



TEIL I · GRUNDLAGEN

Einführung & Grundlagen

Was ist Ordivis Platform, wie ist es aufgebaut, welche Begriffe muss ich kennen

Produktversion 2026.08.19 · Handbuch-Revision 1.0

Stand 19.08.2026 · Plattform .NET 10 / Windows Server

ID-01 Einführung

Einführung & Grundlagen

Dieses Dokument gibt allen Zielgruppen einen gemeinsamen Einstieg: Was Ordavis Plattform leistet, wie es bedient wird und welche Grundbegriffe im gesamten Handbuch verwendet werden. Lesen Sie es einmal, bevor Sie zu den rollenspezifischen Dokumenten wechseln.

INHALT

1 Was ist Ordavis Plattform?

2 Die beiden Oberflächen

3 Erste Schritte

3.1 Anmelden

3.2 Die Oberfläche im Überblick

3.3 Wo liegt was? Client und Portal nebeneinander

3.4 Das persönliche Dashboard

4 Grundbegriffe & Konzepte

5 ITIL-Bezug in Kürze

6 Für wen ist welches Dokument?

7 Hilfe direkt in der Anwendung

Verwandte Themen

1 Was ist Ordavis Plattform?

Ordavis Plattform ist eine **integrierte Plattform für IT-Service-Management (ITSM) und IT-Dokumentation**. Sie vereint Aufgaben, die sonst auf viele Einzelwerkzeuge verteilt sind, in einer Anwendung:

- **Service Desk / Ticketing** – Anfragen, Störungen und Aufträge erfassen und bearbeiten (nach den ITIL-Prozessen Incident, Service Request, Problem, Change).
- **CMDB** – alle IT-Bausteine („Configuration Items“) und ihre Beziehungen dokumentieren.
- **IPAM** – Netze und IP-Adressen verwalten.
- **Asset- & Vertragsmanagement** – Geräte, Verträge und Software-Lizenzen über ihren Lebenszyklus.
- **Wissensdatenbank** – Lösungen als wiederverwendbare Artikel; Selbsthilfe für Endbenutzer.
- **Informationssicherheit (ISMS)** – BSI IT-Grundschutz und ISO/IEC 27001 in einem Modul.
- **Business Continuity (BCM) & Notfallplanung (DR)** – Geschäftsfortführung und Wiederanlauf.
- **Weitere Module** – Workflows, Reporting, Benachrichtigungen, Discovery.

Ordavis Plattform ist **mandantenfähig** (mehrere Organisationseinheiten in einer Installation) und **rollenbasiert** (jede Person sieht und darf genau das, was ihrer Rolle entspricht).

Hinweis: Ordavis Plattform orientiert sich an **ITIL**. Wo möglich verwendet das Handbuch die dort üblichen Begriffe und erklärt sie für Einsteiger.

2 Die beiden Oberflächen

Ordavis Plattform wird über **zwei** Oberflächen genutzt:

1. **Windows-Client** (Desktop-App) – die vollwertige Arbeitsoberfläche für **Agenten, Fachanwender und Administratoren**.
2. **Web-Portal** (im Browser) – seit Version 2026.08 **ebenfalls eine vollwertige Arbeitsoberfläche**, nicht mehr nur Selbstbedienung: Endbenutzer melden hier ihre Anliegen, Agenten bearbeiten Tickets, Probleme und Changes, Fachanwender pflegen CMDB, Assets, ISMS und Datenschutz, Administratoren verwalten Benutzer, Rollen und Mandanten.

Merksatz: Beide Oberflächen sprechen **dieselbe Schnittstelle** und setzen **dieselben Rechte** durch. Was Sie sehen und dürfen, hängt an Ihrer Rolle – nicht daran, welche Oberfläche Sie öffnen.

Was nur der Windows-Client kann. Einige wenige Funktionen hängen am Windows-Arbeitsplatz selbst und lassen sich im Browser nicht anbieten: das Drucken auf Etikettendrucker über die lokale Schnittstelle, das Einlesen von NFC-Etiketten sowie die Netzwerk-Inventarisierung im lokalen Netz. Das Portal weist an der jeweiligen Stelle darauf hin, statt die Funktion stillschweigend wegzulassen.

Die **Windows-Anmeldung ohne Kennworteingabe** stand bis 2026.08 ebenfalls in dieser Liste. Sie ist seit dieser Fassung auch im Portal möglich, wenn Ihre Administration sie einrichtet – siehe Betriebshandbuch 3.4. Ohne Einrichtung bleibt es bei der Anmeldung mit Benutzername und Kennwort.

Was nur das Portal kann. Es ist von jedem Gerät mit Browser erreichbar – auch vom Tablet, vom Mobiltelefon und vom Rechner im Homeoffice – und braucht keine Installation.

3 Erste Schritte

3.1 Anmelden

 **Client:** Programmstart ·  **Portal:** die Portal-Adresse im Browser ·  kein Recht nötig – die Rechte entscheiden erst danach, was Sie sehen

Voraussetzung: Ein Administrator hat Ihnen ein Konto **und** ein erstes Kennwort vergeben. Neu angelegte lokale Benutzer haben zunächst **kein** Kennwort und kommen ohne diesen Schritt nicht hinein (ID-41).

 **Pflichtreihenfolge** — der Mandant wird erst nach der Kennworteingabe abgefragt, der zweite Faktor erst nach dem Mandanten. Vorher gibt es die Auswahl nicht.

1. Starten Sie den **Ordavis-Client** über das Symbol auf dem Desktop – oder öffnen Sie die **Portal-Adresse** im Browser, die Sie von Ihrer IT erhalten haben.
2. Tippen Sie Ihren **Benutzernamen** in das erste Feld. Groß- und Kleinschreibung spielt hier keine Rolle.
3. Tippen Sie Ihr **Kennwort** in das zweite Feld. Hier zählt die Groß- und Kleinschreibung sehr wohl.

4. Klicken Sie auf *Anmelden*.
5. Gehören Sie zu **mehreren Mandanten**, wählen Sie jetzt den gewünschten Mandanten aus der Liste und bestätigen Sie.
6. Ist **Mehr-Faktor-Authentifizierung (MFA)** eingeschaltet, geben Sie den zweiten Faktor ein – in der Regel den sechsstelligen Code aus Ihrer Authenticator-App (ID-41, Abschnitt 6).

✓ **Ergebnis:** Sie landen auf dem persönlichen Dashboard. Oben rechts steht Ihr Name, bei mehreren Mandanten daneben der gerade gewählte Mandant.

3.2 Die Oberfläche im Überblick

Beide Oberflächen sind gleich aufgebaut. Nach der Anmeldung sehen Sie:

- **Navigationsmenü links** – die Bereiche, jeder aufklappbar. Es ist immer nur *ein* Bereich zugleich geöffnet, damit die Liste kurz bleibt. Über dem Menü steht ein **Suchfeld**: Ein dort eingetippter Begriff lässt nur die passenden Einträge stehen – schneller, als sich zu erinnern, in welchem Bereich etwas liegt.
- **Fußbereich unter dem Menü** – *Hilfe*, Ihr Konto, *Systemstatus* und *Abmelden*.
- **Persönliches Dashboard** (im Client *Start*, im Portal *Übersicht*) – Ihre eigenen Tickets, Aufgaben, Wiedervorlagen, Genehmigungen und Kennzahlen, abhängig von Ihrer Rolle.
- **Inhaltsbereich rechts** – die jeweils geöffnete Liste oder Detailseite.

Sie sehen im Menü **nur die Bereiche, für die Sie ein Recht haben** und deren Modul eingeschaltet ist. Ein leeres Menü ist deshalb kein Fehler, sondern eine Rollenfrage – siehe ID-44.

3.3 Wo liegt was? Client und Portal nebeneinander

Die Bereiche tragen in beiden Oberflächen **dieselben Namen** und stehen in derselben Reihenfolge. Das heißt aber nicht, dass dahinter dieselben Seiten liegen: Der Client ist am Fachbearbeiter gebaut, das Portal zusätzlich am Endbenutzer. Die Tabelle sagt für jeden Bereich, was Sie wo finden.

Bereich	 Client	 Portal
Start	<i>Start</i>	<i>Übersicht</i>
Meine Arbeit (Client) / Meine Vorgänge (Portal)	Aufgabenbrett, Meine Aufgaben, Mein Kalender, Meine Workflow-Aufgaben, Playbooks/Checklisten, Wetter und Warnungen	Meine Tickets, Neues Ticket, Service-Katalog, Meine Aufgaben, Mein Aufgabenbrett, Meine Aufgabenliste, Mein Kalender, Genehmigungen, Checklisten, Checklisten-Vorlagen, Datensicherung prüfen
Mein Arbeitsplatz	–	Meine Geräte, Awareness & Bestätigungen, Datenschutz, Verarbeitung melden, Datenschutz-Zentrale, Meine Verfahren
Wissen & Hilfe	(unter <i>Service Desk</i> : Wissensdatenbank)	Wissensdatenbank, Wissensdatenbank-Redaktion, Bekannte Fehler (KEDB)

Bereich	 Client	 Portal
CMDB	Dashboard, Configuration Items, Standorte, Gerätemodell-Katalog, CI-Hierarchie, Scan-Abgleich, Discovery-Scan, Discovery-Collector, Client-Inventar, Datenqualität, Abhängigkeiten, Business Service Map	CMDB-Dashboard, CMDB-Suche, Standorte und Hierarchie, Abhängigkeits-Karte, Auswirkungsanalyse
Service Desk	Dashboard, Tickets, Probleme, Changes, Wissensdatenbank, Textbausteine, Monitoring-Anbindung	Service-Desk-Vorgänge, Service-Desk-Auswertung, Probleme, Changes, Change-Kalender, Kontakte, Datenqualität, Regelwerk, Zuständigkeit, Textbausteine und Vorlagen, Lageübersicht
Prozesse	Dashboard, Prozessübersicht, Prozessdokumentation	Prozessübersicht, Prozess-Editor
Organisation	Ablauforganisation, Aufbauorganisation, Funktionendiagramm, Organisationshandbuch, Produktkatalog, Geschäftsverteilungsplan, OZG-Leistungen, OZG-Digitalisierungsstand	Aufbauorganisation
Netz (IPAM)	Dashboard, IP-Adressen	Netz & Discovery, Adressverwaltung, Discovery
Assets & Lizenzen	Assets, Lizenzen, Lizenz-Pools, Erkannte Software, Verträge	Assets, Lizenzen, Verträge, Lieferanten, Inventur
Informationssicherheit	ISMS-Dashboard, Sicherheitskatalog, Informationsverbund, Grundschutz-Check, Risikoanalyse, Erklärung zur Anwendbarkeit (SoA), ISMS-Managementsystem	ISMS-Dashboard, ISMS-Arbeitsplatz
Datensicherung	Überblick, Sicherungsläufe, Prüfungen, Pläne & Ziele	nur <i>Datensicherung prüfen</i> (unter <i>Meine Vorgänge</i>)
Notfallmanagement	Übersicht, BCM-Verbünde, Business Impact Analyse, Bewältigungsorganisation, Alarmierung, Notfalldokumente, Berichte/Übungen/CAPA, Handbücher, Stabs-Portal, DR-Planung	Notfalldokumente, Alarmierungsliste, BCM-Arbeitsplatz, DR-Pläne
Datenschutz	Verarbeitungsverzeichnis, Datenpannen (Art. 33/34), AVV-Register, Betroffenenrechte	im Bereich <i>Mein Arbeitsplatz</i> (Zeile 3 dieser Tabelle)
Compliance & Reporting	Audit-Log, Report-Verwaltung	Audit-Log, Betriebs-Dashboard, Berichte, Bericht-Baukasten, Betriebssicht

Bereich	 Client	 Portal
Verwaltung	über den Fußbereich <i>Einstellungen</i>	Benutzer und Rollen, Mandanten und Module, Service-Desk-Konfiguration, CI-Klassen, Etiketten
Fußbereich	Hilfe, Einstellungen, Systemstatus, Abmelden	Hilfe, Mein Konto, Benachrichtigungseinstellungen, Genehmigungs-Vertretung, Wetter, Systemstatus, Abmelden

Drei Dinge lesen Sie aus der Tabelle heraus:

- **Zwei Bereiche gibt es nur im Portal** – *Meine Vorgänge* und *Mein Arbeitsplatz*. Sie richten sich an alle Mitarbeitenden; der Client ist kein Werkzeug für Endanwender.
- **Die Tiefe liegt im Client**. CMDB, Notfallmanagement, Informationssicherheit und Organisation führen dort deutlich mehr Einträge. Wer diese Module *pfl egt*, arbeitet im Client; wer sie *liest*, kommt im Portal weit genug.
- **Keine Oberfläche enthält die andere**. *Lieferanten* und *Inventur* gibt es nur im Portal, *Lizenz-Pools* und *Erkannte Software* nur im Client. Deshalb nennt jede Anleitung in diesem Handbuch beide Wege – und sagt, wenn es nur einen gibt.

Hinweis: Die Namen in dieser Tabelle sind die Namen auf dem Bildschirm. Bis August 2026 hießen vier Bereiche in den beiden Oberflächen verschieden – *ITSM* gegen *Service Desk*, *IPAM* gegen *Netz (IPAM)* und zwei weitere. Sie sind angeglichen; eine ältere Fassung zeigt an diesen Stellen noch die alten Namen.

3.4 Das persönliche Dashboard

Das Dashboard nach der Anmeldung ist **rollenabhängig**: Ein Agent sieht seine offenen Tickets und Fälligkeiten, eine Führungskraft eher Kennzahlen, ein Endbenutzer seine gemeldeten Anliegen.

4 Grundbegriffe & Konzepte

Begriff	Bedeutung (einfach erklärt)
Mandant	Eine abgegrenzte Organisationseinheit/Kunde. Daten verschiedener Mandanten sind getrennt.
Ticket	Ein erfasster Vorgang: Störung (Incident), Auftrag (Service Request), Problem oder Änderung (Change).
Configuration Item (CI)	Ein dokumentierter IT-Baustein in der CMDB (z. B. Server, PC, Dienst, Standort).
Asset	Ein Vermögenswert (Gerät, Vertrag, Lizenz) mit Kosten-/Lebenszyklus-Sicht. Ein Objekt kann zugleich Asset und CI sein.

Begriff	Bedeutung (einfach erklärt)
Rolle / Recht	Ihre Rolle bestimmt über Berechtigungen , welche Bereiche und Aktionen Sie sehen und ausführen dürfen.
SLA	„Service Level Agreement“ – vereinbarte Reaktions- und Lösungszeiten für Tickets.
Priorität	Ergibt sich aus Dringlichkeit × Auswirkung (z. B. Hoch × Hoch → Kritisch).
Dringlichkeit / Auswirkung	Eingabewerte am Ticket (je Niedrig / Mittel / Hoch). „Kritisch“ ist keine Eingabe, sondern eine <i>abgeleitete Priorität</i> .

5 ITIL-Bezug in Kürze

Ordavis Plattform bildet die vier zentralen Service-Management-Prozesse ab:

- **Incident Management** – Störungen schnell beheben, Betrieb wiederherstellen.
- **Service Request Management** – Standardleistungen (z. B. neue Software) mit Genehmigungen.
- **Problem Management** – Ursachen wiederkehrender Störungen finden (Known Error).
- **Change Management** – Änderungen geplant und genehmigt durchführen (CAB).

Zusätzlich unterstützt die CMDB den ITIL-Prozess **Service Asset & Configuration Management (SACM)**.

6 Für wen ist welches Dokument?

- **Nur Anliegen melden?** → Benutzerhandbuch (ID-10).
- **Tickets bearbeiten?** → Agentenhandbuch (ID-11) + Modul Service Desk (ID-20).
- **CMDB/IPAM/Assets pflegen?** → die jeweiligen Modul-Dokumente (ID-21 ff.).
- **System verwalten?** → Administrationshandbuch (ID-40) und Modul-Dokumente ID-41 bis ID-43.
- **Server installieren/betreiben?** → Betriebshandbuch (ID-50) und Architektur (ID-02).

7 Hilfe direkt in der Anwendung

Dieses Handbuch steht auch **in der Anwendung selbst** zur Verfügung – im Client wie im Portal unter **Hilfe** ganz unten im Menü. Es ist aus denselben Quellen gebaut wie das gedruckte Handbuch und wird mit dem Produkt ausgeliefert. Daraus folgt zweierlei:

- Die Hilfe ist **immer auf demselben Stand wie Ihre Installation** – sie kann nicht veralten, weil sie zum Produkt gehört.
- Sie funktioniert **ohne Internetverbindung**. Gerade im Notfall, wenn die Verbindung nach außen fehlt, bleibt die Dokumentation erreichbar.

Verwandte Themen

- **ID-02 – Systemvoraussetzungen & Architektur** – was der Server und der Arbeitsplatz mitbringen müssen

- ID-10 – Benutzerhandbuch – Self-Service-Portal – der erste Weg für Endbenutzer
- ID-11 – Agentenhandbuch – Service Desk – der erste Weg für Service-Desk-Agenten
- ID-12 – Darstellung und Barrierefreiheit – Farbschema, Kontrast und Schriftgröße anpassen
- ID-90 – Anhang – Glossar & Referenzen – unbekannte Abkürzungen nachschlagen