

# **Der Web Selfservice des Kunden Service Center des KRZN**

Mit besten Empfehlungen überreicht durch:

Kommunales Rechenzentrum Niederrhein  
(KRZN)  
Friedrich-Heinrich-Allee 130

47475 Kamp-Lintfort

Stand: 27.06.2024

---

© 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

<b>1</b>	<b>Einführung und Erläuterung von ITIL Begriffen .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Anmeldung / Ansichten / Abmelden .....</b>	<b>5</b>
2.1	Anmelden am Web Selfservice des KSC .....	5
2.2	Kennwort zurücksetzen / Benutzersperre aufheben.....	7
2.3	Die Ansicht des Web Selfservice / Abmelden .....	10
<b>3</b>	<b>Incidents über den Web Selfservice aufnehmen .....</b>	<b>11</b>
3.1	Incident aufnehmen.....	11
3.1.1	Dateianhang hinzufügen .....	14
<b>4</b>	<b>Übersicht über eigene Incidents .....</b>	<b>16</b>
4.1	Details .....	19
4.2	Kommunikation mit dem KRZN .....	20
4.2.1	Tagebucheinträge schreiben .....	20
4.2.2	Tagebucheinträge lesen .....	22
4.3	Tagebuchüberblick.....	23
4.4	Zusatzinformationen.....	24
<b>5</b>	<b>Vertreterregelungen .....</b>	<b>25</b>
5.1	Vertreter einrichten.....	25
5.2	Vertreter entfernen .....	27
5.3	Incidents als Vertreter bearbeiten .....	28
<b>6</b>	<b>Die Ansicht „Mein Profil“ .....</b>	<b>29</b>
6.1	Persönliche Daten / Kennwort ändern.....	29
6.2	Security Management .....	30
<b>7</b>	<b>Link in den Mailbenachrichtigungen .....</b>	<b>31</b>
<b>8</b>	<b>Weitere Optionen und Einstellungen im Web Selfservice .....</b>	<b>32</b>
8.1	Proxy-Einstellungen / Besonderheit im KRZN-Verbandsgebiet.....	32
8.2	Weitere Übersichten.....	33

---

# 1 Einführung und Erläuterung von ITIL Begriffen

---

Die vorliegende Anleitung richtet sich an Nutzer des Web Selfservice des KRZN.

Zur Vereinfachung und besseren Lesbarkeit ist die Dokumentation nur in der maskulinen Form geschrieben.

Der Aufruf erfolgt über die Internetseite: <https://kundenservice.krzn.de>

Über den Web Selfservice werden Störungsmeldungen oder Anfragen (Incidents) an das KRZN übermittelt. Die weitere Kommunikation mit dem Fachbereich erfolgt ebenfalls hierüber.

Die eingehenden Incidents werden vom KSC:

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

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.

Ein Teil der Incidents wird direkt und abschließend im KSC gelöst, verbleibenden Meldungen werden an die Fachabteilungen des KRZN abgegeben.

---

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

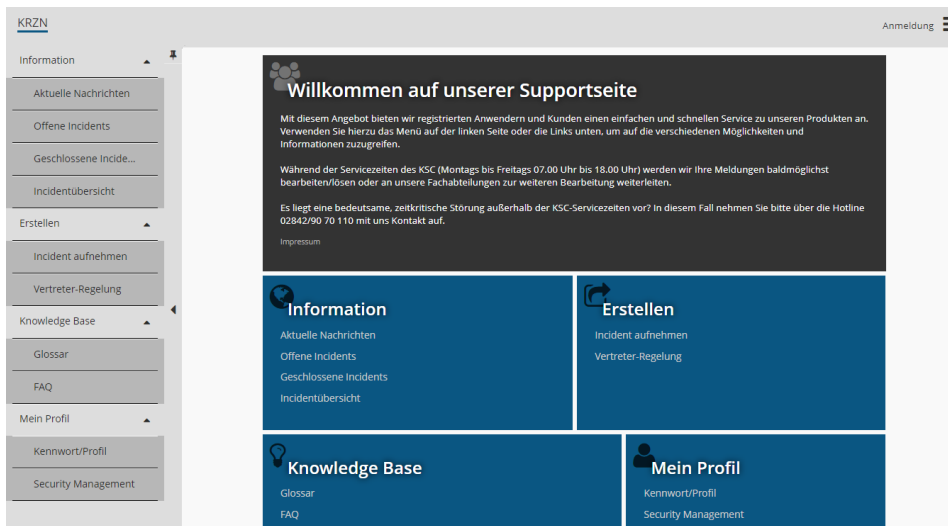
- **ITIL** bedeutet IT Infrastructure Library und steht für ein Regelwerk, welches Geschäftsprozesse unterstützen soll.
- Ein **Incident** ist ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines Services gehört und eine Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Qualität dieses Services nach sich 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.

## 2 Anmeldung / Ansichten / Abmelden

### 2.1 Anmelden am Web Selfservice des KSC

Für bereits registrierte Benutzer:

1. Rufen Sie den Web Selfservice-Auftritt des KSC im Internet mit der URL-Adresse: <https://kundenservice.krzn.de> auf, es erscheint folgende Startseite (Ausschnitt):



2. Klicken Sie rechts oben auf **Anmeldung**. Melden Sie sich im folgenden Login mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.

**Herzlich Willkommen**

Bitte geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein,  
um sich am iET Self Service anzumelden

Benutzername:

Kennwort:

Benutzernamen vergessen oder Kennwort zurücksetzen klappt nicht?  
Bitte rufen Sie das KSC unter 02842 9070 110 an.

#### Hinweis:

Sofern Sie Ihre Login-Daten nicht mehr zur Hand haben, erfragen Sie diese im KSC. Das Kennwort fordern Sie sich auf der Webseite eigenständig an – siehe [hier](#)

## Alternative: Registrierung anfordern

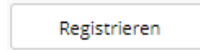
Sollten Sie noch nicht registriert sein, gehen Sie bitte wie nachfolgend beschrieben vor.

1. Klicken Sie oben rechts auf **Anmeldung** und danach auf die Schaltfläche

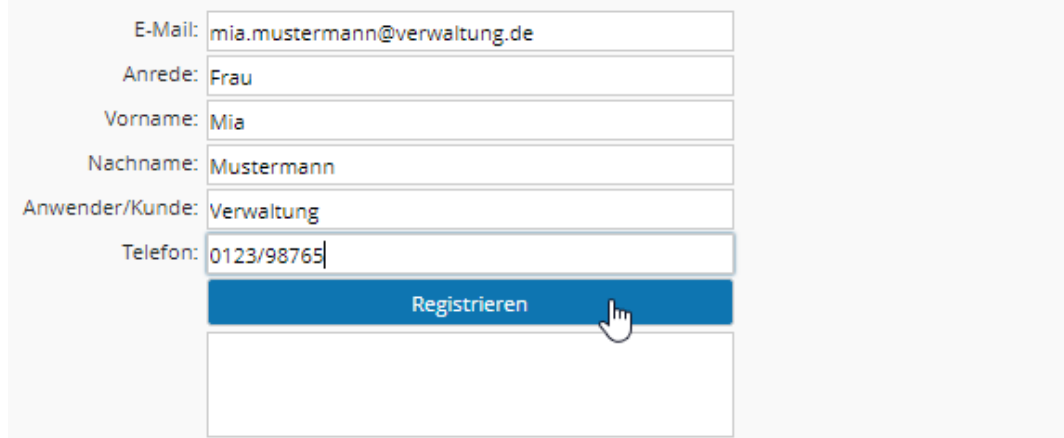


2. Füllen Sie bitte jedes Feld im Formular mit Ihren Registrierungsdaten aus.

3. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche



Bitte tragen Sie Ihre Kontaktdaten ein und wählen Sie "Registrieren".  
Wir werden die Registrierung überprüfen und uns zeitnah bei Ihnen melden.



E-Mail:	<input type="text" value="mia.mustermann@verwaltung.de"/>
Anrede:	<input type="text" value="Frau"/>
Vorname:	<input type="text" value="Mia"/>
Nachname:	<input type="text" value="Mustermann"/>
Anwender/Kunde:	<input type="text" value="Verwaltung"/>
Telefon:	<input type="text" value="0123/98765"/>
	<input type="button" value="Registrieren"/>

4. Das KSC sendet Ihnen Ihre Anmeldeinformationen zusammen mit dieser Dokumentation per E-Mail zu.

## 2.2 Kennwort zurücksetzen / Benutzersperre aufheben

Der Ablauf ist nur für **bereits registrierte Benutzer** möglich, wenn:

- Das Kennwort nicht mehr bekannt oder
- Ihr Benutzerkonto gesperrt ist

Sollten Sie noch nicht registriert sein, gehen Sie bitte wie [hier](#) beschrieben vor.

- Rufen Sie den Web Selfservice des KSC im Internet mit der URL-Adresse: <https://kundenservice.krzn.de> auf.
- Klicken Sie oben rechts auf **Anmeldung** und tragen Ihren **Benutzernamen** in das dafür vorgesehene Feld ein.

- Anschließend den Button **Kennwort zurücksetzen** drücken.

**Hinweis:** Sollte der Button **Kennwort zurücksetzen** grau hinterlegt sein, klicken Sie mit der Maus einmal in das Feld **Kennwort**. Bleibt der Button grau erfragen Sie Ihren Benutzernamen bitte im KSC.

- In das neu eingeblendete Feld **E-Mail-Adresse** tragen Sie Ihre Mailadresse ein und klicken auf **Abschicken**.

- Sie werden zur Startseite geleitet und das Kennwort wird per Mail versendet.

### 6. Neues Kennwort setzen:

Kopieren Sie sich das Kennwort aus der Mail und gehen zurück zur Webseite.

7. Drücken Sie erneut oben rechts auf **Anmeldung**.  
Das Feld **Benutzername** sollte bereits gefüllt sein. Falls nicht, tragen Sie diesen bitte ein.
8. Unter **Kennwort** fügen Sie das Kennwort aus der Mail ein und klicken auf **Anmeldung**.

9. Nach erfolgreicher Anmeldung wird ein Hinweis eingeblendet, dass das **Kennwort sofort geändert werden muss**, andernfalls werden Sie vom System wieder gesperrt.

Den Hinweis mit **OK** bestätigen.

10. Klicken Sie links im Menü auf **Kennwort/Profil**.

11. Tragen Sie das **alte** und **neue Kennwort** in die dafür vorgesehenen Felder ein.

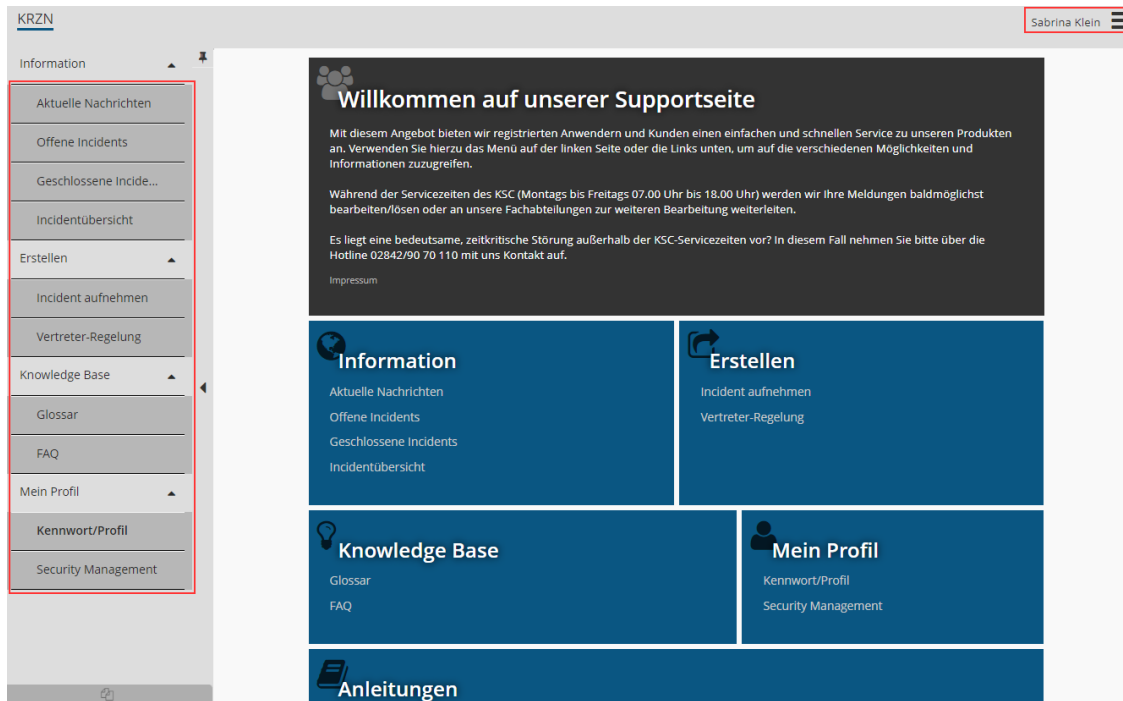


Hinweis: Erfüllt das neue Kennwort nicht die Richtlinien, werden weitere Informationen im grauen Feld angezeigt.

12. Zum Schluss mit Speichern und schließen das neue Kennwort bestätigen.


## 2.3 Die Ansicht des Web Selfservice / Abmelden

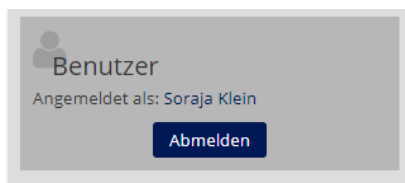
Auf der Startseite stehen Ihnen die Auswahlen links im Menü zur Verfügung. Wenn Sie erfolgreich angemeldet sind, steht rechts oben am Bildschirm Ihr Vor- und Nachname.



Sie können auch direkt auf die Links auf der Startseite klicken. An dieser Stelle finden Sie zusätzliche Auswahlmöglichkeiten (Erläuterungen siehe [hier](#))

### Abmelden vom Web 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 Incidents über den Web Selfservice aufnehmen

#### 3.1 Incident aufnehmen

Um einen Incident aufzunehmen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie im Auswahlmenü auf **Incident aufnehmen**.

Es öffnet sich das Incidentformular:

**Herzlich Willkommen Sabrina Klein**

Legende einblenden

Telefon: 0281/99-9876 Dw.: Alternative Rufnr.:  
 Typ:  GKZ: 080 Fachamt/Raumnr.:  
 System: Produktion Alternative Raumnr.:

Wenn das GKZ, die Rufnr. oder Raumnr. für diesen Incident nicht zutrifft, geben Sie bitte die korrekte Angabe im Feld „GKZ“, „Alternative Rufnr.“ oder „Alternative Raumnr.“ ein.

Service-Suche:  ...

Service:

Betreff:

Details:

2. Füllen Sie die Felder aus.

Neben den Pflichtfeldern (gelb) können Sie alternative Angaben (Ruf- oder Raumnummer) speziell zu diesem Incident aufnehmen.


- Kontrollieren Sie die Angaben zu Ihrer Telefon- bzw. Raumnummer. Sollten diese nicht korrekt sein, passen Sie Ihre Benutzerdaten an ([siehe hier](#))
- Wählen Sie einen Typ aus den vorgegebenen Werten aus
- Unter System erfassen Sie wo die Störung auftritt (Standardwert: Produktion)


System:  Produktion

Produktion  
 Test  
 Schulung

- Wählen Sie den passenden Service aus. Hierzu gibt es drei Möglichkeiten:

a) Geben Sie in das türkisfarbene Feld **Service-Suche** einen Suchbegriff ein.

Klicken Sie auf den Suchbutton  und wählen Sie anschließend aus der folgenden Liste einen Service aus. Im vorliegenden Beispiel werden alle Services aufgelistet, die im Namen „SAP“ führen.

b) Klicken Sie hinter dem Feld **Service** auf , um einen Service über den Servicebaum auszuwählen.

c) 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.

- Bei der Auswahl bestimmter Services werden zusätzliche Abfragen eingeblendet, die Sie nach Möglichkeit vollständig ausfüllen (Haken bei Pflicht = Feld muss gefüllt werden)

	Attribut	Pflicht?	Wert
1	iPad Anfrage	<input type="checkbox"/>	
2	Seriennummer	<input checked="" type="checkbox"/>	

- Im Feld **Betreff** erfassen Sie eine Kurzbeschreibung Ihres Anliegens. Unter **Details** hinterlegen Sie weitere Angaben – je nach Service wird das Feld mit Stichpunkten vorausgefüllt, die für die weitere Bearbeitung wünschenswert sind.

3. Klicken Sie rechts unten auf die Schaltfläche

Speichern und schließen

#### 4. Nach erfolgreicher Aufnahme erhalten Sie folgende Information zum Incident:

**Ihr Incident wurde aufgenommen.**

Incident-ID: 4630584  
Beschreibung: 024 SOFTWARE-CITRIX

OK

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

Beispiel:

Ihre Meldung wurde unter der Incident-Nummer 4688054 am 14.06.2022 14:37 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: KSC-SONSTIGE ANFRAGEN  
Service: KSC-SONSTIGE ANFRAGEN  
Incidentdetails:

Hilfestellung für Kollegen oder Anwender  
hier: Login zum Web Selfservice

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

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

Ihr KSC-Team

Kommunales Rechenzentrum Niederrhein  
Der Vorstandsvorsteher  
Abt. 1.5 Kunden-Service-Center  
Friedrich-Heinrich-Allee 130  
47475 Kamp-Lintfort -Germany-  
Tel: 49 (0) 2842 9070-110

### 3.1.1 Dateianhang hinzufügen

1. Bevor Sie mit Speichern&Schließen die Aufnahme des Incidents beenden, klicken Sie auf das Symbol für Dateianhang:

The screenshot shows a web interface for incident management. At the top left, a button labeled 'Datei anfügen' (Add file) is highlighted with a red rectangular box. The main content area is titled 'Herzlich Willkommen Sabrina Klein'. Below the title, there are several input fields and dropdown menus for user information: 'Telefon: 0281/99-9876', 'Dw.:', 'Alternative Rufnr.:', 'Typ:', 'GKZ: 080', 'Fachamt/Raumnr.:', 'System: Produktion', and 'Alternative Raumnr.:'. A note below these fields reads: 'Wenn das GKZ, die Rufnr. oder Raumnr. für diesen Incident nicht zutrifft, geben Sie bitte die korrekte Angabe im Feld „GKZ“, „Alternative Rufnr.“ oder „Alternative Raumnr.“ ein.' Below the note, there is a 'Service-Suche:' field with a search icon and a 'Service:' field containing '986 STANDORTDIENSTE KME-ANWENDUNGEN ALLGEMEIN'. At the bottom, there are 'Betreff:' and 'Details:' fields, both of which are currently empty and highlighted in yellow.

2. Folgende Ansicht erscheint:

The screenshot shows a dialog box titled 'Anfügen' (Add). Inside the dialog, there is a large rectangular area with a 'Hinzufügen' (Add) button centered at the top. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Anfügen' (Add) and 'Abbrechen' (Cancel).

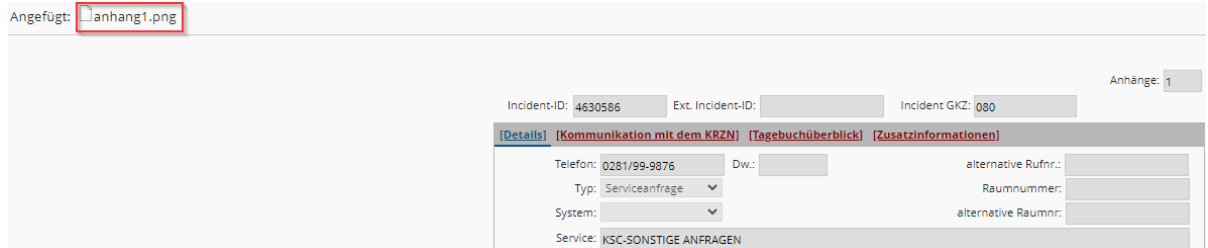
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche Hinzufügen, um einen Dateianhang auszuwählen.
4. Klicken Sie doppelt auf die gewünschte Datei, so dass der Dateiname im Fenster **Anfügen** erscheint.

The screenshot shows the 'Anfügen' dialog box after a file has been selected. The 'Hinzufügen' button is now disabled. Below it, a button labeled 'Datei auswählen' (Select file) is followed by the filename 'anhang1.png'. To the right of the filename is a button labeled 'Entfernen' (Remove).

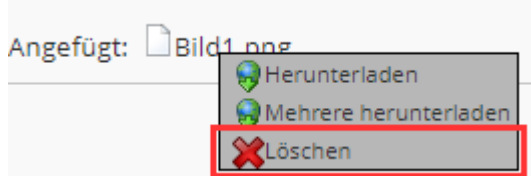
5. Klicken Sie zum Schluss auf die Schaltfläche

Anfügen

6. Die Datei wird an den Incident angehängt, der Dateiname erscheint links oben im Incidentformular.



7. Der Anhang kann bis zur Speicherung des Incidents noch entfernt werden. Hierzu mit der linken Maustaste auf den Anhang klicken und **Löschen** wählen.



Hinweis:

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

Anhänge können jederzeit nachträglich an bestehende Incidents angefügt werden. Nutzen Sie dazu die Auswahl **Offene Incidents** in der Navigation. Die Vorgehensweise ist dieselbe wie zuvor beschrieben.

## 4 Übersicht über eigene Incidents

Im Web Selfservice-Auftritt des KSC erhalten Sie eine Übersicht über all Ihre Incidents:

1. In der Navigationsleiste finden Sie 3 Übersichten Ihrer Incidents:

- **Offene Incidents**

Hier werden alle offenen Incidents gelistet, welche durch Sie oder den zu vertretenden Kontakt ([siehe hier](#)) erfasst wurden.

- **Geschlossene Incidents**

Hier werden alle geschlossenen Incidents gelistet, welche durch Sie oder den zu vertretenden Kontakt ([siehe hier](#)) erfasst wurden.

- **Incidentübersicht**

Hier werden sowohl die noch offenen als auch geschlossenen Incidents gelistet, welche ausschließlich durch Sie erfasst wurden.

Die einzelnen Übersichten werden absteigend nach dem Aufnahmezeitpunkt sortiert und können über den Button **Exportieren** nach Excel oder Word übertragen werden.

The screenshot shows a web interface with a table of incidents. At the top left, there is a button labeled 'Exportieren' (highlighted with a red box) and a refresh button 'Aktualisieren'. Below the table, there is a pagination control showing page 10 of 10.

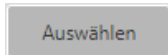
ungel.	Incident-ID	Aufnahmezeitp...	Kurzbeschreibung	Status	Zustand	Service
1	4630589	15.05.2022 19:19	Sitzung auffrischen	Neu	Nicht zugewiesen	ANW. RECHT, SICHERHEIT, EINBÜRGERUNG
2	4630586	15.05.2022 18:57	000 KSC - Sonstige Anfragen	Neu	Abgegeben	KSC-SONSTIGE ANFRAGEN
3	4630584	13.05.2022 12:17	024 SOFTWARE-CITRIX	Neu	Abgegeben	CLIENT / SERVER SOFTWARE
4 X	4630352	22.04.2022 15:48	KSC-AD BENUTZERPFLEGE	Gelöst	Angenommen	KSC-AD BENUTZERPFLEGE

2. Um die Anzahl der Incidents einzuschränken bzw. einen bestimmten Incident zu finden, nutzen Sie die Filtermöglichkeiten in der oberen Zeile und bestätigen Sie mit Enter.

Alternativ können Sie Incidents per Klick auf die Spaltenüberschrift auf- bzw. abwärts sortieren lassen.

Spalten können durch „linke Maustaste gedrückt halten“ verschoben werden.

3. Weitere Details zum gesuchten Incident erhalten Sie über die Schaltfläche



oder per Doppelklick auf den entsprechenden Incident.

4. Mit den Bildlaufleisten unterhalb der Datensätze der Incidents können Sie in der Liste Ihrer Meldungen seitenweise hin- und herscrollen.





5. Mit der Schaltfläche  verlassen Sie diese Ansicht wieder.

Erläuterung der einzelnen Spalten:

Spalte	Bedeutung
ungel.	ungelesene Tagebucheinträge = X
Incident-ID	Incident-Nummer
Aufnahmezeitpunkt	Zeitpunkt der Aufnahme Ihrer Meldung
Kurzbeschreibung	Beschreibung zum Incident
Status	<p>Es wird der momentane Status angezeigt:</p> <p><b>Neu</b> Der Incident ist neu im System, er wird noch nicht bearbeitet.</p> <p><b>Benachrichtigt:</b> Mit dem Kunden wurde ein erster qualifizierter Kontakt aufgenommen, z.B. per Incident, Mail oder Telefon.</p> <p><b>In Bearbeitung</b> Der Incident wird bearbeitet.</p> <p><b>Ausgesetzt</b> 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 Lieferantenfeedback, eine Teilelieferung oder Prüfung vor Ort o.ä.</p> <p><b>Gelöst</b> Sobald ein Incident den Status GELÖST erhält, wird Ihnen hierüber eine Benachrichtigung per eMail geschickt. Darüber hinaus sollten Sie vom Bearbeiter eine weitere Mail mit der Lösung erhalten.</p> <p>Sie haben noch sieben Tage Zeit, um Tagebucheinträge vorzunehmen und Dateien anzuhängen. Nach sieben Tagen wird der gelöste Incident automatisch abgeschlossen, er kann nun nicht mehr bearbeitet werden.</p> <p>Abgeschlossene Incidents können auf Wunsch vom KSC wieder reaktiviert und IN BEARBEITUNG genommen werden.</p>

Service	zugeordneter Service zum Incident
Kontakt	Ansprechpartner des Incidents
Antragsteller	Ggf. Name des Auftraggebers (i.d.R. TUIV-Mitarbeiter)
Ext. ID	externe Incident-ID bei Hardwarestörungsmeldungen
Seriennummer	Seriennummer bei Hardwarestörungsmeldungen
Anwender/Kunde	Verwaltung/Kundenname bezogen auf den Kontakt
Zustand	<p>Diese Spalte wird nur in der Incidentübersicht eingeblendet.</p> <p>Am Zustand des Incidents können Sie erkennen, welchen Stand der Bearbeitung – im Zusammenhang mit dem Status – Ihr Incident aufweist.</p> <p><b>Nicht zugewiesen</b> Der Incident wurde gerade erfasst und ist keinem Eigentümer, Bearbeiter oder einer Bearbeitungsgruppe zugewiesen. Nicht zugewiesen heißt, dass sich der Incident im Zugriff einer Eigentümergruppe befindet. I.d.R. wird dies die Gruppe der KSC-Mitarbeiter sein.</p> <p><b>Zugewiesen</b> Zugewiesen heißt, dass dem Incident ein Mitarbeiter aus einer Eigentümergruppe (i.d.R. KSC) zugeordnet worden ist. Es kann aber auch vorkommen, dass ein weiterer Sachbearbeiter des KRZN einen Incident aufgenommen hat. Hierdurch wird er automatisch Eigentümer und der Incident wird ihm zugewiesen.</p> <p><b>Abgegeben</b> Der Incident wurde vom Eigentümer an einen anderen Bearbeiter bzw. eine andere Bearbeitergruppe zur weiteren Bearbeitung abgegeben. Dies sind i.d.R. die Fachabteilungen des KRZN.</p> <p><b>Angenommen</b> Der Incident wurde an eine Bearbeitungsgruppe abgegeben. Wenn sich ein Mitglied dieser Gruppe als Bearbeiter einträgt und der Status von ihm auf <b>In Bearbeitung</b> gesetzt wird, erhält der Kunde den Zustand <b>Angenommen</b>.</p> <p><b>Abgeschlossen</b> Der Incident wurde gelöst und nach einem positiven Kundenfeedback abgeschlossen. Er kann nicht mehr bearbeitet werden. Bei leichten Standardincidents wie z.B. Kennwort zurücksetzen, wird kein Kundenfeedback eingeholt. Der Incident wird sofort abgeschlossen. Hier erfolgt das Feedback in der Regel im Rahmen des Telefonates.</p>

## 4.1 Details

 Datei anfügen
  Drucken

Anhänge: 0

Incident-ID: 4630584    Ext. Incident-ID:    Incident GKZ: 080

[\[Details\]](#)   [\[Kommunikation mit dem KRZN\]](#)   [\[Tagebuchüberblick\]](#)   [\[Zusatzinformationen\]](#)

Telefon: 0281/99-9876    Dw.:    alternative Rufnr.:  
 Typ: Serviceanfrage    Raumnummer:  
 System: Produktion    alternative Raumnr.:  
 Service: CLIENT / SERVER SOFTWARE-CITRIX (ASP)  
 Kontakt: Sabrina    Klein  
 Antragsteller:  
 Beschreibung: 024 SOFTWARE-CITRIX  
 Details: Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet

Status: Neu    Zustand: Abgegeben    Aufnahmezeitpunkt: 13.05.2022 12:17  
 Ausgesetztgrund:    Abschlusszeitpunkt:

Gerätetyp: Notebook    Wartung: ---  
 Modell: NB1234    Leihstellung: Nein  
 Seriennr.: SN987123    Standort-ID: 1449    Standort: Kreishaus  
 Konfigurationsnr.:  
 Garantie bis:

### Hinweise:


#### Daten von Hardware-Störungsmeldungen

Angaben für Gerätetyp, Seriennummer usw. sind hier aufgeführt, wenn Ihre IT-Abteilung für Sie eine Hardwarestörung aufgegeben hat.

#### Status Ausgesetzt, Ausgesetztgrund „Anwender-Feedback“

Achten Sie bitte auf diesen Status: Es wird von Ihnen eine Antwort per Tagebucheintrag erwartet.

#### Incidents drucken

Über die Schaltfläche  Drucken können Sie eine Incident-Zusammenfassung z.B. als PDF-Datei herunterladen.

## 4.2 Kommunikation mit dem KRZN

### 4.2.1 Tagebucheinträge schreiben

Sowohl die Mitarbeiter des KRZN als auch Sie selbst können weitere Tagebucheinträge zu Ihrem Incident vornehmen.

1. Klicken Sie in der Ansicht **Offenen Incidents** doppelt auf den Incident:

Incident-ID: 4630584 Ext. Incident-ID: Incident GKZ: 080 Anhänge: 0

[Details] **[Kommunikation mit dem KRZN]** [Tagebuchüberblick] [Zusatzinformationen]

Telefon: 0281/99-9876 Dw.: alternative Rufnr.:  
 Typ: Serviceanfrage ▼ Raumnummer:  
 System: Produktion ▼ alternative Raumnr.:  
 Service: CLIENT / SERVER SOFTWARE-CITRIX (ASP)  
 Kontakt: Sabrina Klein  
 Antragsteller:  
 Beschreibung: 024 SOFTWARE-CITRIX  
 Details: Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet.  
 Status: Neu ▼ Zustand: Abgegeben ▼ Aufnahmezeitpunkt: 13.05.2022 12:17  
 Ausgesetztgrund: Abschlusszeitpunkt:  
 Gerätetyp: Notebook Wartung: --- ▼  
 Modell: NB1234 Leihstellung: Nein ▼  
 Seriennr.: SN987123 Standort-ID: 1449 Standort: Kreishaus  
 Konfigurationsnr.:  
 Garantie bis:

2. Klicken Sie auf den Reiter **Kommunikation mit dem KRZN**.

3. Ihre Mitteilung erfassen Sie im oberen weißen Feld **Nachricht (Tagebucheintrag) an KRZN**.

Das Feld ist ein RTF-Feld, d.h. es können bedingt **Textformatierungen** vorgenommen werden sowie **Screenshots** mit den Tasten **Strg + V** hinzugefügt werden. Die Nachricht darf nicht länger als 4000 Zeichen sein.

Incident-ID: 4630584 Ext. Incident-ID: Incident GKZ: 080

[Details] [Kommunikation mit dem KRZN] [Tagebuchüberblick] [Zusatzinformationen]

Tahoma 11px A B I U

Nachricht darf nicht mehr als 4000 Zeichen enthalten.

Nachricht an das KRZN

Willkommen im  
Kommunalen Rechenzentrum Niederrhein

4. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche

Speichern und schließen

Die Nachricht wird als Tagebucheintrag im Incident gespeichert.  
Der zuständige Mitarbeiter bzw. die gesamte Abgabegruppe erhält eine Information hierüber.

Umgekehrt werden Sie ebenfalls über Tagebucheinträge von KRZN-Mitarbeitern per E-Mail informiert.

## 4.2.2 Tagebucheinträge lesen

Alle vorhandenen Tagebucheinträge des Incidents finden Sie im unteren Bereich:

Vom KRZN gesandte Einträge sind in der Spalte **KRZN** mit X markiert, davon werden noch ungelesene Nachrichten in der Spalte **ungel.** ebenfalls mit X markiert.

Tagebucheinträge bleiben so lange als ungelesen mit einem X gekennzeichnet, bis Sie diese per Doppelklick aufgerufen haben.

Über  [Als ungelesen markieren](#) kann die Nachricht erneut als ungelesen markiert werden. So sieht ggf. auch ein Vertreter ungelesene Einträge.

Anhänge: 1

Incident-ID:  Ext. Incident-ID:  Incident GKZ:

[\[Details\]](#) [\[Kommunikation mit dem KRZN\]](#) [\[Tagebuchüberblick\]](#) [\[Zusatzinformationen\]](#)

Nachricht (Tagebucheintrag) an  
KRZN

*Nachricht darf nicht mehr als 4000 Zeichen enthalten.*

Nachrichten (Tagebucheinträge) im Überblick

	ungel.	KRZN	Nachricht	Eintragszeitpunkt	
1	X	X	Mitteilung vom KRZN	14.06.2022 14:23	▲
2	X		Nachricht mit Screenshot an das KRZN	03.06.2022 15:43	
3			Kein Zeilenumbruch, dass sieht doch verdammt gut und \	01.06.2022 12:17	
4			Nachricht an das KRZN	13.05.2022 12:48	
5				13.05.2022 12:37	
6		X	Sehr geehrter Anwender,	13.05.2022 12:36	▼

## 4.3 Tagebuchüberblick

Im Reiter **Tagebuchüberblick** finden Sie eine chronologisch angeordnete Gesamtübersicht über alle Tagebucheinträge.

Eingefügte Screenshots erscheinen als Bild-Icon  in der Ansicht von Tagebucheinträgen. Per Klick auf die obere Zeile [Klicken Sie hier, um alle Bilder herunterzuladen.](#) können die Bilder angezeigt werden.

Die Screenshots werden ebenfalls in E-Mail-Nachrichten und Berichten eingebettet.

Anhänge zum Incidents werden nicht mit der E-Mail-Nachricht versandt, sondern können im jeweiligen Incident eingesehen und geöffnet werden ([siehe hier](#))

## 4.4 Zusatzinformationen

Hier können Sie servicebezogene Zusatzinformationen einsehen und ändern.

[\[Details\]](#) [\[Kommunikation mit dem KRZN\]](#) [\[Tagebuchüberblick\]](#) [\[Zusatzinformationen\]](#)

Attribut	Pflicht?	Wert	Service des Attributs
1 iPad Anfrage	<input type="checkbox"/>	Neuinstallation	SCHULEN KME-BERUFSKOLLEG RATINGEN
2 Seriennummer	<input checked="" type="checkbox"/>	12345G456	SCHULEN KME-BERUFSKOLLEG RATINGEN



## 5 Vertreterregelungen

### 5.1 Vertreter einrichten

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

1. Klicken Sie im linken Menü auf **Vertreter-Regelungen**:

Vertreter von Sabrina Klein

mögliche Vertreter:

	Nachname	Vorname
1	Abels-Vehns	Ina
2	Akyüz	Seyhmus
3	Alms	Jutta
4	Altenhövel	Jörg
5	Amberge	Ute
6	Amouchi	Nadine
7	Angenendt	Steffen
8	Anklam	Dennis
9	Appels	Birgit
10	Aschoff	Michelle

zugeordnete Vertreter:

	Nachname	Vorname
1	Ohls	Hans-Walter

Seite 1 von 38, Elemente 1 bis 10 von 374.

Im linken Kästchen sehen Sie die Kollegen Ihrer Verwaltung, die im KSC-Tool als Kundenkontakte eingerichtet sind. Fehlende Kollegen registrieren sich zuerst für den Web Selfservice – siehe [hier](#).

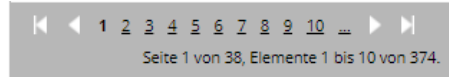
Im rechten Kästchen sehen Sie die Kollegen, denen Sie einen Zugriff auf Ihre Incidents eingerichtet haben.

Standardmäßig ist kein Kollege berechtigt, Ihre Incidents im Web einzusehen bzw. zu bearbeiten.


2. Mit der Feldsuche **mögliche Vertreter** können Sie nach Namen suchen:

mögliche Vertreter:

Alternativ können Sie mit den Bildlaufleisten



in der Liste navigieren.

3. Markieren Sie die Person, die einen Zugriff auf Ihre Incidents erhalten soll, per Mausklick. Anschließend klicken Sie auf den grünen Pfeil nach rechts . Die ausgewählten Kollegen erscheinen daraufhin im rechten Kästchen.

Im obigen Beispiel ist Herr Ohls als Vertreter berechtigt, die Incidents von Frau Klein zu bearbeiten.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche

A screenshot of a button with the text 'Speichern und schließen' (Save and close) in a light gray font on a light gray background.

## 5.2 Vertreter entfernen

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

1. Klicken Sie auf **Vertreter-Regelung**:


Vertreter von Sabrina Klein

mögliche Vertreter:

	Nachname	Vorname
1	Abels-Vehns	Ina
2	Akyüz	Seyhmus
3	Alms	Jutta
4	Altenhövel	Iörg

zugeordnete Vertreter:

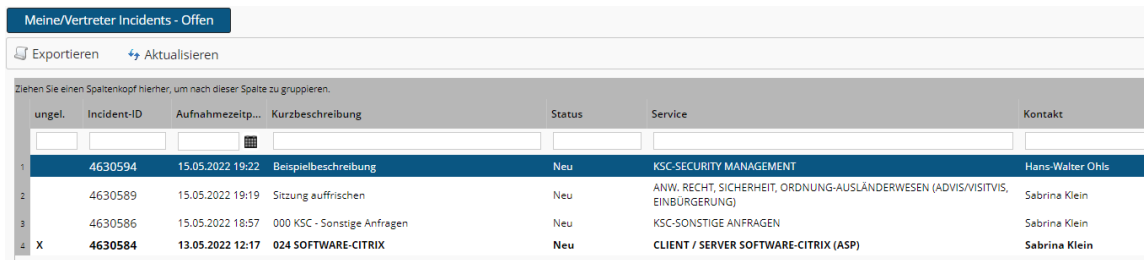
	Nachname	Vorname
1	Ohls	Hans-Walter
2	<b>Wandel</b>	<b>Michaela</b>

2. Markieren Sie im rechten Kästchen den Vertreter, den Sie entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf den grünen Pfeil nach links , um den markierten Vertreter wieder aus dem rechten Kasten zu entfernen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche .

## 5.3 Incidents als Vertreter bearbeiten

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

### 1. Klicken Sie auf **Offene Incidents**:



Meine/Vertreter Incidents - Offen

Exportieren Aktualisieren

Ziehen Sie einen Spaltenkopf hierher, um nach dieser Spalte zu gruppieren.

ungel.	Incident-ID	Aufnahmezeitp...	Kurzbeschreibung	Status	Service	Kontakt
1	4630594	15.05.2022 19:22	Beispielbeschreibung	Neu	KSC-SECURITY MANAGEMENT	Hans-Walter Ohls
2	4630589	15.05.2022 19:19	Sitzung auffrischen	Neu	ANW. RECHT, SICHERHEIT, ORDNUNG-AUSLÄNDERWESEN (ADVIS/VISITVIS, EINBÜRGERUNG)	Sabrina Klein
3	4630586	15.05.2022 18:57	000 KSC - Sonstige Anfragen	Neu	KSC-SONSTIGE ANFRAGEN	Sabrina Klein
4 X	4630584	13.05.2022 12:17	024 SOFTWARE-CITRIX	Neu	CLIENT / SERVER SOFTWARE-CITRIX (ASP)	Sabrina Klein

Sie sehen sowohl Ihre Incidents als auch die des Kollegen, dessen Vertretung Sie übernehmen. (s. Spalte **Antragsteller und/oder Kontakt**).

Zur besseren Übersicht sind die Spalten verschiebbar ([siehe hier](#))

Im obigen Beispiel darf Herr Ohls auch die Incidents von Frau Klein bearbeiten.

Die Bearbeitung der Incidents und die Bedeutung der einzelnen Spalten und Werte entnehmen Sie ([siehe hier](#))

2. Über die Schaltfläche  können Sie diese Ansicht wieder verlassen.

## 6 Die Ansicht „Mein Profil“

### 6.1 Persönliche Daten / Kennwort ändern

1. Klicken Sie unter **Mein Profil** auf die Option **Kennwort/Profil**:

The screenshot displays a web form for profile management. It includes the following fields and elements:

- Anrede:** A dropdown menu with 'Frau' selected.
- Vorname:** Text input field containing 'Sabrina'.
- Nachname:** Text input field containing 'Klein'.
- Telefon:** Text input field containing '0281/99-9876'.
- Dw.:** Text input field.
- Mobiltelefon:** Text input field.
- Fachamt/Raumnr.:** Text input field.
- Benutzername:** Text input field containing 'sabrina.klein@verwaltung.de'.
- E-Mail Adresse:** Text input field containing 'sabrina.klein@verwaltung.de'.
- Standort:** A large greyed-out area with a three-dot menu icon on the right.
- Altes Kennwort:** Text input field.
- Neues Kennwort:** Text input field.
- Neues Kennwort bestätigen:** Text input field.

2. Bestätigen Sie Ihre Änderungen mit der Schaltfläche

Speichern und schließen

## 6.2 Security Management

1. Klicken Sie unter **Mein Profil** auf die Option **Security-Management**:

**Meine Berechtigungen**

Bitte wenden Sie sich für Änderungen Ihrer Berechtigungen an:

Anwendung	Anmerkungen	Vorname	Nachname
1 Citrix-Beauftragter		1 Michelle	Aschoff
2 SAP DZ Kommunalmaster		2 Tobias	Becker
		3 Marcel	Damoiseaux
		4 Franz	Girmes
		5 Dietmar	Ingenhaag
		6 Andreas	Stockhausen

2. Im linken Bereich werden alle Anwendungen aufgelistet, für die Sie Benutzeranlagen und/oder -änderungen im KRZN veranlassen dürfen.
3. Rechts finden Sie die kommunalen Admins Ihrer Verwaltung. Änderungen an Ihren Berechtigungen können Sie durch einen der kommunalen Admins vor Ort anpassen lassen.

Sofern keine kommunalen Admins aufgelistet werden, wenden Sie sich an das KSC.

## 7 Link in den Mailbenachrichtigungen

Nutzen Sie den Link in der Mailbenachrichtigung um schnell zum Incident im Web Selfservice zu kommen.

**Bitte nehmen Sie Antworten auf KSC-Mailbenachrichtigungen über den LINK vor. Damit erreichen Sie direkt und ohne Verzögerung die zuständigen KRZN-Mitarbeiter.**

Sie gehen dazu wie folgt vor:

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

Eine Nachricht wurde für die Incident-Nummer 4688054 erstellt. Diese Nachricht können Sie auch im Web-Self-Service einsehen.  
Bitte antworten Sie nicht auf dieses Schreiben sondern nutzen den direkten [Link](#) zum Incident.

Externe ID (falls vorhanden):

Thema: Lösung

Notizen: Sehr geehrte Frau Klein,

bitte versuchen Sie den Login erneut.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

Andreas Kreuz

KSC-Team

2. Es öffnet sich die Anmeldeseite des Web Selfservice.
3. Nach der Anmeldung öffnet sich der betreffende Incident direkt und kann von Ihnen bearbeitet werden ([siehe hier](#))

Incident-ID: 4630584	Ext. Incident-ID:	Incident GKZ: 080	Anhänge: 0
<a href="#">[Details]</a> <a href="#">[Kommunikation mit dem KRZN]</a> <a href="#">[Tagebuchüberblick]</a> <a href="#">[Zusatzinformationen]</a>			
Telefon: 0281/99-9876	Dw.:	alternative Rufnr.:	
Typ: Serviceanfrage		Raumnummer:	
System: Produktion		alternative Raumnr.:	
Service: CLIENT / SERVER SOFTWARE-CITRIX (ASP)			
Kontakt: Sabrina Klein			
Antragsteller:			
Beschreibung: 024 SOFTWARE-CITRIX			
Details: Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet.			
Status: Neu	Zustand: Abgegeben	Aufnahmezeitpunkt: 13.05.2022 12:17	
Ausgesetztgrund:		Abschlusszeitpunkt:	
Gerätetyp: Notebook	Wartung: ---		
Modell: NB1234	Leihstellung: Nein		
Seriennr.: SN987123	Standort-ID: 1449	Standort: Kreishaus	
Konfigurationsnr.:			
Garantie bis:			

---

## **8 Weitere Optionen und Einstellungen im Web Selfservice**

### **8.1 Proxy-Einstellungen / Besonderheit im KRZN-Verbandsgebiet**

---

Wir empfehlen den Web Selfservice über die Browser Microsoft Edge, Google Chrome oder Firefox Mozilla zu nutzen.

#### **Proxy-Einstellungen**

Sofern der Aufruf des Web Selfservice nicht funktioniert, wenden Sie sich bitte an Ihre IT vor Ort, um die notwendigen Proxy-Einstellungen durch die Fachkollegen prüfen und ggf. anpassen zu lassen.

Auf PCs im KRZN-Verbandsgebiet werden folgende Proxy-Ausnahmen im Browser empfohlen:

- \*.krzn.de
- \*.testa-de.net
- \*.doi-de.net
- 10.\*
- 192.168.\*
  
- ggf. weitere Ausnahmen, welche durch IT bestimmt werden

Bitte nehmen Sie Kontakt mit dem KSC auf, sofern der Aufruf des Web Selfservice unter <https://kundenservice.krzn.de> weiterhin nicht möglich ist.



## 8.2 Weitere Übersichten

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

### Aktuelle Nachrichten

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

Sie haben hier die Möglichkeit, Nachrichten zu filtern nach:

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

Bereitgestellt ...	Kategorie	Ablaufdatum	Nachrichten (Auszug)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

### FAQ

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

### Glossar

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

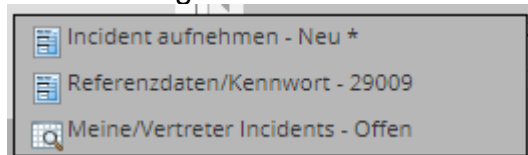
### Anleitungen

Hier können Sie Dokumentationen zum Umgang mit dem Web Selfservice als PDF-Datei oder als Video-Tutorial aufrufen sowie Informationen zum Datenschutz finden.

### Geöffnete Tabs

Klicken Sie auf das Symbol  im linken Menü ganz unten.

Alle bereits geöffneten Tabs werden eingeblendet.



Mit Klick auf eine Auswahl wird der Tab eingeblendet und kann weiterbearbeitet werden.