



Humanistischer Verband  
Deutschlands | Berlin-Brandenburg

unsere Welt  
human  
denken und  
gestalten

# Digital kommunizieren

## Registrierung in unserem Hilfecenter

Berlin, 04 / 2025

# Agenda

## I. Anmeldung im Hilfecenter

- i. Wie erreiche ich das Hilfecenter und registriere mich?
- ii. Mein Konto: Anmeldung
- iii. Ich habe mein Passwort vergessen

## II. Anfrage erstellen

- i. Aufbau
- ii. Erstellen einer Anfrage
- iii. Ist meine Anfrage angekommen? Wie geht es weiter?

## III. Anfragen verwalten

- i. Eine Anfrage aufrufen
- ii. Übersicht meiner Anfragen
- iii. Ergänzungen zu einer Anfrage: Kommentare, Anhänge und Links
- iv. Anfragen mit Kolleg\*innen teilen

# **1. Anmeldung im Hilfecenter**

## Registrierung in unserem Hilfecenter

- I. Unser Hilfecenter wird durch Aufruf der Webseite  
<https://hvd-bb.atlassian.net/servicedesk/customer/portals> geöffnet.

- II. Geben sie ihre E-Mail-Adresse des humanistischen Verbands in der Eingabemaske ein und bestätigen sie durch Klick auf „Weiter“

- III. Bestätigen sie die Registrierung mit Klick auf

Mit Passwort registrieren

- IV. Sie erhalten nun eine E-Mail zum Abschluss der Registrierung



The screenshot shows a registration form for the Hilfecenter HVD Abt. I. The page has a light blue header and a white main content area. The header text reads "Hilfecenter HVD Abt. I" and "Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, um sich einzuloggen oder zu registrieren.". The main content area contains an input field labeled "E-Mail-Adresse" with the value "prozesse@hvd-bb.de" and a blue "Weiter" button below it. At the bottom right of the page, there is a footer note "Unterstützt von Jira Service Management".

## Registrierung in unserem Hilfecenter

- V. In ihrem Postfach finden sie nach maximal 5-10 Minuten eine Mail mit dem Absender *Hilfecenter HVD*. Klicken sie auf **Registrieren**
- VI. Sie werden nun zum Hilfecenter weitergeleitet. Hier geben sie nun ihren Namen und ein neues, selbstgewähltes Passwort ein und bestätigen die Registrierung mit Klick auf „Registrieren“
- VII. Sie gelangen automatisch ins Hilfecenter und sind nun für die Anlage von Tickets registriert.

Vollständiger Name

Passwort auswählen

Durch Klicken auf *Registrieren* stimmen Sie der [Datenschutzrichtlinie](#) und diesem [Hinweis und Haftungsausschluss](#) zu.

**Registrieren**

## Anmeldung im Hilfecenter

- I. In der Eingabemaske im Hilfecenter geben sie ihre E-Mail-Adresse ein und bestätigen durch Klick auf **Weiter**
- II. Sie gelangen zu einer Eingabemaske, in der sie ihr Passwort eintragen und ihren Login durch Klick auf **Weiter** bestätigen

I.

Hilfecenter HVD  
Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, um sich einzuloggen oder zu registrieren.  
E-Mail-Adresse  
prozesse@hvd-bb.de  
Weiter

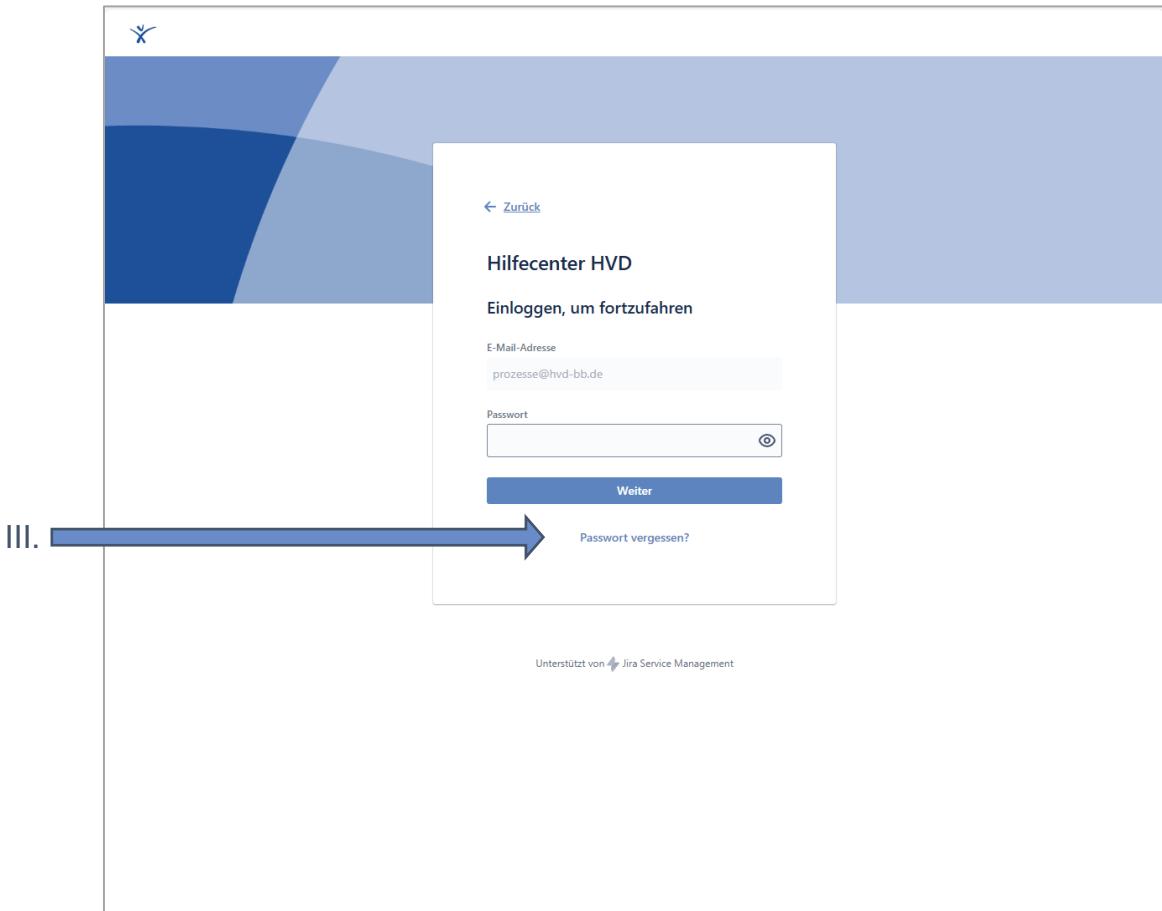
II.

← Zurück  
Hilfecenter HVD  
Einloggen, um fortzufahren  
E-Mail-Adresse  
prozesse@hvd-bb.de  
Passwort  
.....  
Weiter  
Passwort vergessen?

## Vorgehen bei vergessenen / unbekannten Passwort

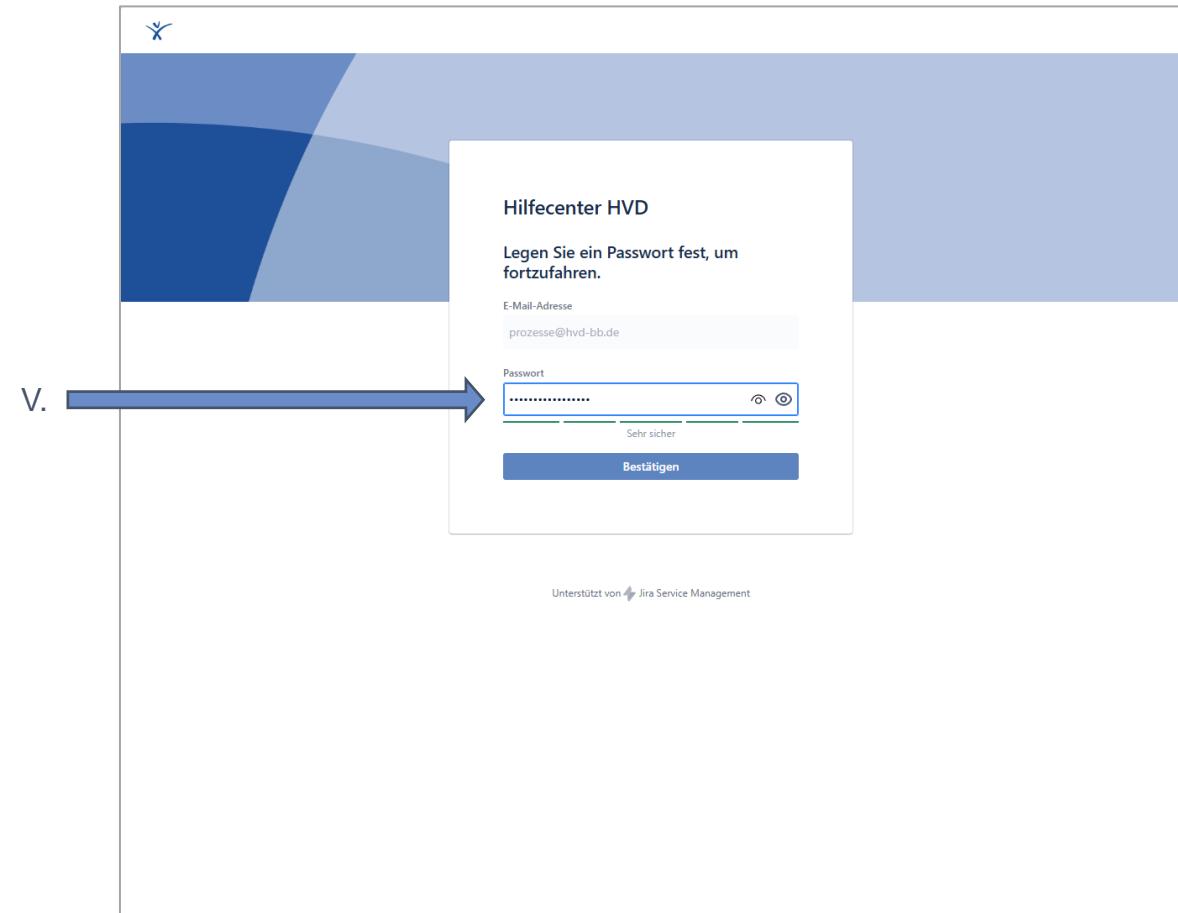
Sollten sie ihr Passwort vergessen haben, können sie dies über die Anmeldeseite zurücksetzen.

- I. Geben sie wie gewohnt ihre Dienst-E-Mail bei der Anmeldung ein
- II. Bestätigen sie die Eingabe bis sie zur Passworteingabe kommen
- III. Wählen sie „Passwort vergessen?“



## Vorgehen bei vergessenen / unbekannten Passwort

- IV. In ihrem Postfach finden sie nach maximal 5-10 Minuten eine Mail mit dem Absender *Hilfecenter HVD*. Klicken sie auf **Mein Passwort zurücksetzen**
- V. Geben sie ein neues Passwort ein. Achten sie auf die Wahl eines sicheren Passworts.
- VI. Sie werden automatisch mit dem neuen Passwort in unserem Hilfecenter eingeloggt.

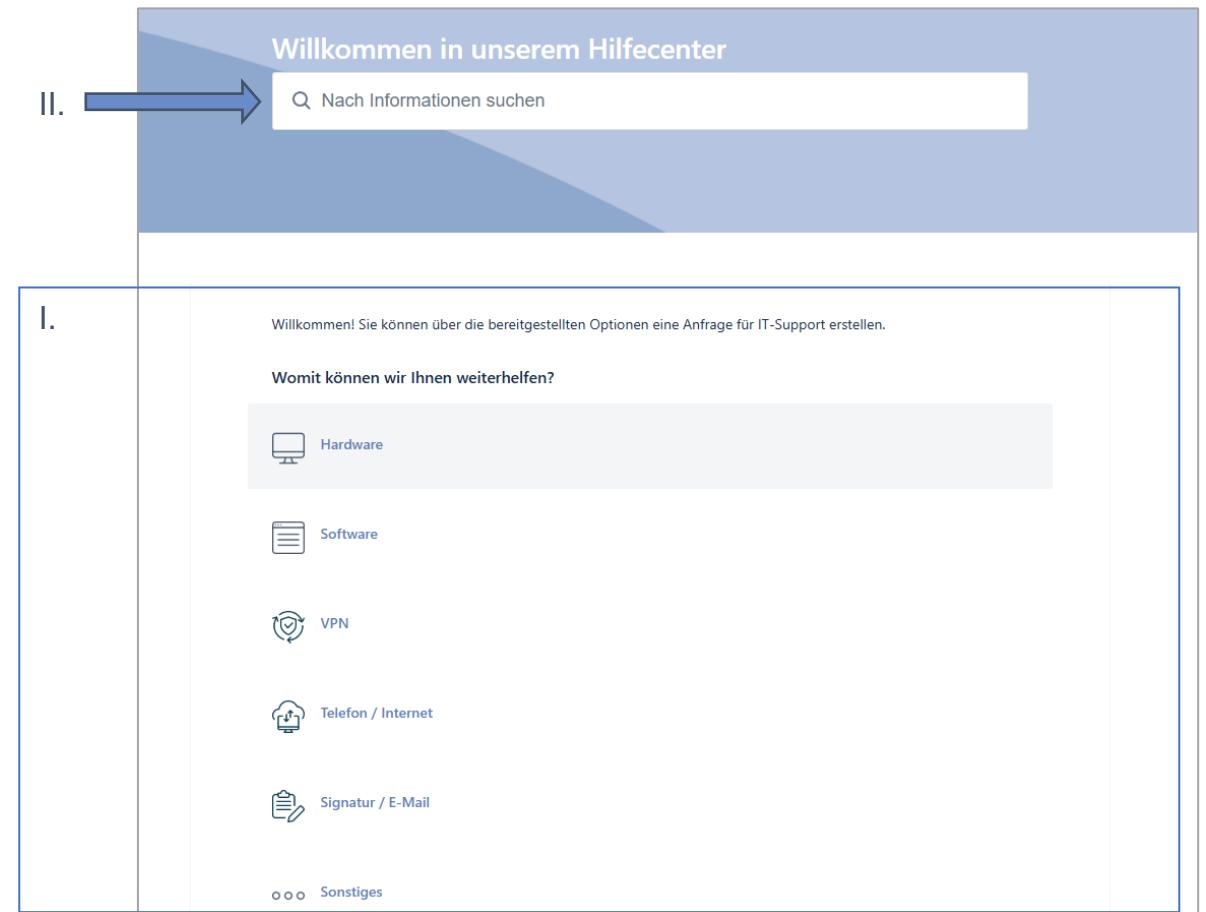


## **2. Anfragen erstellen**

## Aufbau

Es ist unser Ziel, die Themen unseres Hilfecenters so klar und selbsterklärend wie möglich aufzubauen.

- I. Im unteren Bereich des Hilfecenters finden sie unsere Themen für ihre Anfrage
  - i. Wählen sie das passende Thema durch einen Klick auf den Namen oder das Icon
  - ii. Wenn sie sich unsicher sind, wählen sie „sonstiges“  
→ Nach dem Klick werden sie zu dem Eingabeformular für ihr Thema geleitet
- II. Alternativ können sie im Suchfeld oben auf der Seite nach Informationen suchen. Dieses Feature entwickeln wir stetig weiter



## Eingabe der Nutzerdaten

Bei der Ticketerstellung werden Nutzerdaten und eine Problembeschreibung eingegeben. So können wir gut kommunizieren und die Problematik schnell lösen.

Mit \* markierte Felder müssen ausgefüllt werden.

- I. Wählen sie einen aussagekräftigen Titel für ihre Problematik
- II. Geben sie ihre Abteilung und ihre Projektnummer ein
- III. Optional können sie eine weitere Kontaktmöglichkeit, z.B. eine Telefonnummer eingeben

The screenshot shows a web-based IT support ticket creation interface. At the top, it says "Hilfecenter HVD / IT-Support" and features a small icon of a person with a computer. Below this, a message reads: "Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für IT-Support erstellen." A dropdown menu titled "Womit können wir Ihnen weiterhelfen?" has "Hardware" selected. A note below states: "Erforderliche Felder sind mit einem Sternchen markiert.\*". The "Anfrage erstellen im Auftrag von:" field contains "Sven Kühl (s.kuehl@hvd-bb.de)". The "Titel\*" field is empty and labeled "Bitte geben Sie einen aussagekräftigen Titel ein." A blue arrow labeled "I." points to this field. The next section, labeled "II.", contains a "Abteilung\*" field with a dropdown menu showing "Auswählen ...". The "Projektnummer\*" field is empty and labeled "Bitte geben Sie Ihre Projektnummer an. Sollte diese unbekannt sein, geben Sie bitte eine 0 ein.". A blue arrow labeled "III." points to the bottom-most empty input field, which is part of a section labeled "Optional: Weitere Kontaktmöglichkeit" with the instruction "Bitte geben Sie Ihre Telefonnummer oder E-Mailadresse an."

## Eingabe der Problembeschreibung

- IV. Geben sie schließlich eine genaue Problembeschreibung ein. Hier hilft
- i. Was ist betroffen?
  - ii. Wie sieht ihr Problem aus / wie äußert es sich?
  - iii. Wie ist der Fehler aufgetreten?
  - iv. Sind eventuell noch andere Kolleg\*innen betroffen?
- V. Falls möglich, helfen auch Screenshots von dem Problem, die im Ticket angehangen werden können
- VI. Schließlich beenden sie ihre ticket Eingabe durch Klicken des Buttons **Senden**

The diagram illustrates the ticket creation process. It starts with a list of steps (IV, V, VI) on the left, each pointing to a corresponding field or action in a ticket creation interface on the right.

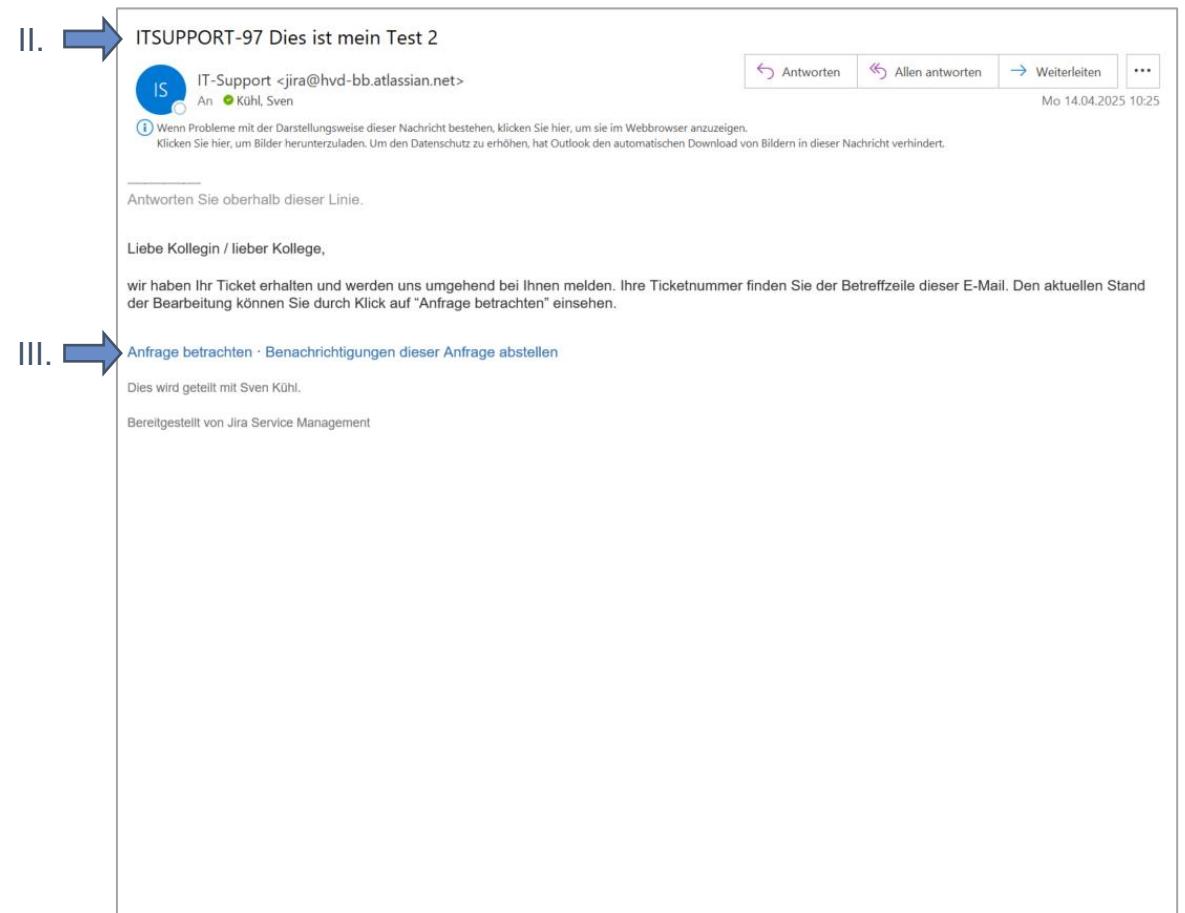
- Step IV:** Points to a rich text editor labeled "Beschreibung".
- Step V:** Points to an "Anhang" (Attachment) section with a file upload input field and a "Senden" (Send) button.
- Step VI:** Points to a "Senden" (Send) button at the bottom of the form.

The ticket creation interface fields include:

- Abteilung \***: A dropdown menu labeled "Auswählen ...".
- Projektnummer \***: A text input field with a placeholder "Bitte geben Sie Ihre Projektnummer an. Sollte diese unbekannt sein, geben Sie bitte eine 0 ein." and a "Projektnummer" label.
- Optional: Weitere Kontaktmöglichkeit**: A text input field with a placeholder "Bitte geben Sie Ihre Telefonnummer oder E-Mailadresse an."

## Benachrichtigung über ihr Ticket

- I. Für ihr Ticket erhalten sie innerhalb von 10 Minuten eine Bestätigung an die von ihnen angegebene E-Mail-Adresse
- II. Hier sehen sie ihre Ticketnummer und ihren Titel
- III. Wenn sie auf „Anfrage betrachten“ klicken, kommen sie direkt zur Ticketansicht in unserem Hilfecenter

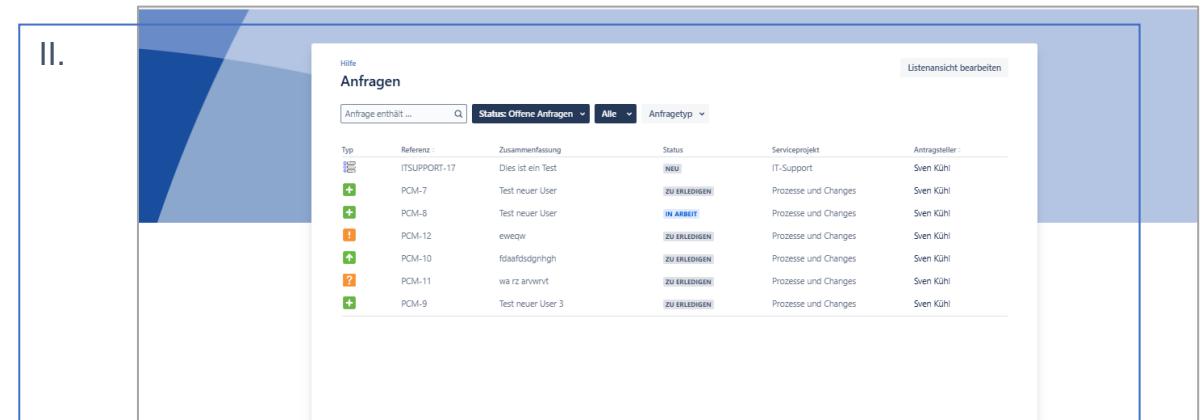
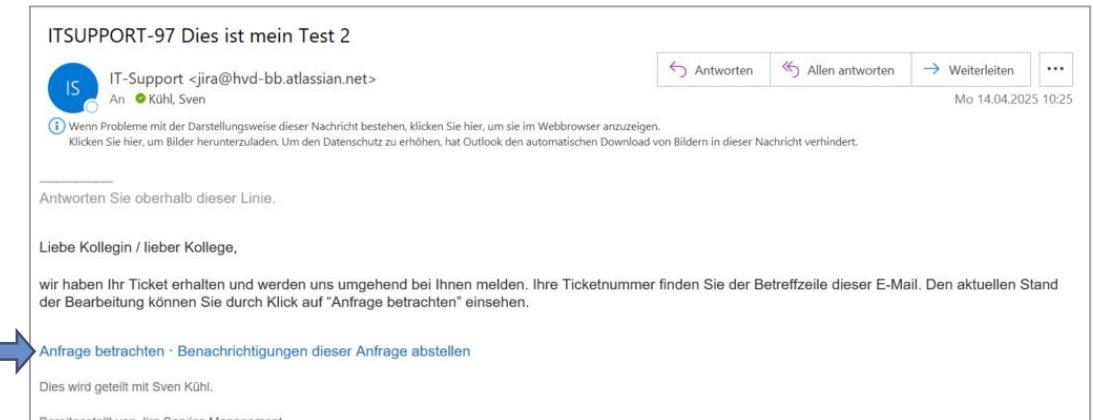


### **3. Anfragen verwalten**

## Aufrufmöglichkeiten für Ihre Anfrage

Ihre bestehenden Anfragen können sie auf zwei Wegen aufrufen:

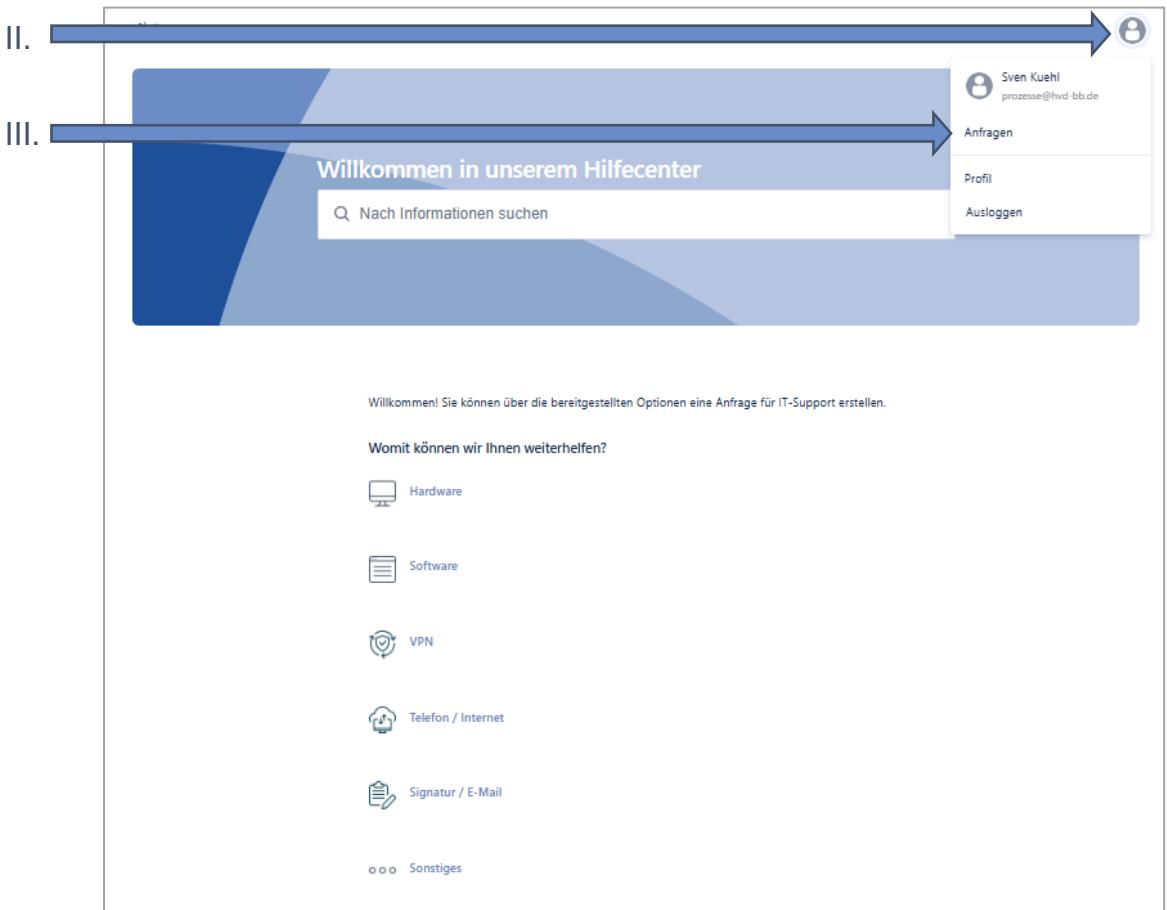
- I. Aus ihrem Outlook-Postfach
- II. Aus ihrem Hilfecenter-Konto, das sie unter <https://hvd-bb.atlassian.net/servicedesk/customer/portals> aufrufen können



## Meine Anfragen – Übersicht

In ihrem Benutzerkonto können sie eine Übersicht ihrer eigenen Anfragen und Tickets aufrufen

- I. In ihren Account loggen sie sich, wie in dieser Anleitung in *Abschnitt 1* beschrieben, durch klicken auf „einloggen“ und die Eingabe ihrer Accountdaten ein
- II. Oben rechts öffnen sie durch Klick ihrer Initialen ihr Account-Menü
- III. Die Auswahl von „Anfragen“ bringt sie zu einer Übersicht aller Anfragen



## Meine Anfragen – Übersicht

- I. Über der Liste der angezeigten Anfragen finden sie verschiedene Filtermöglichkeiten, z.B. nach Status
  - i. Die Anpassung „Status: Fertig“ öffnet Anfragen, die bereits behoben wurden
- II. Die angezeigten Anfragen zeigen folgende Daten:
  - I. Art der Anfrage („Typ“)
  - II. Ticketnummer („Referenz“)
  - III. Zusammenfassung
  - IV. Status
  - V. Zugeordneter Bereich („Serviceprojekt“)
  - VI. Antragsteller\*in
- III. Ein Klick auf die Referenz oder den Titel öffnet die Detailansicht der Anfrage

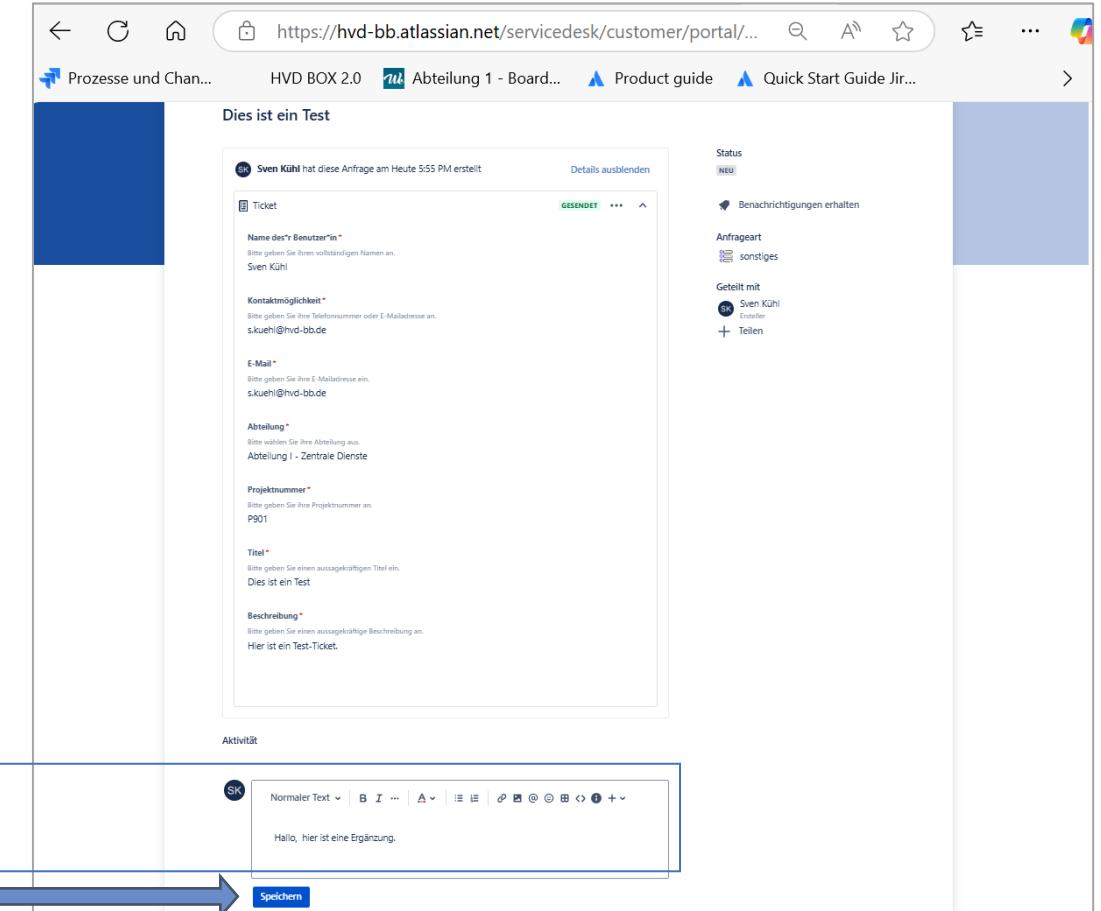
The screenshot displays the 'Anfragen' (Requests) section of the Helpcenter HWD interface. At the top, there is a search bar with the placeholder 'Anfrage enthält ...' and a dropdown menu set to 'Status: Offene Anfragen'. Below the search bar, there are additional filter options: 'Alle' (All) and 'Anfragetypr' (Requester Type). The main area shows a table with the following data:

Type	Referenz	Zusammenfassung	Status	Serviceprojekt	Antragsteller	Erstellt am
IT	ITSUPPORT-193	Ein Test zur Ansicht	NEU	IT-Support	Sven Kuehl	Heute

## Ergänzungen zu bestehenden Anfragen

Es besteht die Möglichkeit, dass sie bei bereits bestehenden Anfragen Ergänzungen vornehmen möchten. Dies ist in der Detailansicht der Anfrage möglich.

- I. Unter der Ticketbeschreibung gibt es ein Kommentarfeld, in das eine Ergänzung in Form eines
  - i. Kommentars
  - ii. Anhangs durch Klick auf das Bild-Icon 
  - iii. Links durch Klick auf die Kette 
- II. Sie veröffentlichen den Kommentar durch klick auf 



The screenshot shows a browser window for the HVD BOX 2.0 service desk. The URL is https://hvd-bb.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/... . The page displays a ticket for 'Sven Kühl' with the subject 'Dies ist ein Test'. The ticket details include:

- Ticket:** Name des\*r Benutzer\*in: Sven Kühl
- Kontaktmöglichkeit:** Bitte geben Sie Ihre Telefonnummer oder E-Mailadresse an. s.kuehl@hvd-bb.de
- E-Mail:** Bitte geben Sie Ihre E-Mailadresse ein. s.kuehl@hvd-bb.de
- Abteilung:** Bitte wählen Sie Ihre Abteilung aus. Abteilung I - Zentrale Dienste
- Projektnummer:** Bitte geben Sie Ihre Projektnummer an. P901
- Titel:** Bitte geben Sie einen aussagekräftigen Titel ein. Dies ist ein Test
- Beschreibung:** Bitte geben Sie eine aussagekräftige Beschreibung an. Hier ist ein Test-Ticket.

On the right side of the screen, there are sidebar sections for Status (NEU), Benachrichtigungen erhalten, Anfrageart (sonstiges), and Geteilt mit (Sven Kühl, Ersteller, Teilen). Below the ticket details, there is a section titled 'Aktivität' containing a single entry:

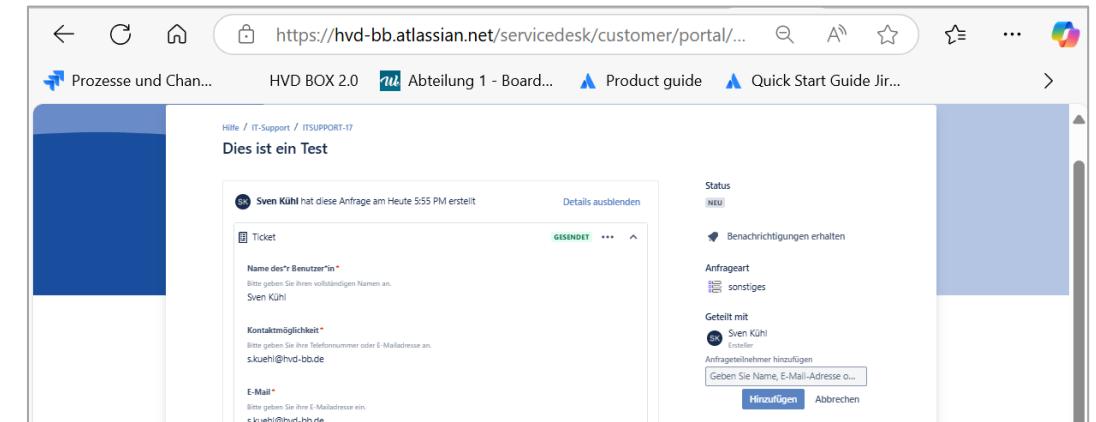
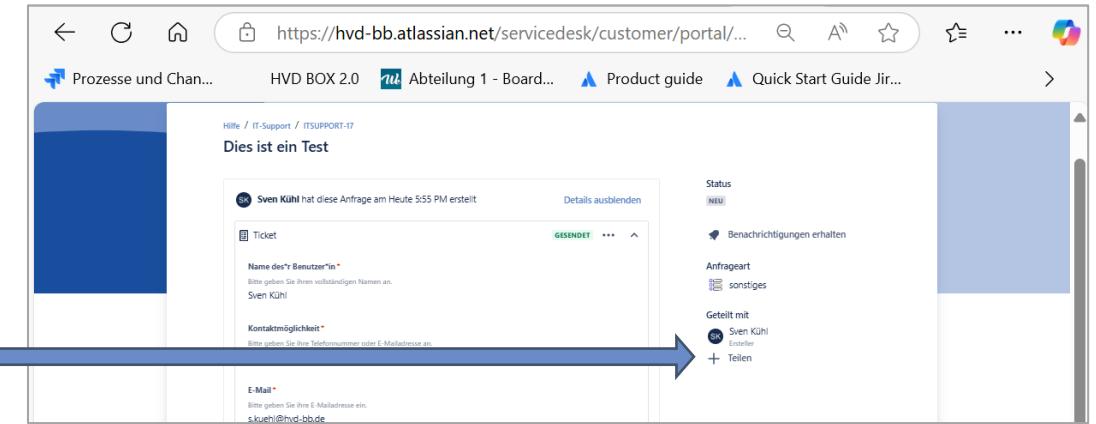
I.  Hallo, hier ist eine Ergänzung.

II. 

## Anfragen an Kolleg\*innen weiterleiten

In einigen Situationen kann es nützlich oder erwünscht sein, Anfragen mit Kolleg\*innen oder Teamleiter\*innen zu teilen.

- I. In der Detailansicht ihrer Anfrage finden sie den Bereich „Geteilt mit“, rechts neben dem Übersichtsbereich. Ein Klick auf  öffnet ein Eingabemenü
- II. Im Eingabemenü geben sie die E-Mail-Adresse oder den Namen der Person ein, mit der das Ticket geteilt werden soll.
- III. Ein Klick auf  fügt die Person als Beobachter\*in hinzu. Sie erhält eine E-Mail zur Kenntnisnahme



# **Vielen Dank**

Ansprechpartner für ihre Fragen:

Sven Kühl

[prozesse@hvd-bb.de](mailto:prozesse@hvd-bb.de)