung Ihrer Störung bzw. auf eine Antwort vom KRZN.