

TEIL II · FÜR ENDBENUTZER

Benutzerhandbuch – Self-Service-Portal

Das Self-Service-Portal – einfach erklärt, Schritt für Schritt

Produktversion 2026.08.19 · Handbuch-Revision 1.0

Stand 19.08.2026 · Plattform .NET 10 / Windows Server

ID-10 Benutzer

Benutzerhandbuch – Self-Service-Portal

Dieses Handbuch ist für **alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** gedacht, die über Ordavis Plattform ein Anliegen melden möchten. Sie brauchen **keine IT-Vorkenntnisse**. Jeder Schritt ist genau beschrieben. Sie arbeiten dabei im **Portal**, das Sie einfach im Browser öffnen.

Alles in diesem Dokument spielt im Portal. Deshalb steht in den Anleitungsköpfen nur  – der Windows-Client ist kein Werkzeug für Endanwender und bietet die Bereiche *Meine Vorgänge* und *Mein Arbeitsplatz* gar nicht erst an. Wer beide Oberflächen benutzt, findet die Gegenüberstellung in ID-01, Abschnitt 3.3.

INHALT

1 Was ist das Portal?

1.1 Sich im Menü zurechtfinden

2 Anmelden

3 Ihr Kennwort selbst ändern

4 Ein Anliegen melden (Ticket erstellen)

5 Eine Leistung anfordern (Service-Katalog)

6 Status verfolgen und auf Rückfragen antworten

6.1 Auf eine Rückfrage antworten

7 In der Wissensdatenbank nach Lösungen suchen

8 Die Hilfe bewerten (Zufriedenheit / CSAT)

9 Termine mit dem Service-Desk

10 Meine Geräte und eine Störung daran melden

11 Datenschutz – Ihre Rechte wahrnehmen

12 Change-Kalender – geplante Wartungen im Voraus sehen

13 Benachrichtigungen selbst einstellen

14 Awareness & Bestätigungen

15 Genehmigungs-Vertretung (für Genehmiger)

16 Das Portal als App installieren (offline)

17 Wetter und Unwetterwarnungen

17.1 Die Warnkarte lesen

18 Abmelden

19 Häufige Fragen

Verwandte Themen

1 Was ist das Portal?

Das Portal ist Ihre persönliche Anlaufstelle bei Fragen und Problemen rund um die IT. Hier können Sie:

- ein **Anliegen melden** (z. B. „Drucker geht nicht“),
- den **Status** Ihrer Anliegen verfolgen,
- **Leistungen anfordern** (z. B. neue Software),

- in der **Wissensdatenbank** nach Lösungen suchen,
- auf **Rückfragen** der IT antworten.

Nach dem Anmelden landen Sie auf Ihrer persönlichen **Übersicht**: offene Anliegen, Aufgaben und Schnellzugriffe auf einen Blick.

So sieht diese Übersicht aus (Abbildung 1).

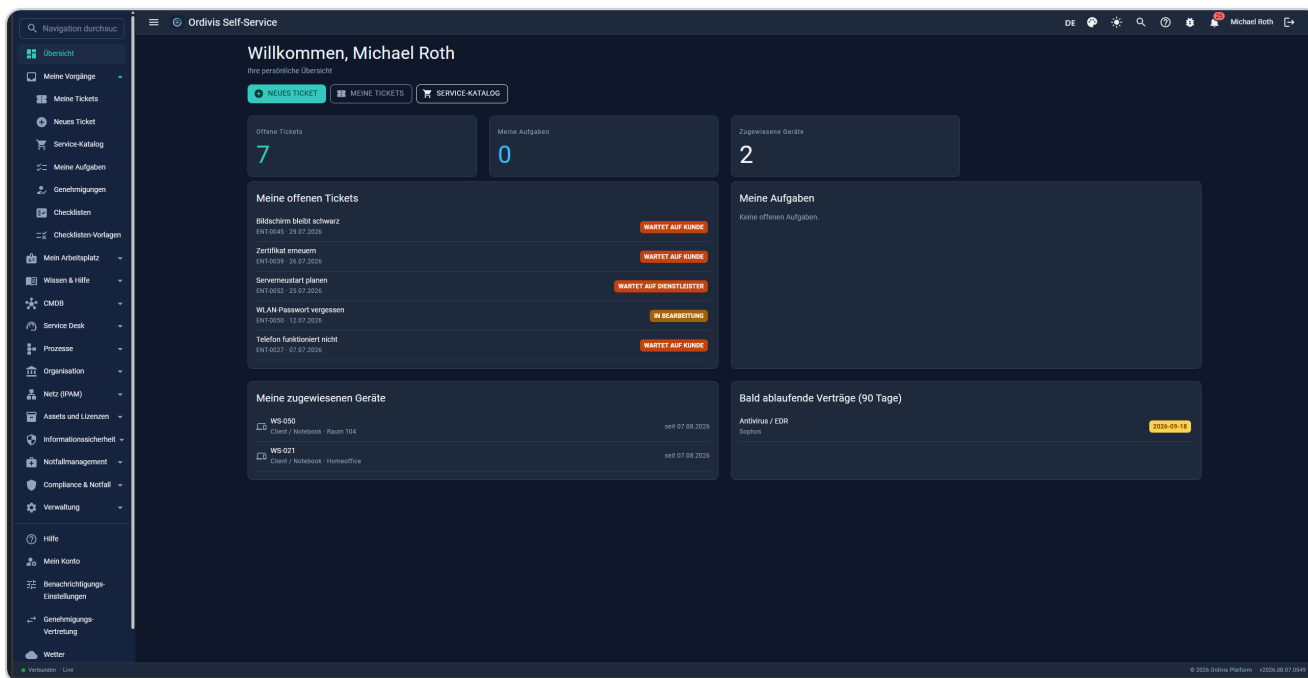


Abb. 1 – Ihre persönliche Übersicht: offene Tickets, Aufgaben und Schnellzugriffe (Neues Ticket, Meine Tickets, Service-Katalog).

Ein Wort vorweg: „Ticket“. Auf dem Bildschirm heißt Ihr gemeldetes Anliegen *Ticket*. Das ist kein Fachchinesisch mit Hintersinn – es ist schlicht die Nummer, unter der Ihr Anliegen geführt wird, damit Sie und die IT über dieselbe Sache sprechen. Dieses Handbuch benutzt beide Wörter; gemeint ist dasselbe.

1.1 Sich im Menü zurechtfinden

Links steht das Menü, aufgeteilt in Bereiche. Für Sie zählen vor allem drei:

Bereich	Was Sie dort finden
Meine Vorgänge	Meine Tickets, Neues Ticket, Service-Katalog, Meine Aufgaben, Genehmigungen, Checklisten
Mein Arbeitsplatz	Meine Geräte, Awareness & Bestätigungen, Datenschutz
Wissen & Hilfe	Wissensdatenbank, Bekannte Fehler (KEDB)

Ganz unten, unterhalb der Bereiche, liegt der **Fußbereich** mit *Hilfe, Mein Konto, Benachrichtigungseinstellungen, Genehmigungs-Vertretung, Wetter, Systemstatus* und *Abmelden*.

Tipp: Über dem Menü steht ein **Suchfeld**. Tippen Sie dort ein Stichwort ein, bleiben nur die passenden Menüeinträge stehen. Das ist schneller, als sich zu merken, in welchem Bereich etwas liegt.

Hinweis: Sie sehen nur die Einträge, für die Sie berechtigt sind. Fehlt bei Ihnen ein hier beschriebener Punkt, ist das kein Fehler – wenden Sie sich an Ihre IT.

2 Anmelden

 **Nur im Portal:** die Portal-Adresse im Browser ·  kein Recht nötig

Voraussetzung: Sie haben von Ihrer IT die **Portal-Adresse**, einen **Benutzernamen** und ein **erstes Kennwort** erhalten. Ohne ein von der IT vergebenes Kennwort kommen Sie nicht hinein – ein neu angelegtes Konto hat zunächst keines.

1. Öffnen Sie Ihren Browser (z. B. Edge oder Chrome).
2. Geben Sie die **Portal-Adresse** in die Adresszeile ein (z. B. `https://portal.ihre-firma.de`) und drücken Sie die Eingabetaste.
3. Tippen Sie Ihren **Benutzernamen** in das erste Feld. Groß- oder Kleinschreibung spielt hier keine Rolle.
4. Tippen Sie Ihr **Kennwort** in das zweite Feld. Hier ist Groß-/Kleinschreibung wichtig.
5. Klicken Sie auf *Anmelden*.

✓ **Ergebnis:** Sie landen auf der Übersicht (Abbildung 1). Oben rechts steht Ihr Name.

Abbildung 2 zeigt die Anmeldeseite.

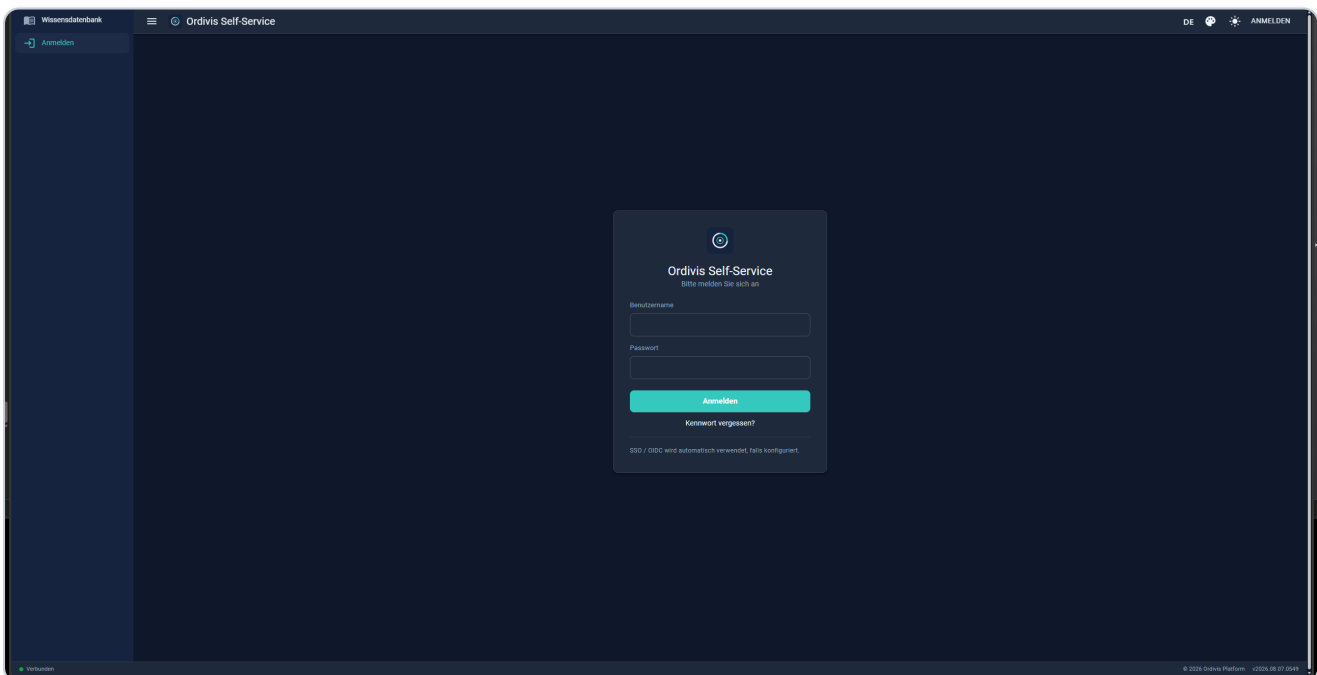


Abb. 2 – Die Anmeldeseite: Benutzername und Kennwort eingeben, dann „Anmelden“.

Hinweis: Ihr **erstes (initiales) Kennwort** wird von der IT/einem Administrator vergeben. Danach können Sie Ihr Kennwort **selbst ändern** (Abschnitt 3). Voraussetzung ist, dass Sie sich **mindestens einmal erfolgreich angemeldet** haben.

Tipp: Sie kennen Ihr Kennwort nicht mehr oder haben sich noch nie angemeldet? Wenden Sie sich an Ihre IT – nur ein Administrator kann ein **neues initiales** Kennwort vergeben.

3 Ihr Kennwort selbst ändern

 **Nur im Portal:** *Fußbereich* ▶ *Mein Konto* ·  kein Recht nötig – jeder darf sein eigenes Kennwort ändern

Voraussetzung: Sie haben sich mindestens einmal erfolgreich angemeldet und kennen Ihr **aktuelles** Kennwort. Ohne das aktuelle Kennwort geht es nicht – auch nicht über Umwege.

 **Pflichtreihenfolge** — das neue Kennwort wird erst geprüft, wenn das aktuelle stimmt. Wer oben nichts einträgt, bekommt beim Speichern die Meldung *Bitte aktuelles Kennwort eingeben*.

1. Klicken Sie unten im Menü auf **Mein Konto**.
2. Wechseln Sie auf den Abschnitt **Kennwort ändern**.
3. Tippen Sie Ihr bisheriges Kennwort in das Feld *Aktuelles Kennwort*.
4. Tippen Sie Ihr Wunsch Kennwort in das Feld *Neues Kennwort*.
5. Tippen Sie dasselbe Kennwort noch einmal in das Feld *Neues Kennwort bestätigen*. Stimmen die beiden nicht überein, meldet das Portal *Die Kennwörter stimmen nicht überein*.
6. Klicken Sie auf *Kennwort ändern*.

 **Ergebnis:** Es erscheint die Meldung *Kennwort erfolgreich geändert*. Ab dem nächsten Anmelden gilt das neue Kennwort.

Tipp: Wählen Sie ein langes, einprägsames Kennwort (z. B. einen Satz). Verwenden Sie es nicht für andere Dienste.

Hinweis: Wird Ihr Konto aus dem Active Directory verwaltet, steht unter *Kontotyp* **Extern verwaltet**. Dann ändern Sie Ihr Kennwort dort, wo Sie sich auch am PC anmelden – nicht hier.

Hinweis: Ein Zurücksetzen bei **vergessenem** Kennwort über das Portal (ohne Administrator) ist geplant und wird in einer späteren Version ergänzt. Bis dahin wenden Sie sich bei einem vergessenen Kennwort an Ihre IT.

4 Ein Anliegen melden (Ticket erstellen)

 **Nur im Portal:** *Meine Vorgänge* ▶ *Neues Ticket* ·  kein Recht nötig – jeder darf ein eigenes Anliegen melden

Auf der Seite *Neues Ticket erstellen* haben Sie oben **zwei Schaltflächen** zur Wahl:

- *Service-Katalog* – für vorbereitete Leistungen, die Ihr Haus anbietet (Abschnitt 5).
- *Freie Anfrage* – für alles andere. Das ist der Weg in diesem Abschnitt.

 **Pflichtreihenfolge** — die Artikelvorschläge (Schritt 4) entstehen aus dem, was Sie in *Titel* und *Beschreibung* geschrieben haben. Wer sie vor dem Schreiben sucht, sieht nichts.

1. Klicken Sie im Menü auf **Neues Ticket**.
2. Klicken Sie oben auf *Freie Anfrage*.
3. Schreiben Sie in das Feld *Titel* eine Zeile, die das Problem benennt (z. B. „Drucker im 2. OG druckt nicht“).
4. Beschreiben Sie im Feld *Beschreibung* möglichst genau: - Was funktioniert nicht? - Seit wann? - Welche Fehlermeldung erscheint (falls vorhanden)?
5. **Sehen Sie unter Ihrer Eingabe Artikelvorschläge?** Das Portal durchsucht während des Schreibens die Wissensdatenbank und blendet Passendes unter der Überschrift *Vielleicht hilft dir das schon weiter?* ein. Löst ein Artikel Ihr Problem, klicken Sie auf *Hat geholfen – kein Ticket nötig* – dann sind Sie fertig, und niemand muss sich damit befassen.
6. Wählen Sie unter *Kategorie*, worum es geht: *Störung (Incident)*, *Service Request* oder *Frage / Information*. Sind Sie unsicher, lassen Sie *Störung (Incident)* stehen.
7. Schätzen Sie unter *Priorität (Selbsteinschätzung)* die Dringlichkeit ein: *Niedrig*, *Mittel* oder *Hoch*.
8. Ist ein bestimmtes Gerät betroffen, wählen Sie es unter *Betroffenes Gerät (optional)* aus. Zur Auswahl stehen die Geräte, die auf Sie eingetragen sind.
9. Möchten Sie ein **Bild oder eine Datei** anhängen (z. B. einen Screenshot der Fehlermeldung), klicken Sie auf *Dateien anhängen* und wählen die Datei aus. Bis zu **zehn** Dateien sind möglich.
10. Klicken Sie auf *Ticket erstellen*.

 **Ergebnis:** Es erscheint *Ticket erfolgreich erstellt*. und Sie landen im neuen Vorgang. Er trägt eine **Ticketnummer** – damit finden Sie Ihr Anliegen jederzeit wieder.

Das Formular sehen Sie in Abbildung 3.

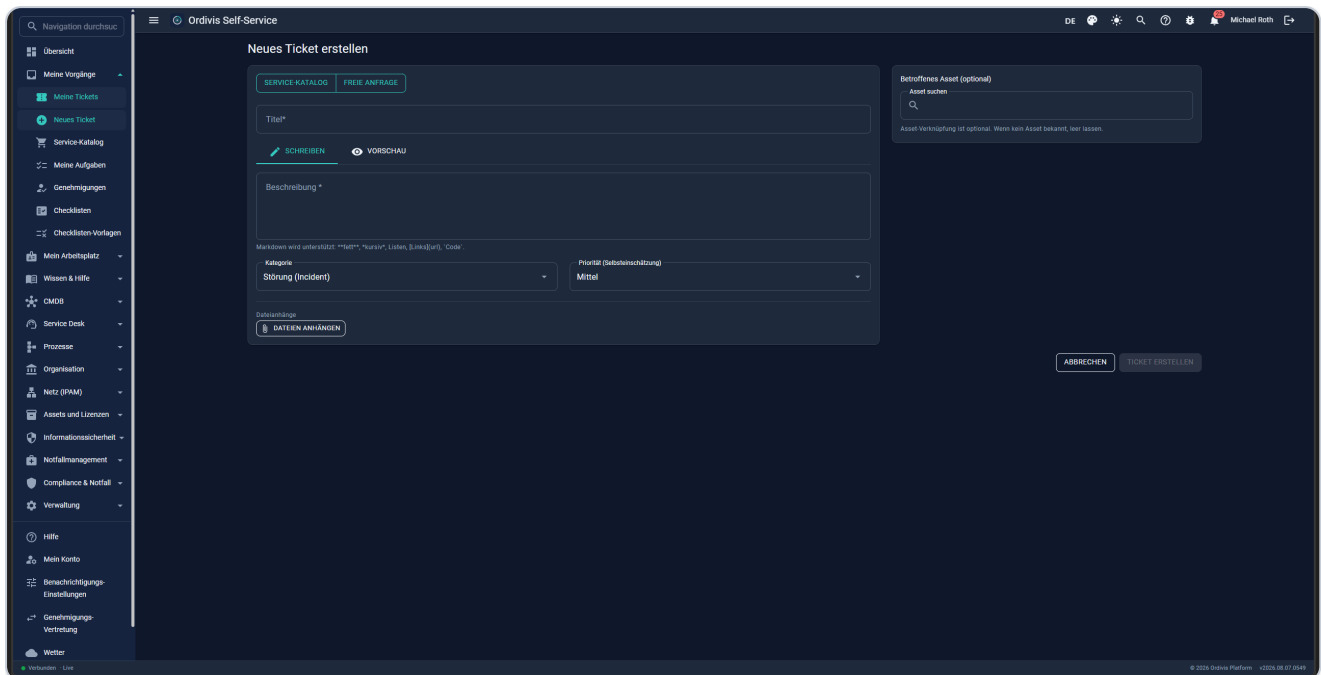


Abb. 3 – Neues Anliegen: vorbereitete Katalog-Anfragen oder eine freie Anfrage; optional ein betroffenes Gerät verknüpfen.

Tipp: Je genauer Ihre Beschreibung, desto schneller kann die IT helfen. Ein Screenshot sagt oft mehr als viele Worte.

Hinweis: Ihre *Priorität (Selbsteinschätzung)* ist eine Angabe für die IT, keine Festlegung. Die verbindliche Priorität ergibt sich aus Dringlichkeit und Auswirkung und wird im Service Desk gesetzt (ID-20).

5 Eine Leistung anfordern (Service-Katalog)

 **Nur im Portal:** *Meine Vorgänge* ▶ *Service-Katalog* ·  kein Recht nötig

Manche Dinge können Sie direkt „bestellen“, z. B. eine Software oder einen Zugang. Dafür gibt es den Katalog: Jede Leistung darin ist vorbereitet, mit fester Kategorie und bekannter Bearbeitungszeit.

 **Pflichtreihenfolge** — der Assistent führt in drei Schritten (*Leistung* → *Angaben zur Anfrage* → *Prüfen & Absenden*). Vorwärts geht es nur über *Weiter*; zurück jederzeit über *Zurück*, ohne dass Eingaben verloren gehen.

1. Klicken Sie im Menü auf **Service-Katalog**.
2. Suchen Sie die gewünschte Leistung in der Liste. Unter jeder Kachel steht die **voraussichtliche Bearbeitungszeit**; ist eine Genehmigung nötig, trägt sie zusätzlich die Marke *Freigabepflichtig*.
3. Klicken Sie auf der Kachel auf *Anfragen*.
4. Füllen Sie unter *Angaben zur Anfrage* die abgefragten Felder aus. Welche das sind, hängt von der Leistung ab; Pflichtfelder sind gekennzeichnet.

5. Wählen Sie bei Bedarf unter *Betroffenes Gerät / CI (optional)* das Gerät aus, um das es geht.
6. Ergänzen Sie unter *Zusätzliche Anmerkungen*, was sonst noch wichtig ist.
7. Klicken Sie auf *Weiter*.
8. Prüfen Sie auf der Seite *Prüfen & Absenden* Ihre Angaben. Dort steht auch, ob eine **Freigabe erforderlich** (*Genehmigung durch Vorgesetzte/n*) ist oder *nicht erforderlich*.
9. Klicken Sie auf *Absenden*.

✅ **Ergebnis:** Es erscheint *Ihre Anfrage wurde als Ticket angelegt*. Ihre Anforderung läuft ab jetzt als ganz normaler Vorgang unter *Meine Tickets*.

Abbildung 4 zeigt den Katalog mit Bearbeitungszeit und Hinweis auf eine Freigabepflicht.

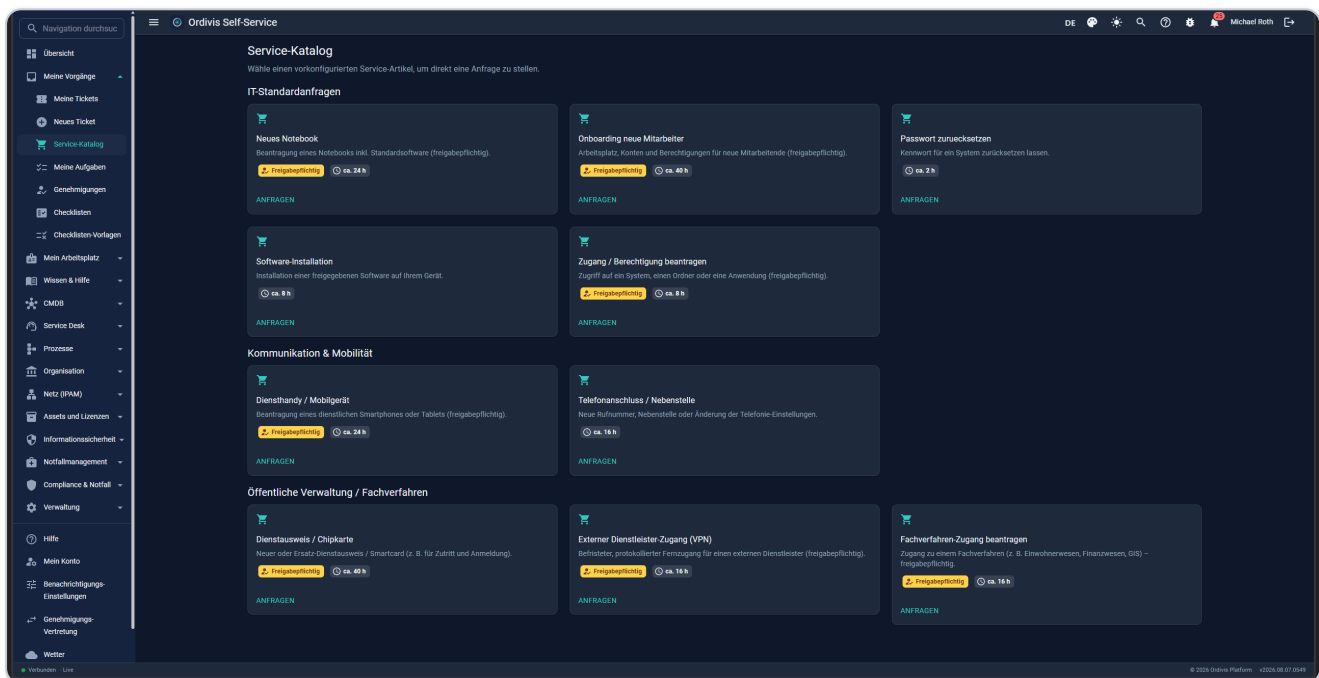


Abb. 4 – Der Servicekatalog: vorkonfigurierte Leistungen mit Bearbeitungszeit und Hinweis auf Freigabepflicht.

Wichtig: Bei einer freigabepflichtigen Leistung passiert nach dem Absenden zunächst **nichts sichtbar** – der Vorgang wartet auf die Entscheidung Ihrer Führungskraft. Das ist kein Stillstand, sondern der vorgesehene Weg. Den Stand sehen Sie im Ticket unter *Freigabe*:

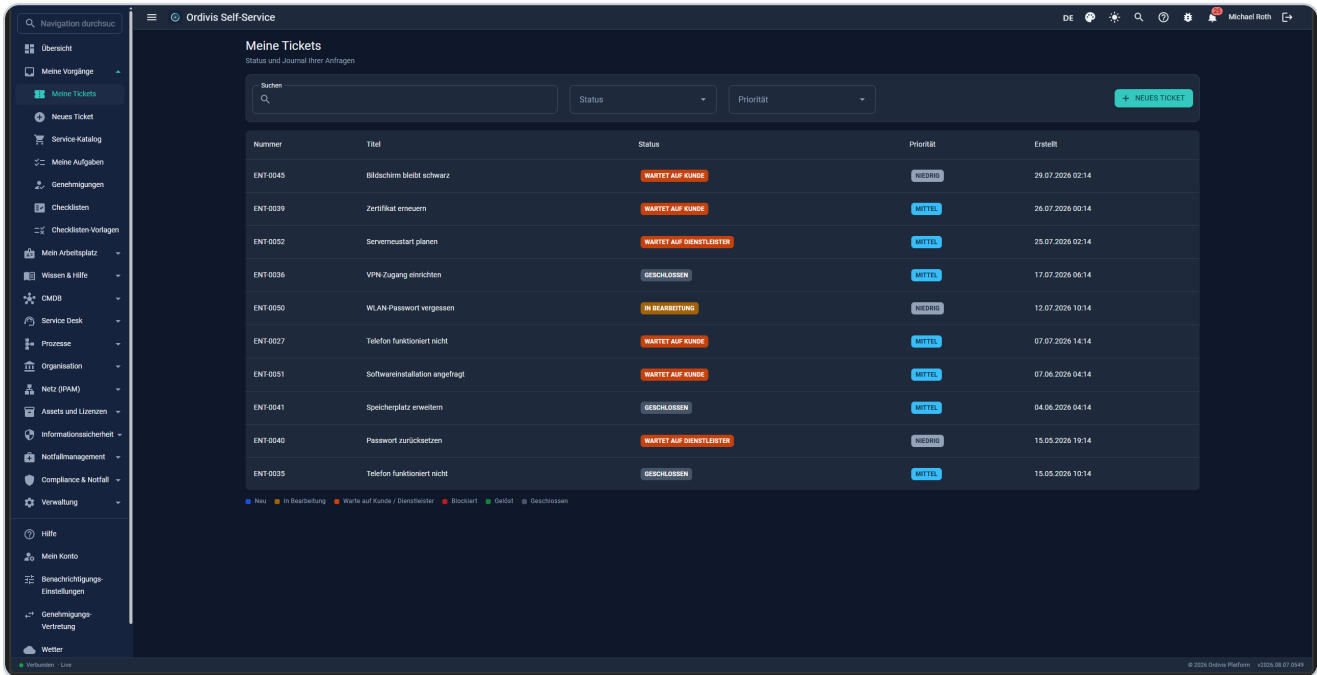
6 Status verfolgen und auf Rückfragen antworten

🌐 **Nur im Portal:** *Meine Vorgänge* ▶ *Meine Tickets* · 🔑 kein Recht nötig – Sie sehen ausschließlich Ihre eigenen Vorgänge

1. Klicken Sie im Menü auf **Meine Tickets**.
2. Sie sehen eine Tabelle mit *Nummer*, *Titel*, *Status*, *Priorität*, *Erstellt* und *Fällig am*. Der Status ist farbig hinterlegt (z. B. *Offen*, *In Bearbeitung*, *Gelöst*).

- Suchen Sie einen bestimmten Vorgang, tippen Sie ein Stichwort in das Feld *Suchen*. Über die Auswahl daneben schalten Sie zwischen *Alles außer geschlossen* und *Alle* um – geschlossene Vorgänge sind sonst ausgeblendet.
- Klicken Sie auf eine Zeile, um den Vorgang zu öffnen.

Wie diese Liste aussieht, zeigt Abbildung 5.



Nummer	Titel	Status	Priorität	Erstellt
ENT-0045	Bildschirm bleibt schwarz	WARTET AUF KUNDE	NIEDRIG	29.07.2026 02:14
ENT-0039	Zertifikat erneuern	WARTET AUF KUNDE	MITTEL	26.07.2026 00:14
ENT-0052	Serverneustart planen	WARTET AUF DIENSTLEISTER	MITTEL	25.07.2026 02:14
ENT-0036	VPN Zugang einrichten	GESCHLOSSEN	MITTEL	17.07.2026 06:14
ENT-0050	WLAN-Passwort vergessen	IN BEARBEITUNG	NIEDRIG	12.07.2026 10:14
ENT-0027	Telefon funktioniert nicht	WARTET AUF KUNDE	MITTEL	07.07.2026 14:14
ENT-0051	Softwareinstallation angefragt	WARTET AUF KUNDE	MITTEL	07.06.2026 04:14
ENT-0041	Speicherplatz erweitern	GESCHLOSSEN	MITTEL	04.06.2026 04:14
ENT-0040	Passwort zurücksetzen	WARTET AUF DIENSTLEISTER	NIEDRIG	15.05.2026 19:14
ENT-0035	Telefon funktioniert nicht	GESCHLOSSEN	MITTEL	15.05.2026 10:14

Abb. 5 – „Meine Tickets“: alle eigenen Anliegen mit Nummer, Titel und farbigem Status; such- und filterbar.

6.1 Auf eine Rückfrage antworten

 **Nur im Portal:** *Meine Vorgänge* ▶ *Meine Tickets* ▶ *ein Ticket öffnen* ·  kein Recht nötig

- Öffnen Sie den Vorgang aus der Liste.
- Lesen Sie im Bereich *Journal* den bisherigen Verlauf – er zeigt in zeitlicher Folge, wer wann was geschrieben hat.
- Klicken Sie auf *Antworten*.
- Schreiben Sie Ihre Antwort in das Textfeld.
- Klicken Sie auf *Senden*.

✓ **Ergebnis:** Es erscheint *Antwort gesendet*, und Ihr Beitrag steht als neuer Eintrag oben im *Journal*. Die IT wird benachrichtigt.

Hinweis: Sie können auch **per E-Mail** antworten. Antworten Sie einfach auf die Benachrichtigungs-E-Mail – Ihre Antwort landet automatisch im richtigen Anliegen. Bitte den Betreff (mit der Ticketnummer) nicht verändern.

Hinweis: Einträge mit der Marke *Intern* sehen Sie nicht. Das sind Vermerke der Bearbeiter untereinander; sie werden Ihnen gar nicht erst übermittelt.

7 In der Wissensdatenbank nach Lösungen suchen

 **Nur im Portal:** *Wissen & Hilfe* ▶ *Wissensdatenbank* ·  kein Recht nötig für veröffentlichte Artikel

Oft finden Sie die Lösung selbst – schneller, als auf Hilfe zu warten.

1. Klicken Sie im Menü auf **Wissensdatenbank**.
2. Tippen Sie ein Stichwort in das Feld *Suchen* (z. B. „VPN einrichten“).
3. Grenzen Sie das Ergebnis bei Bedarf über *Kategorien* oder *Schlagworte* links weiter ein.
4. Klicken Sie auf einen Artikel, um ihn zu lesen.
5. Folgen Sie den beschriebenen Schritten.

✓ **Ergebnis:** Hilft der Artikel, ist Ihr Anliegen erledigt, ohne dass ein Ticket entsteht.

Tipp: Führt die Suche ins Leere, klicken Sie auf *zurücksetzen* und versuchen es mit einem **einzelnen** Wort. Zu viele Wörter grenzen zu stark ein – „VPN“ findet mehr als „VPN funktioniert nicht von zu Hause“.

8 Die Hilfe bewerten (Zufriedenheit / CSAT)

 **Nur im Portal:** *Meine Vorgänge* ▶ *Meine Tickets* ▶ *ein gelöstes Ticket öffnen* ·  kein Recht nötig

Wurde Ihr Anliegen **gelöst oder geschlossen**, können Sie die Bearbeitung bewerten. Ihre Rückmeldung hilft der IT, besser zu werden.

1. Öffnen Sie den gelösten Vorgang.
2. Klicken Sie rechts im Abschnitt *Wie zufrieden waren Sie mit der Lösung?* auf die Anzahl Sterne (1 bis 5), die Ihre Erfahrung am besten beschreibt.
3. Ergänzen Sie bei Bedarf einen Text unter *Kommentar (optional)*.
4. Klicken Sie auf *Bewertung abgeben*. Ohne mindestens einen Stern bleibt die Schaltfläche deaktiviert.

✓ **Ergebnis:** Es erscheint *Danke für Ihre Bewertung!*

Wichtig: Bewerten lässt sich **einmalig** je Vorgang. Danach ist die Schaltfläche weg – eine Korrektur ist nicht vorgesehen. Nehmen Sie sich die zehn Sekunden für den Kommentar; die Zahl allein sagt der IT nicht, was gut oder schlecht war.

9 Termine mit dem Service-Desk

 **Nur im Portal:** *Meine Vorgänge* ▶ *Meine Tickets* ▶ *ein Ticket öffnen* ·  kein Recht nötig

Schlägt Ihnen die IT im Ticket einen Termin vor, entscheiden Sie darüber selbst.

1. Öffnen Sie den Vorgang.
2. Suchen Sie den Abschnitt *Terminvorschläge* mit Datum, Uhrzeit und – falls angegeben – Ort.
3. Klicken Sie auf *Zusagen*, wenn der Termin passt, sonst auf *Absagen*.
4. Möchten Sie den Termin im eigenen Kalender haben, klicken Sie auf den Link *.ics* daneben und öffnen Sie die heruntergeladene Datei. Outlook und vergleichbare Programme tragen den Termin dann selbst ein.

✓ **Ergebnis:** Es erscheint *Termin zugesagt.* bzw. *Termin abgesagt.*, und Ihre Antwort wird im *Journal* des Vorgangs vermerkt – die IT sieht sie sofort.

Hinweis: Sie bekommen den Vorschlag zusätzlich per E-Mail. Darin stecken dieselben zwei Links; ein Klick genügt, ohne Anmeldung im Portal.

10 Meine Geräte und eine Störung daran melden

 **Nur im Portal:** *Mein Arbeitsplatz* ▶ *Meine Geräte* ·  kein Recht nötig – Sie sehen ausschließlich die auf Sie eingetragenen Geräte

Die Seite listet Ihre Geräte mit *Gerät*, *Klasse*, *Seriennummer*, *Zugewiesen* und – sofern hinterlegt – *Garantie bis*. Steht dort *Ihnen sind aktuell keine Geräte zugewiesen.*, führt Ihre IT die Zuordnung (noch) nicht; melden Sie eine Störung dann über den Weg in Abschnitt 4.

So melden Sie ein defektes Gerät:

1. Klicken Sie im Menü auf **Meine Geräte**.
2. Suchen Sie das betroffene Gerät in der Liste.
3. Klicken Sie in seiner Zeile auf *Defekt melden*.
4. Beschreiben Sie im Feld *Was ist das Problem?*, was nicht funktioniert.
5. Klicken Sie auf *Störung anlegen*.

✓ **Ergebnis:** Es erscheint *Störung angelegt*. Der neue Vorgang ist **bereits mit dem Gerät verknüpft** – die IT sieht Modell und Seriennummer, ohne nachfragen zu müssen.

Tipp: Dieser Weg ist dem freien Ticket vorzuziehen, wann immer ein Gerät im Spiel ist. Die Rückfrage „Welches Gerät genau?“ entfällt, und das kostet sonst regelmäßig einen halben Tag.

11 Datenschutz – Ihre Rechte wahrnehmen

 **Nur im Portal:** *Mein Arbeitsplatz* ▶ *Datenschutz* ·  kein Recht nötig – das Recht auf Auskunft hat jede betroffene Person

Auf der Seite *Datenschutz – Meine Rechte* stellen Sie Anträge zu den personenbezogenen Daten, die Ihr Haus über Sie führt.

1. Klicken Sie im Menü auf **Datenschutz**.
2. Wählen Sie unter *Art des Antrags* aus: - *Auskunft / Datenkopie* (Art. 15 DSGVO) – welche Daten liegen über mich vor? - *Berichtigung meiner Daten* (Art. 16 DSGVO) – etwas ist falsch gespeichert. - *Löschung meiner Daten* (Art. 17 DSGVO) – Daten sollen entfernt werden.
3. Schreiben Sie unter *Erläuterung (optional)*, worum es konkret geht. Bei einer Berichtigung gehört hierhin, **was** falsch ist und **wie** es richtig lautet.
4. Klicken Sie auf *Antrag absenden*.

✓ **Ergebnis:** Der Antrag geht an die Datenschutzbeauftragte oder den Datenschutzbeauftragten Ihres Hauses und wird dort bearbeitet (ID-32).

Hinweis: Die gesetzliche Frist läuft ab dem Eingang des Antrags. Ein früher gestellter Antrag wird also nicht schneller beantwortet, weil Sie ihn zusätzlich per E-Mail schicken – stellen Sie ihn hier, dann ist er nachweisbar erfasst.

12 Change-Kalender – geplante Wartungen im Voraus sehen

 **Nur im Portal:** *Service Desk* ▶ *Change-Kalender* ·  `change.read`

1. Klicken Sie im Menü auf **Change-Kalender**.
2. Lesen Sie die geplanten Änderungen in zeitlicher Reihenfolge, je mit *Nummer*, *Titel*, *Typ*, *Status* und *Risiko*.

✓ **Ergebnis:** Sie wissen im Voraus, wann mit Wartungen und Ausfällen zu rechnen ist.

Hinweis: Der Kalender verlangt das Recht `change.read`. Fehlt der Menüpunkt bei Ihnen, ist das keine Störung – Ihre Rolle sieht ihn nicht vor.

13 Benachrichtigungen selbst einstellen

 **Nur im Portal:** *Fußbereich* ▶ *Benachrichtigungs-Einstellungen* ·  kein Recht nötig

Sie legen je Ereignis fest, ob Sie *Im Portal* und/oder per *E-Mail* informiert werden möchten.

1. Klicken Sie unten im Menü auf **Benachrichtigungs-Einstellungen**.
2. Suchen Sie in der Spalte *Ereignis* die Zeile, um die es Ihnen geht.
3. Setzen oder entfernen Sie das Häkchen in der Spalte *Im Portal*.
4. Setzen oder entfernen Sie das Häkchen in der Spalte *E-Mail*.

✓ **Ergebnis:** Es erscheint *Gespeichert*. – die Änderung wirkt sofort. Einen Speichern-Knopf gibt es hier bewusst nicht.

Es gibt dafür genau **eine** Stelle. Unter *Mein Konto* steht nur der Weg dorthin (*Benachrichtigungs-Einstellungen öffnen*).

Nicht zu verwechseln mit der Glocke. Das Symbol in der Kopfleiste führt zu den *erhaltenen* Meldungen — Ihrem Posteingang. Die Einstellungen bestimmen, welche davon überhaupt entstehen. Beides trug früher einen ähnlichen Namen und pflegte teils dieselben Daten; nach der Zusammenführung ist die Zuständigkeit eindeutig.

14 Awareness & Bestätigungen

 **Nur im Portal:** *Mein Arbeitsplatz* ▶ *Awareness & Bestätigungen* ·  kein Recht nötig

Weist Ihnen die IT eine **Richtlinie** oder eine **ISMS-Maßnahme** zu, erscheint sie hier – mit einem Datum unter *Fällig bis*.

1. Klicken Sie im Menü auf **Awareness & Bestätigungen**.
2. Öffnen Sie den Eintrag und lesen Sie den Text vollständig.
3. Klicken Sie auf *Gelesen & bestätigen*.

✓ **Ergebnis:** Es erscheint *Bestätigt*., und der Eintrag wandert in den erledigten Teil der Liste. Steht dort *Keine offenen Bestätigungen – alles erledigt*., haben Sie nichts zu tun.

Wichtig: Ihre Bestätigung ist ein **Nachweis** und wird mit Zeitstempel gespeichert. Sie ist in einem Audit die Antwort auf die Frage, ob die Belegschaft die Richtlinie erhalten hat. Bestätigen Sie deshalb erst, wenn Sie den Text wirklich gelesen haben.

15 Genehmigungs-Vertretung (für Genehmiger)

 **Nur im Portal:** *Fußbereich* ▶ *Genehmigungs-Vertretung* ·  `change.approve` ,
`contracts.manage` oder `workflow.manage`

Wenn Sie Freigaben erteilen und **abwesend** sind, übertragen Sie Ihre Freigaben für einen Zeitraum an eine Vertretung.

 **Pflichtreihenfolge** — der Zeitraum wird beim Anlegen festgeschrieben. Ändern lässt er sich danach nicht; es bleibt nur *Widerrufen* und neu anlegen.

1. Klicken Sie unten im Menü auf **Genehmigungs-Vertretung**.
2. Klicken Sie auf *Neue Vertretung*.
3. Wählen Sie unter *Vertretung* die Person aus, die für Sie einspringt.
4. Setzen Sie *Von* auf den ersten Tag Ihrer Abwesenheit.
5. Setzen Sie *Bis* auf den letzten Tag.
6. Halten Sie unter *Notiz (optional)* den Grund fest (z. B. „Urlaub“). Das erspart später die Rückfrage, warum jemand anders entschieden hat.
7. Klicken Sie auf *Delegation anlegen*.

 **Ergebnis:** Es erscheint *Delegation angelegt*. Der Eintrag steht unter *Meine Delegationen* und trägt im Zeitraum die Marke *Aktiv*.

So beenden Sie eine Vertretung vorzeitig: Klicken Sie in der Zeile auf *Widerrufen*. Es erscheint *Widerrufen*., und ab sofort entscheiden Sie wieder selbst.

Hinweis: Unter *Sie vertreten aktuell:* steht, für wen **Sie** gerade einspringen. Prüfen Sie das nach jedem Urlaub eines Kollegen – eine vergessene Vertretung erklärt so manche Freigabe, die man sich nicht erklären kann.

16 Das Portal als App installieren (offline)

 **Nur im Portal:** Funktion Ihres Browsers ·  kein Recht nötig

Das Portal lässt sich als **App** installieren (Progressive Web App). Es bekommt dann ein eigenes Symbol und ein eigenes Fenster ohne Adresszeile.

1. Öffnen Sie das Portal im Browser und melden Sie sich an.
2. Klicken Sie in der Adresszeile auf das **Installieren-Symbol** – in Edge und Chrome ein kleiner Bildschirm mit Pfeil am rechten Rand.
3. Bestätigen Sie mit *Installieren*. Auf dem Mobiltelefon heißt der Punkt im Browsermenü stattdessen *Zum Startbildschirm hinzufügen*.

 **Ergebnis:** Das Portal startet künftig über ein eigenes Symbol. Einmal geöffnete **Notfalldokumente** stehen danach auch **ohne Internetverbindung** zur Verfügung.

Wichtig: Offline stehen nur Dokumente bereit, die Sie **vorher schon einmal geöffnet** haben. Der Notfall ist der falsche Zeitpunkt, das zu bemerken – öffnen Sie die für Sie wichtigen Notfalldokumente einmal im Normalbetrieb.

17 Wetter und Unwetterwarnungen

 **Nur im Portal:** *Fußbereich* ▶ *Wetter* ·  kein Recht nötig – eine Unwetterwarnung betrifft jeden im Haus, nicht nur eine Fachrolle

Die Seite zeigt fünf Dinge, von oben nach unten:

1. **Amtliche Warnungen** des Deutschen Wetterdienstes ganz oben – farbig nach Stufe, mit Zeitraum und den Handlungsempfehlungen im Wortlaut des DWD. Sie stehen bewusst an erster Stelle: Bei Sturm, Starkregen oder Gewitter ist das die Angabe, auf die es ankommt.
2. Die **amtliche Warnkarte** (Abschnitt 17.1).
3. Die **aktuelle Lage** für Ihren Standort – Temperatur, Wetterlage, Luftfeuchte, mit dem Zeitpunkt der Messung.
4. Die **Brandgefahr** – Waldbrand- und Graslandfeuerindex, jeweils Stufe 1 (sehr gering) bis 5 (sehr hoch).
5. Eine **Vorschau auf die nächsten drei Tage** mit Höchst- und Tiefstwert, Niederschlag, Wind und Sonnenstunden.

Ist die Seite leer und meldet, der Wetterdienst sei nicht erreichbar, fehlt Ihrem Server der Zugang zum Internet. Wenden Sie sich in dem Fall an Ihre IT – alle übrigen Portalfunktionen sind davon nicht betroffen.

Welche Warnstufen es gibt. Vorinformation → Wetterwarnung → markante Wetterwarnung → Unwetterwarnung → extremes Unwetter. Die Angaben stammen unverändert vom Deutschen Wetterdienst; Ordavis Plattform gibt sie nur weiter.

Die Warnungen gelten für Ihre Gemeinde, nicht für die nächste Wetterstation. Der DWD warnt für sogenannte Warnzellen – in aller Regel Gemeinden. Der Ort ergibt sich aus der **Postleitzahl im Mandantenprofil**. Fehlt sie dort, sagt die Seite das oben ausdrücklich und zeigt einen Standort; die Warnungen gelten dann **nicht** für Ihre Gegend. Melden Sie das Ihrer IT.

17.1 Die Warnkarte lesen

Die Karte stammt unverändert vom Deutschen Wetterdienst. Darüber stellen Sie ein, was sie zeigt:

Schalter	Wirkung
Ihre Gegend / Ganz Deutschland	Ausschnitt um Ihren Ort oder das ganze Bundesgebiet
Warnart	Nur <i>eine</i> Art anzeigen: Alle, UV, Hitze, Gewitter, Wind, Regen, Schnee, Glatteis/Frost, Tauwetter, Nebel
Regenradar	Aktuellen Niederschlag über die Warnflächen legen
Blitze und Gewitterzellen	Zugbahnen und Blitze der letzten Minuten, mit Umkreis 5 und 10 km
Kleiner / Größer	Bildhöhe ändern – für den großen Schirm oder das schmale Fenster

So stellen Sie die Karte auf ein heranziehendes Gewitter ein:

 **Nur im Portal:** *Fußbereich* ▶ *Wetter*, Schalter über der Karte ·  kein Recht nötig

 **Empfohlene Reihenfolge** — zuerst die Warnart, dann die Blitze. Umgekehrt geht es auch, dann suchen Sie die Blitze aber eine Weile unter der flächigen Einfärbung.

1. Stellen Sie den Ausschnitt auf *Ihre Gegend*.
2. Wählen Sie unter *Warnart* den Eintrag *Gewitter*.
3. Schalten Sie *Blitze und Gewitterzellen* ein.
4. Schalten Sie bei Bedarf zusätzlich *Regenradar* ein, um die Niederschlagsfront zu sehen.

✓ **Ergebnis:** Die Karte zeigt nur noch Gewitterwarnungen, darüber die Zugbahnen und Blitze der letzten Minuten mit Umkreis 5 und 10 km.

Wozu die Auswahl der Warnart gut ist. Eine bundesweite Hitzewarnung färbt die Karte flächendeckend ein. Darunter ist von einem heranziehenden Gewitter nichts mehr zu sehen – und genau dafür ist diese Seite da. Stellen Sie in so einer Lage **Gewitter** ein; die Blitze bleiben davon unberührt und lassen sich dazuschalten.

Unter der Karte steht die **Zeichenerklärung** des DWD mit der Bedeutung der Farben.

Die Waldbrandwarnstufe spricht die Forstbehörde des Landes aus, nicht der DWD. Der hier gezeigte Index ist die meteorologische Grundlage dafür – nicht die amtliche Stufe selbst.

18 Abmelden

 **Nur im Portal:** *Fußbereich* ▶ *Abmelden* ·  kein Recht nötig

1. Klicken Sie unten im Menü auf *Abmelden*.

✓ **Ergebnis:** Sie landen wieder auf der Anmeldeseite. Ihre Sitzung ist beendet.

Achtung: An gemeinsam genutzten Computern ist das Abmelden Pflicht. Das bloße Schließen des Browserfensters beendet die Sitzung nicht sofort – der oder die Nächste käme ohne Kennwort an Ihre Vorgänge.

Hinweis: Ohne Zutun endet Ihre Sitzung nach **30 Minuten** von selbst. Sie werden dann beim nächsten Klick zur Anmeldung geschickt; ungespeicherte Eingaben gehen dabei verloren.

19 Häufige Fragen

Ich habe die Ticketnummer vergessen. Öffnen Sie *Meine Tickets* – dort sind alle Ihre Vorgänge aufgelistet. Steht der gesuchte nicht dabei, stellen Sie die Auswahl oben von *Alles außer geschlossen* auf *Alle* um.

Mein Anliegen ist dringend. Beschreiben Sie die Dringlichkeit im Text und setzen Sie *Priorität (Selbsteinschätzung)* auf *Hoch*. Die verbindliche Priorität bewertet die IT. Bei einem kompletten Ausfall (z. B. „nichts geht mehr“) melden Sie sich zusätzlich telefonisch, falls Ihre IT eine Notfallnummer bereitstellt.

Ich sehe die Portal-Seite nicht. Prüfen Sie die Adresse und Ihre Internetverbindung. Hilft das nicht, wenden Sie sich an Ihre IT.

Ein Menüpunkt aus diesem Handbuch fehlt bei mir. Das Menü zeigt nur, wofür Sie berechtigt sind und welche Module Ihr Haus eingeschaltet hat. Fragen Sie Ihre IT, ob Ihre Rolle den Punkt vorsieht (ID-44).

Ich wurde plötzlich abgemeldet. Nach 30 Minuten ohne Zutun endet die Sitzung. Melden Sie sich neu an; Ihre Vorgänge sind unverändert da.

Verwandte Themen

- ID-25 – Modul Wissensdatenbank – Lösungsartikel selbst finden, bevor Sie ein Ticket eröffnen
- ID-12 – Darstellung und Barrierefreiheit – Darstellung und Barrierefreiheit auf Ihre Bedürfnisse einstellen
- ID-34 – Modul Selbstorganisation – eigene Aufgaben und Termine im Blick behalten
- ID-32 – Modul Datenschutz (Art. 30 DSGVO) – Ihre Rechte an den über Sie gespeicherten Daten
- ID-01 – Einführung & Grundlagen – Abschnitt 3.3 stellt Client und Portal gegenüber