

Zentraler Eingangskanal für digitalisierte Verwaltungsleistungen Service Portal

Tickets im Service Portal des Zentralen Eingangskanals erstellen und einsehen

verantwortlich: Zentraler Eingangskanal (ZEK)

Version: 1.4 vom: 11.04.2024

Status: Gültig

Schutzstufe: keine Schutzstufe

Inhaltsverzeichnis

1.	Wie erreiche ich das Kundenportal	2
2.	Ticket erstellen.....	2
2.1.	Störungsmeldung	3
2.2.	Anforderung Online-Dienst.....	4
2.3.	Online-Dienst Inbetriebnahme	5
2.4.	Sonstige Frage.....	6
3.	Ticket mit anderen Personen teilen	7
4.	Ticketstatus einsehen und Ticket mit Informationen anreichern	7
5.	Lösen eines Tickets	9
6.	Ticket abspeichern und/oder drucken	10
7.	Profileinstellungen ändern / Sprache ändern	10

1. Wie erreiche ich das Kundenportal

Rufen Sie das Kundenportal über den Link

<https://servicedesk.osi.dataport.de/servicedesk/customer/portal/17> auf

2. Ticket erstellen

Wählen Sie Ihren gewünschten Anfragetyp aus

ODIS ist für Sie nicht relevant und wird daher nicht betrachtet.

Online-Dienste

ODIS



Störungsmeldung

Sie möchten eine Störung bei einem Online-Dienst melden?



Anforderung Online-Dienst

Sie möchten eine Anforderung an einen Online-Dienst beauftragen?

Sie möchten einen neuen Online-Dienst beauftragen?

Sie möchten ein neues Feature für einen Online-Dienst beauftragen?

Sie möchten die Weiterentwicklung eines Online-Dienstes beauftragen?




Online-Dienst Inbetriebnahme

Sie möchten einen Online-Dienst in den Betrieb übergeben?



Sonstige Frage

Hinweise:

- Gegebenenfalls werden Ihnen die Seiten in Englisch dargestellt. Die Beschreibungen werden in Deutsch ausgeführt. Wie Sie die Sprache Ihren Bedürfnissen anpassen können, erfahren Sie im Kapitel 7 [„Profileinstellungen ändern / Sprache ändern“](#). Nutzen Sie bitte nicht die Übersetzungsfunktion Ihres Browsers, da ansonsten unter Umständen die korrekte Funktionalität nicht gewährleistet werden kann.
- Felder ohne den Zusatz „optional“ sind Pflichtfelder.
- **Wichtig:** Stellen Sie Ihre Anfrage immer als "Private Anfrage" ein. Sollten Sie ein Ticket teilen wollen, dann bitte immer erst nach der Erstellung über  [Teilen](#) (siehe auch Kapitel 3 [„Ticket mit anderen Personen teilen“](#))

2.1. Störungsmeldung

Hilfecenter / Zentraler Eingangskanal dD... **Störungsmeldung**

Diese Anfrage stellen für:

Titel

Zusammenfassung des Fehlers
Fehlerbeschreibung

Aa **B I** ... **☰** **🔗** **@** **+**

Beschreiben Sie hier Ihr Anliegen

In welchem Schritt des Workflows ist der Fehler aufgetreten? Welche Schritte wurden zuvor ausgeführt? Welche Daten wurden eingegeben?

Anhang (optional)
📎 Ziehen und Ablegen von Dateien, Einfügen von Screenshots oder Durchsuchen

Screenshot, verwendete Dokumente

Mandant (optional)
 🔍

Mandant, auf dem der Online-Dienst läuft.

Online Dienste (optional)
 🔍

Betroffener Online-Dienst

Bundesland (optional)

Bundesland, wo der Dienst genutzt wird und der Fehler auftritt

Zeitpunkt (optional)
 📅

Bitte Datum und Uhrzeit des Fehlers angeben.

URL der Fehlerseite (optional)

Ist ein Fachverfahren betroffen? Wenn ja, welches? (optional)

Wortlaut der Fehlermeldung (optional)

Welche Fehlermeldung wurde angezeigt? Alternativ bitte einen Screenshot anhängen.

Umgebung (optional)

Betriebssystem (optional)

Browser

Anmeldung mit Servicekonto? Wenn ja, welcher Typ? (optional)

🔒 Private Anfrage

Erstellen Abbrechen

Nachdem Sie die Felder ausgefüllt und optional Anlagen hinzugefügt haben, klicken Sie bitte auf den Button „Erstellen“.

Hilfecenter / Zentraler Eingangskanal dD... / ZEK-368 ¹
Testticket

OFFEN ²
Benachrichtigungen deaktivieren ³

Details 06.02.2023 12:44
Beschreibung
Ich bin ein Testticket

Geteilt mit

Ersteller

Ihre Ticketnummer lautet immer ZEK-... und Sie sehen sie oben am Bildrand (siehe 1)

Sie erhalten zusätzlich eine Eingangsbestätigung mit der Ticketnummer per E-Mail. Sollten Sie keine E-Mail erhalten, überprüfen Sie bitte Ihren SPAM-Ordner.

„2“ zeigt Ihnen den aktuellen Status des Tickets an.

Unter „3“ können Sie Benachrichtigungen für dieses Ticket deaktivieren. Nehmen Sie die Einstellung vor, erhalten Sie keine Benachrichtigungen per E-Mail.

Sollten Sie versehentlich ein Ticket angelegt haben oder Sie wünschen, dass wir die Bearbeitung Ihres Tickets sofort beenden, teilen Sie es uns bitte mit, indem Sie uns über die Kommentarfunktion informieren.

2.2. Anforderung Online-Dienst

Hilfocenter / Zentraler Eingangskanal dD...

Anforderung Online-Dienst

Diese Anfrage stellen für:

Titel

Zusammenfassung der Änderung

Änderungsbeschreibung

Aa **B I** ...

Beschreiben Sie hier Ihr Anliegen

Beschreiben Sie bitte den Zielzustand.

Anhang (optional)

Ziehen und Ablegen von Dateien, Einfügen von Screenshots oder Durchsuchen

z.B. Screenshot mit Markierung des Änderungsbereichs

Mandant (optional)

Mandant, auf dem der Online-Dienst läuft.

Online Dienste (optional)

Betroffener Online-Dienst

Bundesland

Ist ein Fachverfahren betroffen? Wenn ja, welches? (optional)

URL der Fehlerseite (optional)

Umgebung (optional)

Kosmetische Änderungen (optional)

Ja

Änderungen auf Dienstleistungsseite (optional)

Ja

In Stylesheets/Design (optional)

Ja

Funktionale Änderungen (optional)

Ja

Textänderung im Online Dienst (optional)

Ja

Private Anfrage

Sind Ihre Angaben vollständig, klicken Sie bitte auf den Button „Erstellen“.

2.3. Online-Dienst Inbetriebnahme



Hilfcenter / Zentraler Eingangskanal dD...

Online-Dienst Inbetriebnahme

Diese Anfrage stellen für:

Titel

Änderungsbeschreibung

Aa **B** **I** ... **☰** **🔗** **@** **+**

Beschreiben Sie hier Ihr Anliegen

Beschreiben Sie den Zielzustand.

Anhang (optional)

📎 Ziehen und Ablegen von Dateien. Einfügen von Screenshots oder Durchsuchen

Mandant (optional)

Online Dienste (optional)

Sonstiger Online-Dienst (optional)

Bundesland (optional)

Ist ein Fachverfahren betroffen? Wenn ja, welches? (optional)

Umgebung (optional)

🔒 Private Anfrage

Erstellen Abbrechen

Sind Ihre Angaben vollständig, klicken Sie bitte auf den Button „Erstellen“.

2.4. Sonstige Frage



Hilfcenter / Zentraler Eingangskanal dD...

Sonstige Frage

Diese Anfrage stellen für:



Ihr Name/E-Mailadresse



Titel

Geben Sie hier den Betreff Ihrer Anfrage ein

Beschreibung

Aa

B *I* ...

☰



Beschreiben Sie hier Ihr Anliegen

Welche Information benötigen Sie? In welchem Zusammenhang?

Anhänge (optional)

📎 Ziehen und Ablegen von Dateien, Einfügen von Screenshots oder
Durchsuchen

Ergänzende Bilder oder Dokumente

Mandant (optional)

Nach einem Objekt suchen



Online Dienste (optional)

Nach einem Objekt suchen



Private Anfrage



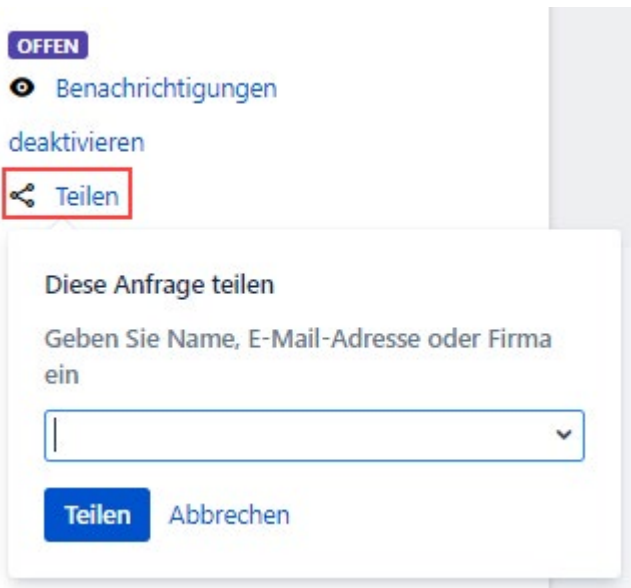
Erstellen

Abbrechen

Sind Ihre Angaben vollständig, klicken Sie bitte auf den Button „Erstellen“.

3. Ticket mit anderen Personen teilen

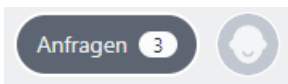
Möchten Sie Informationen mit anderen Personen teilen, ist das über das Teilen-Symbol möglich.



Voraussetzung: die Personen, mit denen Sie Ticketinformationen teilen möchten, besitzen einen Account für das ZEK-Kundenportal.

4. Ticketstatus einsehen und Ticket mit Informationen anreichern

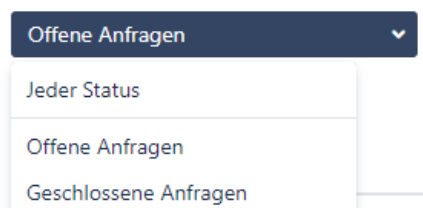
Nach erfolgreichem Login ins Kundenportal sehen Sie oben rechts Ihre Anfragen, die Ziffer gibt die Anzahl der offenen Tickets an.



Eine Filterung nach anderen Status ist möglich.

Hilfcenter

Anfragen



Mit Ihnen geteilte Tickets finden Sie, indem Sie nach „Ich bin Teilnehmer“ filtern.

Hilfecenter

Anfragen

Offene Anfragen ▼ Erstellt von mir ▼

Beliebiger Ersteller

Erstellt von mir

Ich bin Teilnehmer

Typ Referenz Zusammen



Beachten Sie bitte, dass geschlossene Anfragen **nicht** wiedereröffnet werden können.

Haben Sie ein Ticket geöffnet, können Sie den Status Ihres Tickets oben rechts sehen. Ihr Ticket kann folgende Status besitzen:


- Offen - Ihr Ticket wurde erzeugt
- Wartet auf Support - Ihr Ticket wartet auf die Bearbeitung eines Mitarbeiters von Dataport
- In Bearbeitung - Ihr Ticket befindet sich in Bearbeitung bei einem Mitarbeiter
- Wartet auf Kunden - Ihr Ticket wartet auf eine Rückmeldung von Ihnen
- Geschlossen/Bearbeitet - Ihr Ticket wurde geschlossen

Unter „Aktivität“ sehen Sie Ihre Informationen und auch unsere Antworten.


Möchten Sie uns weitere Informationen senden, klicken Sie in das Feld

Nehmen Sie Ergänzungen vor und fügen Sie ggf. Anhänge hinzu. Anschließend klicken Sie auf „Hinzufügen“.

 Aa B I ... ☰ ☰ 🔗 @ <> ”

|

Hinzufügen Abbrechen 

Ziehen und Ablegen von Dateien, Einfügen von Screenshots oder Durchsuchen

5. Lösen eines Tickets

Haben wir Ihnen eine Lösung übermittelt, verbleibt das Ticket 14 Tage im Status "Wartet auf Kunden". Danach wird es automatisch geschlossen. Sie haben die Möglichkeit, Ihr Ticket auch vorher selbstständig abzuschließen.



WARTET AUF KUNDEN
 Benachrichtigungen
deaktivieren
 Lösung ablehnen
 Lösung annehmen

Aktivität

Der Anfragestatus wurde zu **Wartet auf Kunden** mit Lösung **Gelöst** geändert.

Zu wählen ist dafür „Lösung annehmen“. Anschließend bestätigen Sie bitte das Schließen des Tickets über den Button „Lösung annehmen“. Optionale Kommentare können von Ihnen zwar eingetragen werden, finden aber keine Berücksichtigung und können von uns nicht mehr gelesen werden.

Lösung annehmen



Geben Sie zusätzliche Informationen bitte als Kommentar ein.

Optionaler Kommentar

Lösung annehmen

Abbrechen

Sollte die genannte Lösung nicht Ihren Erwartungen entsprechen, können Sie die Lösung ablehnen, uns Informationen zum Grund Ihrer Ablehnung mitteilen und uns somit eine Nachbesserung ermöglichen.

Lösung ablehnen



Geben Sie zusätzliche Informationen bitte als Kommentar ein.

Optionaler Kommentar

Lösung ablehnen

Abbrechen

6. Ticket abspeichern und/oder drucken

Öffnen Sie das gewünschte Ticket. Drücken Sie bitte STRG+P um das Druckmenü zu öffnen.

Drucken

Insgesamt: 2 Papierbögen



Drucker

Microsoft Print to PDF

Wählen Sie unter „Drucker“ das gewünschte Ausgabegerät. Abschließend klicken Sie am unteren Rand „Drucken“.

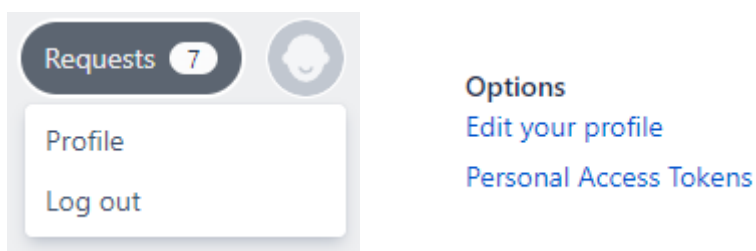
Drucken

Abbrechen

7. Profileinstellungen ändern / Sprache ändern

Nach dem ersten erfolgreichen Login ins Kundenportal ist die Sprache eventuell noch in Englisch eingestellt. Dies kann schnell geändert werden. Klicken Sie auf der Startseite oben rechts auf den Button mit dem „Kopf“ und wählen anschließend „Profile“.

Um das Profil zu bearbeiten klicken Sie als nächsten „Edit your profile“.



Unter Preferences wählen Sie die gewünschte Sprache aus und bestätigen über den Button „Save“.

Preferences

Language

English (United States) [Default]

Time zone

Default

(GMT+01:00) Berlin

Save

Cancel