



DVZ.Dokumentation

ANWENDUNG:

Erstellung von Service-Anforderungen
im DVZ-Kundenportal

VERSION:

1.0

DATUM:

25.Oktober 2010



DVZ Datenverarbeitungszentrum
Mecklenburg-Vorpommern GmbH

INHALT:

0	DAS KUNDENPORTAL.....	3
1	ERSTE SCHRITTE.....	4
1.1	Zugangsdaten erhalten.....	4
1.2	Anmelden.....	4
2	STARTSEITE.....	5
2.1	Service Anforderung Erstellen.....	5
2.1.1	Anlagen hinzufügen.....	7
2.1.2	Favoriten.....	8
2.2	Übersicht offene Anforderungen.....	8
2.2.1	Ergänzungen.....	9
3	ERWEITERTE ANFORDERUNGSFORMULARE.....	11
4	ANSPRECHPARTNER.....	13

0 DAS KUNDENPORTAL

Die DVZ M-V GmbH bietet ihren Kunden als zusätzlichen Service einen Zugang zum Kundenportal.

Das DVZ-Kundenportal bietet neben Telefon und E-Mail einen weiteren bequemen Weg, Störungsmeldungen, Serviceanfragen und Änderungsaufträge direkt an den Service Desk des DVZ zu übermitteln.

Die Nutzung des Kundenportals bietet Ihnen vielfältige Möglichkeiten:

- Erstellen von Service-Anforderungen in wenigen Schritten;
- Hinzufügen von Informationen zu bestehenden Anforderungen;
- Übersicht zum Bearbeitungsstand;
- Anhängen von Dateien.

In Abhängig von Ihrer Berechtigung können Sie sich auch die über den Service Desk direkt erstellten Tickets für Ihre Person oder Lokation anzeigen lassen, bzw. den Fortschritt überwachen.

1 ERSTE SCHRITTE

1.1 Zugangsdaten erhalten

Ihre Zugangsdaten zum DVZ-Service-Portal erhalten Sie entweder als Dienststellenverantwortlicher automatisch zum Rollout der IP-Telefonie in Ihrem Standort oder als IT-Verantwortlicher einer Dienststelle per Auftrag über den Service Desk des DVZ. Senden Sie dazu bitte eine E-Mail an servicedesk@dvz-mv.de.

Ihre Zugangsdaten werden nach erfolgter Einrichtung per E-Mail an Sie gesendet.

1.2 Anmelden

Zum Öffnen des Service-Portals in Ihrem Web Browser benutzen Sie bitte folgende URL:

<http://itsm.cn-mv.de/arsys>

Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein und klicken Sie auf Anmelden. Das Startfenster wird geöffnet.



Kundenportal
der
DVZ Datenverarbeitungszentrum
Mecklenburg-Vorpommern GmbH

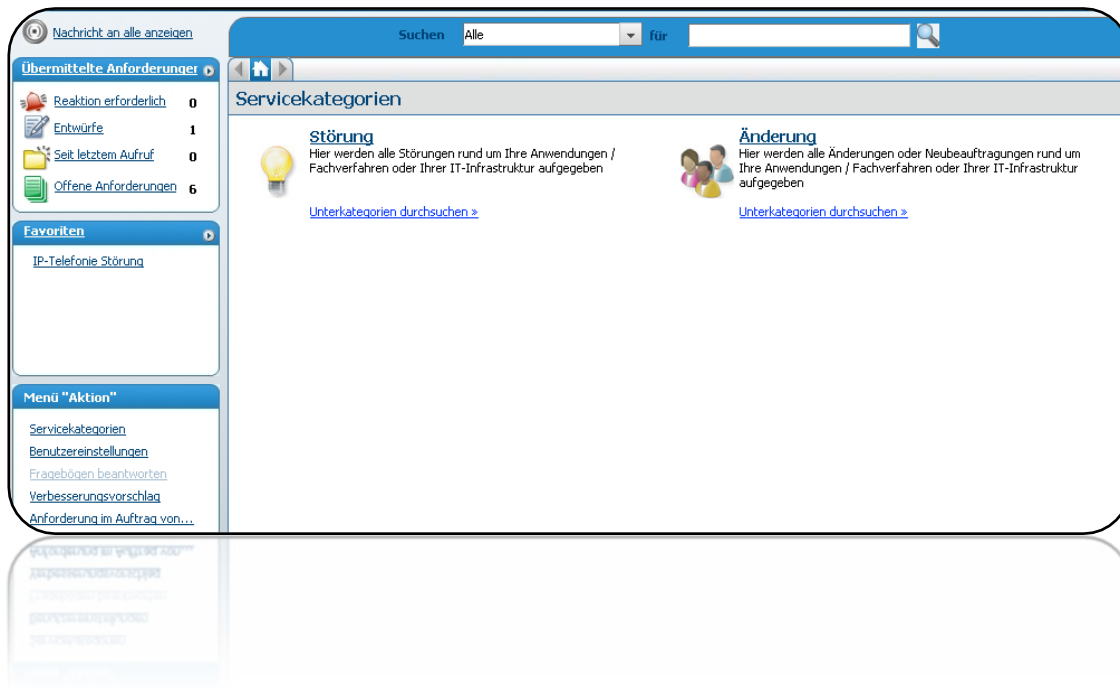
Zum Anmelden geben Sie bitte Ihren Benutzernamen und das Passwort ein!

Benutzername

Passwort

2 STARTSEITE

Nach dem Anmelden erscheint die Startseite. Von hier aus können Sie alle Funktionen des Portals nutzen.



Die Startseite zeigt Ihnen die Servicekategorien Störung und Änderung.

Wählen Sie hier bitte die betreffende Kategorie, je nachdem, ob Sie eine Störung an einem Service melden oder eine Änderung beauftragen wollen.

In den Menü-Fenstern auf der linken Seite finden Sie eine Übersicht Ihrer übermittelten Anforderungen, die Schnellauswahl für häufig genutzte Services sowie das Menü „Aktion“ zur Ansicht der Servicekategorien, „Ändern von Benutzereinstellungen“ und den Punkt „Anforderungen im Auftrag von“ zum Erstellen von Anforderungen für andere Personen.

2.1 Service Anforderung Erstellen

Zum Erstellen einer Service-Anforderung wählen Sie zuerst zwischen den Service-Kategorien „Störung“ oder „Änderung“.

Aufgrund dieser Auswahl öffnet sich eine Auflistung von Services, welche Ihrer Organisation zugeordnet bzw. für welche Sie zuständig sind.

Unter dem Link „Unterkategorie durchsuchen“ sind alle Services nach IT-Infrastruktur oder Fachverfahren getrennt aufgelistet. Diese Ansicht erleichtert das Finden des richtigen Services.

Serviceunterkategorien für Änderungen

Serviceunterkategorien

Änderung

[Anwendungen](#) [IT-Infrastruktur](#)

Serviceunterkategorien für Störungen

Serviceunterkategorien

Störung

[Anwendungen](#) [IT-Infrastruktur](#)

Wählen Sie in der Liste den betroffenen Service aus und klicken Sie auf „Jetzt Anfordern“.

Internet/Intranet Störung

Mit diesem Request melden Sie eine Internet/Intranet-Störung.


[Zu Favor. hinzuf.](#)

[Jetzt anfordern](#)

Es öffnet sich ein neues Fenster zum Erstellen der Anforderung.

Anforderung erstellen

Anforderungsdetails [Bearbeiten](#)

 **Name** SRM- Bearbeiter **Anforderungsname**

Telefon ###

E-Mail

Beschreibung*

Dringlichkeit:

[Anlage hinzufügen](#) [Kurzbeschreibung](#) [Speichern als Entwurf](#) [Übermitteln](#)

Im Feld Beschreibung erläutern Sie bitte den Fehler bzw. die Art der Änderung, welche Sie melden möchten. Das Feld ist ein Pflichtfeld und muss ausgefüllt werden.

Im Feld „Dringlichkeit“ legen Sie die entsprechende Priorität Ihrer Anforderung fest.

In der Leiste am unteren Bildrand befinden sich Buttons für:

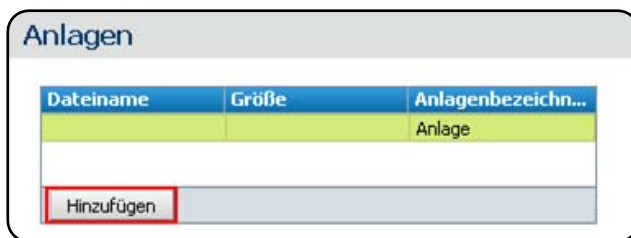
- Anlage hinzufügen
Zum Hinzufügen von Anlagen (z. B. Screenshots oder Formulare);
- Kurzbeschreibung
Zeigt eine Zusammenfassung der ausgefüllten Service Anforderung an;
- Speichern als Entwurf
Die Anforderung wird gespeichert, aber nicht gesendet;
- Übermitteln
Die Anforderung zur Bearbeitung an das DVZ senden.

Je nach Service können die für die Bearbeitung benötigten Informationen variieren. Deshalb wurden für einzelne Services spezielle Formulare entwickelt, die von dem oben Dargestellten abweichen. Beispiele siehe Punkt 3.

2.1.1 Anlagen hinzufügen

Das DVZ-Kundenportal bietet Ihnen die Möglichkeit, einer Service-Anforderung Anlagen hinzuzufügen.

Wählen Sie dazu die Option „Anlage hinzufügen“.



Wählen Sie im nächsten Schritt „durchsuchen“.



Wählen Sie die anzuhängende Datei aus, Bestätigen mit OK.

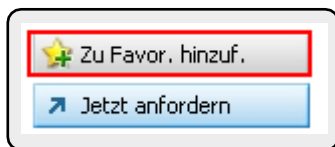
Hinweis!

Es können auch nachträglich Anlagen und weitere Informationen hinzugefügt werden.

2.1.2 Favoriten

Häufig genutzte Formulare können Sie sich als Favoriten markieren.

Wählen Sie hierzu die Option „Zu Favoriten hinzufügen“.

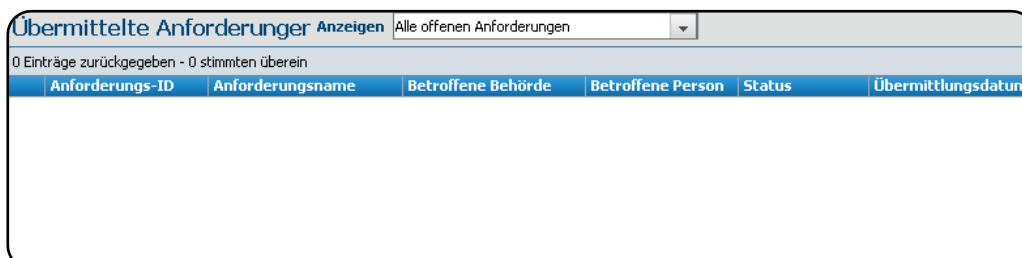


Damit ist dieses Formular in den Favoriten auf der linken Seite verfügbar und kann bei Bedarf einfach aufgerufen werden.



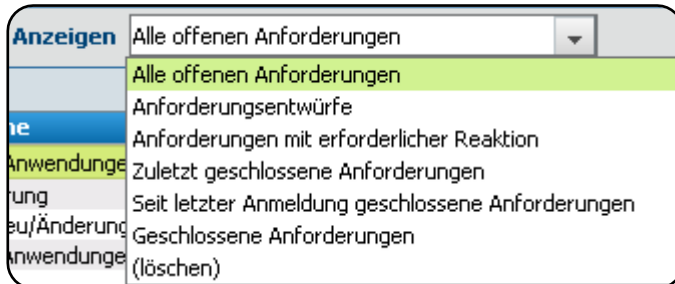
2.2 Übersicht offene Anforderungen

Um Ihre offenen (nicht abgeschlossenen) Anforderungen zu sehen, wählen Sie den Link „Offene Anforderungen“. Alle Anforderungen werden angezeigt.

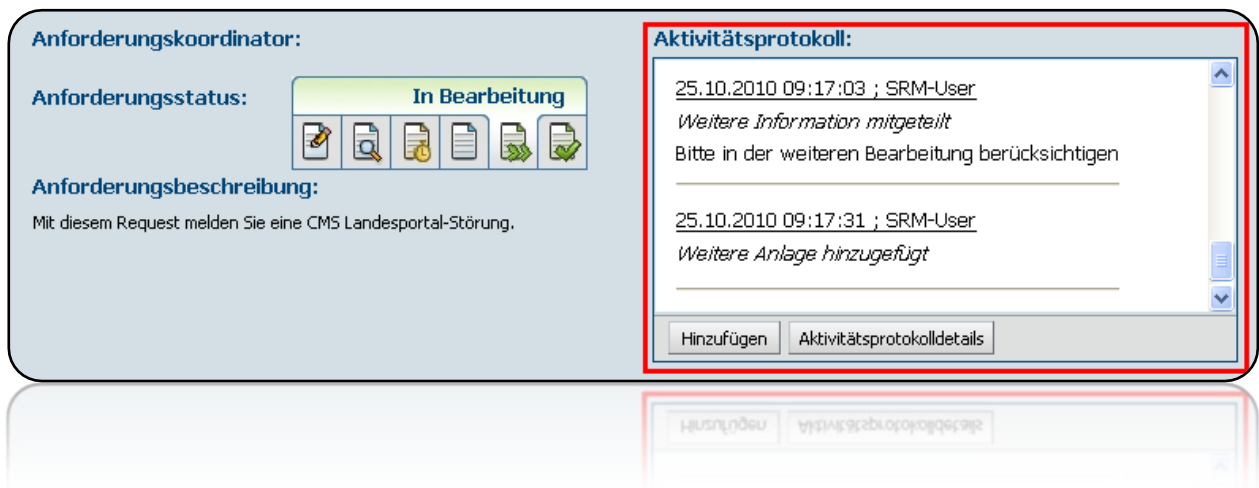


Anforderungs-ID	Anforderungsname	Betroffene Behörde	Betroffene Person	Status	Übermittlungsdatum
0 Einträge zurückgegeben - 0 stimmen überein					

Über ein Auswahlménü haben Sie die Möglichkeit, sich Ihre Anforderungen nach Status anzeigen zu lassen.



Im Fenster Aktivitätsprotokoll werden Fortschrittsnotizen des Tickets angezeigt bzw. haben Sie die Möglichkeit, weitere Informationen und Anlagen hinzuzufügen.



2.2.1 Ergänzungen

Um einer bestehenden Service-Anforderung weitere Informationen hinzuzufügen, wählen Sie den betreffenden Eintrag aus der Anzeigeliste aus und wählen „Hinzufügen“.

Einträge zurückgegeben - 7 stimmten überein

Anforderungs-ID	Anforderungsname	Status	Grund f. Statu...	Übermittlungsdatum	Erwartetes Da
REQ000000000208	IT-Grundsystem Störung	In Planung		28.08.2010 11:23:12	28.08.2010 11:2
REQ000000000207	CMS Landesportal Störung	In Planung		28.08.2010 10:34:48	28.08.2010 10:3
REQ000000000206	IT-Grundsystem Störung	In Planung		28.08.2010 10:34:15	28.08.2010 10:3
REQ000000000205	Sonstiges Störung (Anwendungen)	In Planung		27.08.2010 19:52:25	27.08.2010 19:4
REQ000000000204	CMS Landesportal Neu/Änderung	In Planung		27.08.2010 16:15:20	27.08.2010 16:1
REQ000000000203	IT-Grundsystem Störung	In Planung		27.08.2010 16:12:23	27.08.2010 16:1
REQ000000000202	Sonstiges Störung (Anwendungen)	In Planung		27.08.2010 16:01:29	27.08.2010 16:0

Kurzbeschreibung der Anforderung

Anforderungskoodinator:

Anforderungsstatus: In Planung

Anforderungsbeschreibung:
Mit diesem Request können Sie für die CMS-Anwendung einen Auftrag beantragen oder einen vorhandenen ändern lassen.

Aktivitätsprotokoll:

Hinzufügen Aktivitätsprotokolldetails

Hier können Sie weitere Angaben machen oder Anhänge hinzufügen.

Kurzbeschreibung

Anmerkungen

Anlage
(Max. 1 Anlage pro Aktivitätsprotokoll)

Dateiname	Größe	Anlagenbezeich...
		Anlage 1

Hinzufügen

Übermittler

Übermittlungsdatum

Speichern Schließen

3 ERWEITERTE ANFORDERUNGSFORMULARE

Für die Services IT-Grundsystem, IP-Telefonie oder Domea® wurden die Formulare erweitert.

Beispiel für die Bestellung eines neuen IT-GS Arbeitsplatzes:

Anforderungsdetails [Bearbeiten](#)

Name DVZ Kunde **Anforderungsname** IT-Grundsystem Änderung

Raumnummer*

Gerätetyp*

Gerätemodell*

Optionale Hardware

Hauptspeicher Festplatte Grafikkarte DVD-Brenner

 Sonstige

Optionale Hardware (Beschreibung)

Leistungsklasse

Optionale Peripherie

Tastatur (weiß) Maus (weiß) Scanner Sonstige

Optionale Peripherie (Beschreibung)

Betriebssystem*

Basispaket Erweiterung*

Optionale Software


MindManager 8.0 Pro Mozilla Firefox MS Projekt 2007 MS Projekt 2010

Hier haben Sie die Möglichkeit erweiterte Angaben zu machen. Die mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Beispiel für die Bestellung eines IP-Telefons:

Anforderung erstellen

Anforderungsdetails [Bearbeiten](#)

 **Name** SRM- Bearbeiter **Anforderungsname** IP-Telefonie Neu

Telefon ###

E-Mail

Telefonmodell*

Rufnummer*


Beschreibung*

Anlage hinzufügen Kurzbeschreibung Speichern als Entwurf Übermitteln

Beispiel für eine Domea®-Störung:

Anforderung erstellen

Anforderungsdetails [Bearbeiten](#)

 **Name** SRM- Bearbeiter **Anforderungsname** DOMEA Störung

Telefon ###

E-Mail

Melder Anwender Multiplikator

Client-Systemumgebung phys. PC Notebook Thin Client (CCD/Güstrow/Homeoffice)

Vorklärung mit Multiplikator erfolgt ?

Beschreibung*

Ist das Verhalten reproduzierbar ?

Wann tritt das Verhalten auf ? auf allen Rechnern nur auf bestimmten Rechnern auch nach Neustart des Rechners nur unter best. Voraussetzungen/bei best. Daten

bei allen Laufzeichen nur bei bestimmten Laufzeichen

Betroffener Bereich

4 ANSPRECHPARTNER

Bitte wenden Sie sich mit Ihren Fragen direkt an den Service Desk,

- Telefon: (0385) 4800-565,
- E-Mail: servicedesk@dvz-mv.de.