



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 Helpcenter

Registrierung in unserem Helpcenter

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



The screenshot shows a registration form titled "Helpcenter HVD Abt. I". The form asks the user to enter their email address to log in or register. The email address "prozesse@hvd-bb.de" is entered in the input field. Below the input field is a blue button labeled "Weiter". At the bottom of the form, there is a small text indicating support by Jira Service Management.

Helpcenter HVD Abt. I

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, um sich einzuloggen oder zu registrieren.

E-Mail-Adresse

Weiter

Unterstützt von  Jira Service Management

Registrierung in unserem Helpcenter

- V. In ihrem Postfach finden sie nach maximal 5-10 Minuten eine Mail mit dem Absender *Helpcenter HVD*. Klicken sie auf **Registrieren**
- VI. Sie werden nun zum Helpcenter 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 Helpcenter und sind nun für die Anlage von Tickets registriert.

Vollständiger Name

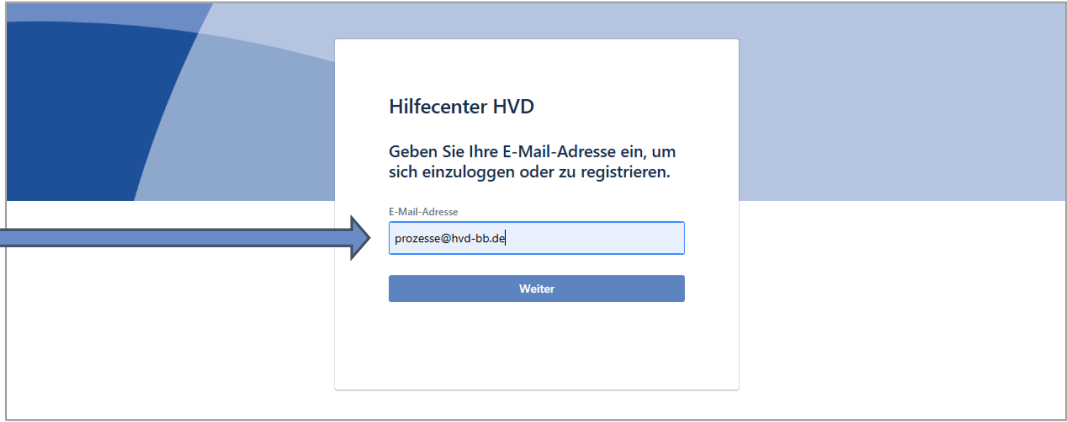
Passwort auswählen

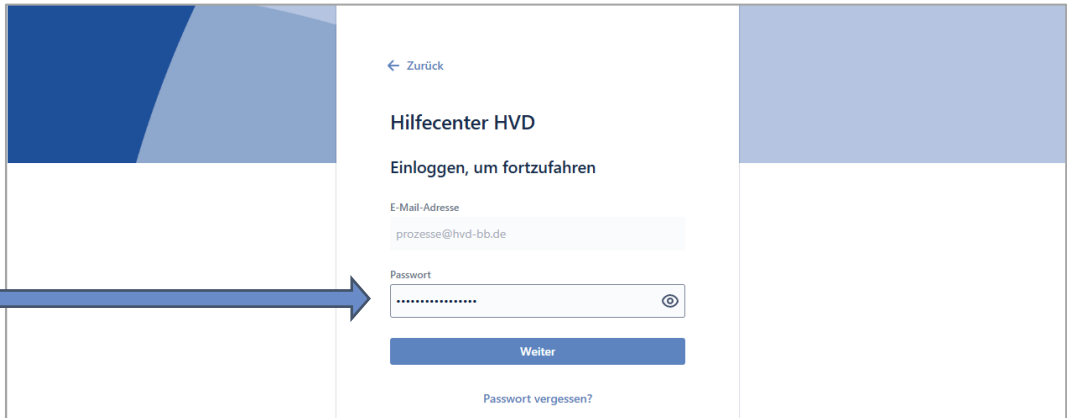
Durch Klicken auf *Registrieren* stimmen Sie der [Datenschutzrichtlinie](#) und diesem [Hinweis und Haftungsausschluss](#) zu.

Registrieren

Anmeldung im Helpcenter

- I. In der Eingabemaske im Helpcenter 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

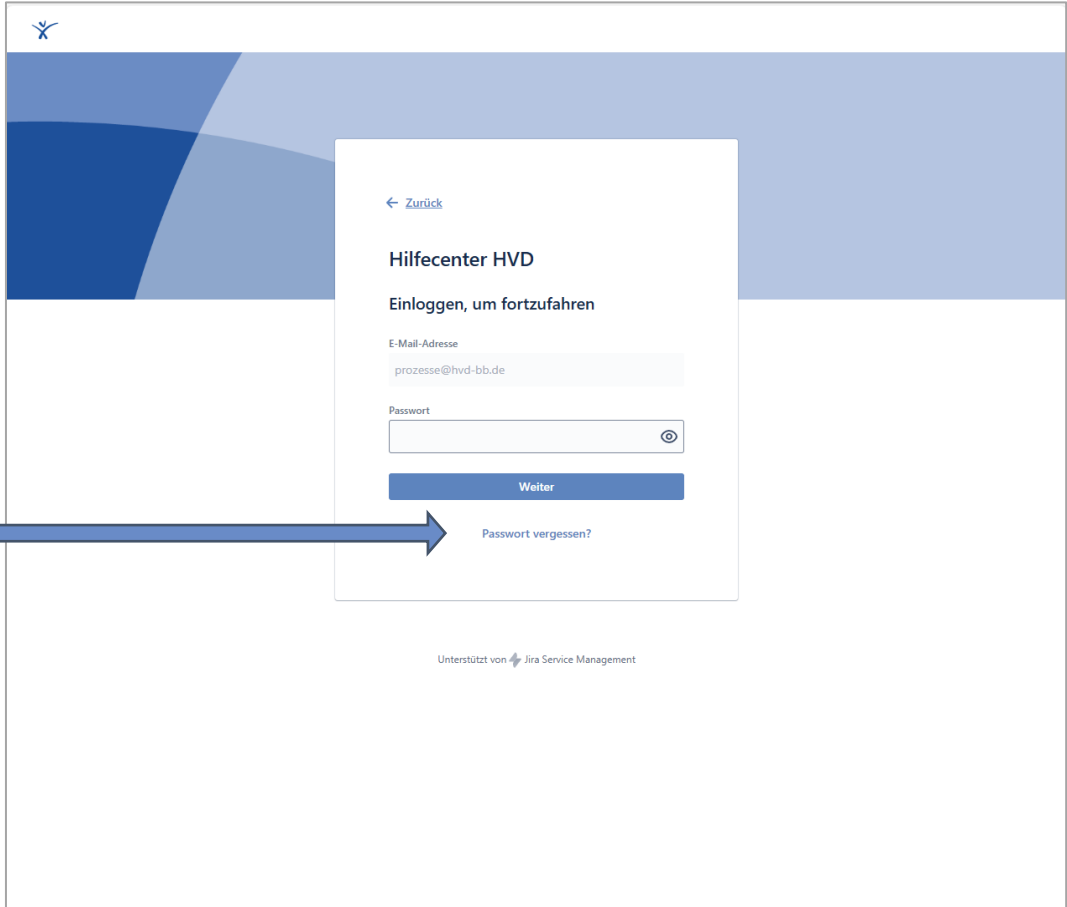
I. 

II. 

Vorgehen bei vergessenem / 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?“

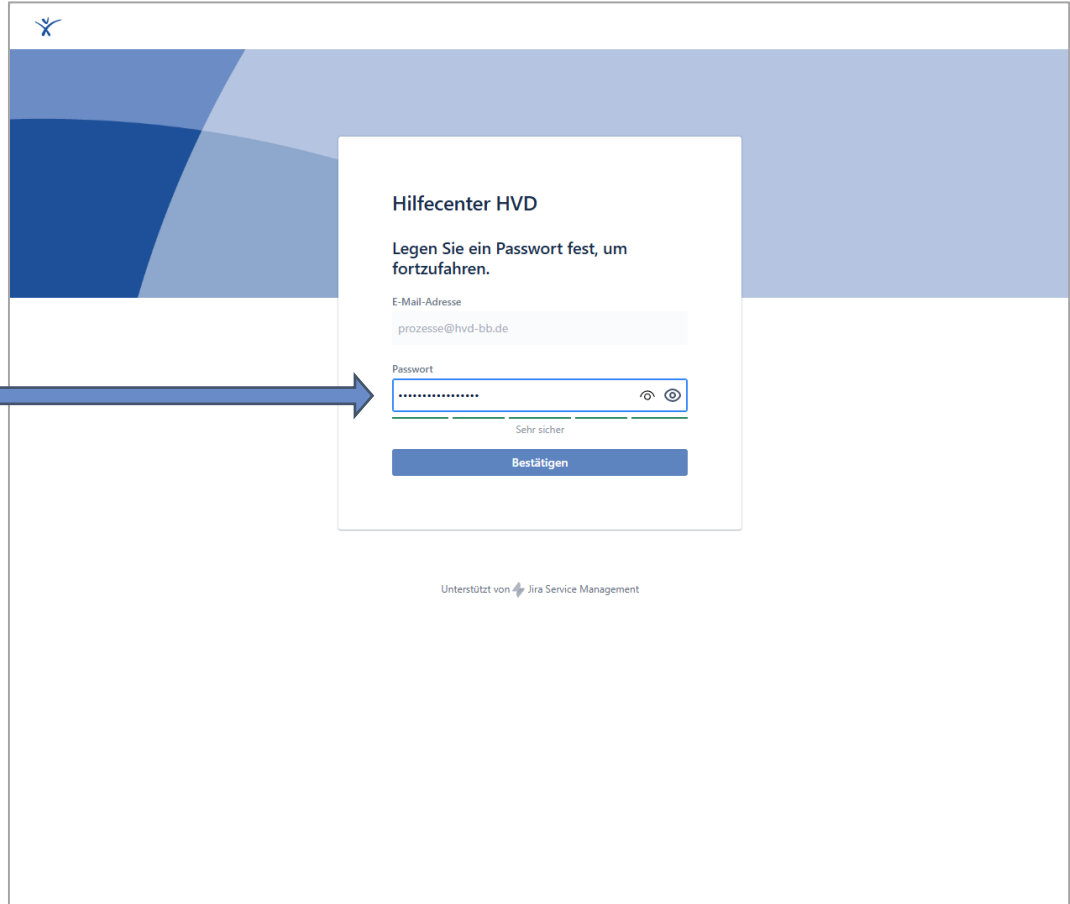


The screenshot shows the login interface of the 'Hilfcenter HVD'. At the top left is a logo. The main heading is 'Hilfcenter HVD' followed by the instruction 'Einloggen, um fortzufahren'. Below this are two input fields: 'E-Mail-Adresse' (containing 'prozesse@hvd-bb.de') and 'Passwort' (with a toggle icon). A blue 'Weiter' button is positioned below the password field. To the right of the 'Weiter' button is a link labeled 'Passwort vergessen?'. A large blue arrow originates from the Roman numeral 'III.' in the text on the left and points directly to the 'Passwort vergessen?' link. At the bottom of the page, there is a small footer that reads 'Unterstützt von Jira Service Management'.

Vorgehen bei vergessenem / 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.

V. 



Hilfecenter HVD

Legen Sie ein Passwort fest, um fortzufahren.

E-Mail-Adresse
prozesse@hvd-bb.de

Passwort
.....

Sehr sicher

Bestätigen

Unterstützt von Jira Service Management

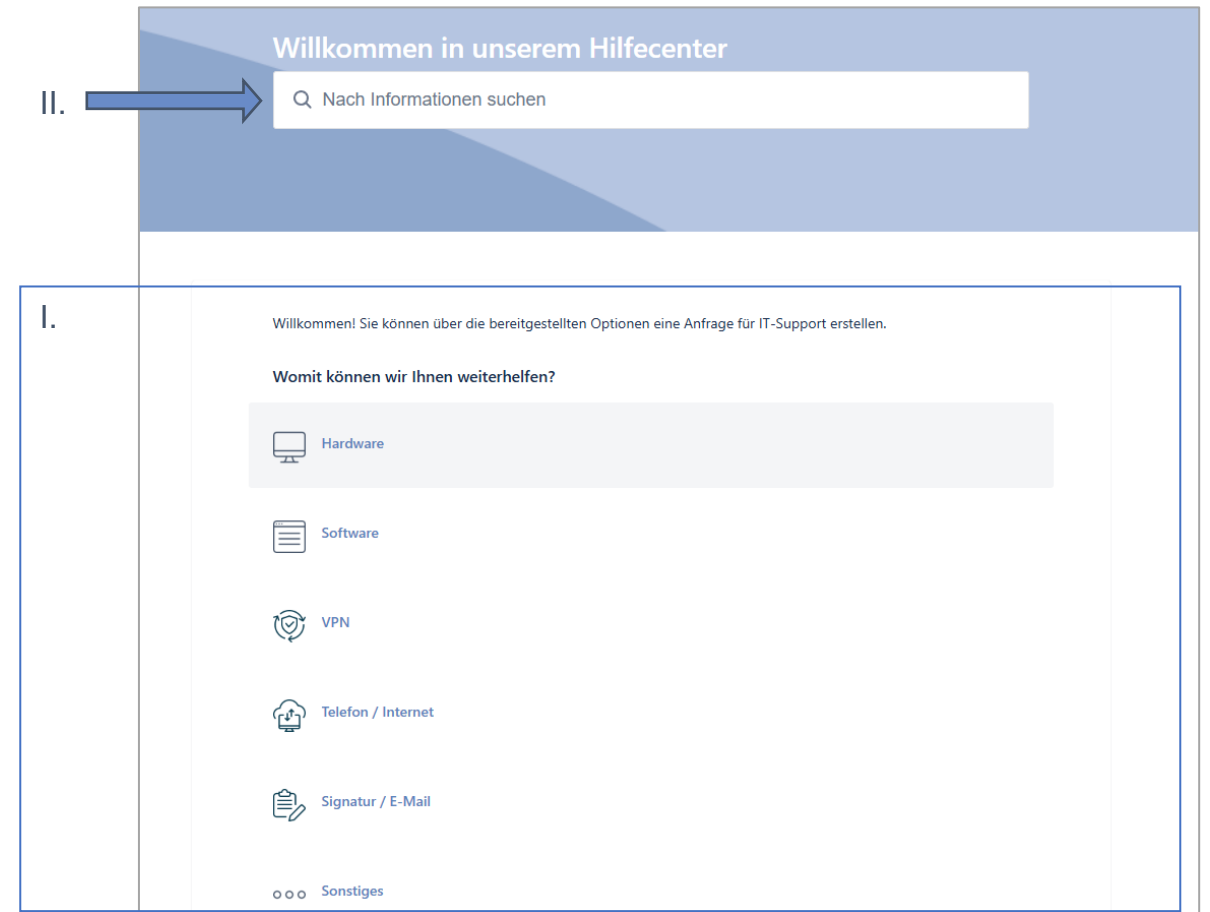
2. Anfragen erstellen

Aufbau

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

- I. Im unteren Bereich des Helpcenters 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 the 'Hilfecenter HVD / IT-Support' interface. At the top, it says 'Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für IT-Support erstellen.' Below this is a dropdown menu for 'Womit können wir Ihnen weiterhelfen?' with 'Hardware' selected. A note states 'Erforderliche Felder sind mit einem Sternchen markiert.*'. The 'Anfrage erstellen im Auftrag von:' field is filled with 'Sven Kühl (s.kuehl@hvd-bb.de)'. The 'Titel*' field is empty, with a blue arrow and the annotation 'I.' pointing to it. The 'Abteilung*' field is empty, with a blue arrow and the annotation 'II.' pointing to it. The 'Projektnummer*' field is empty, with a blue arrow and the annotation 'III.' pointing to it. The 'Optional: Weitere Kontaktmöglichkeit' field is also empty.

Hilfecenter HVD / IT-Support

 **IT-Support**


Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für IT-Support erstellen.

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

 Hardware

Erforderliche Felder sind mit einem Sternchen markiert.*

Anfrage erstellen im Auftrag von: *

 Sven Kühl (s.kuehl@hvd-bb.de)

Titel *

Bitte geben Sie einen aussagekräftigen Titel ein.

Abteilung *

Bitte wählen Sie Ihre Abteilung aus.

Auswählen ...


Projektnummer *

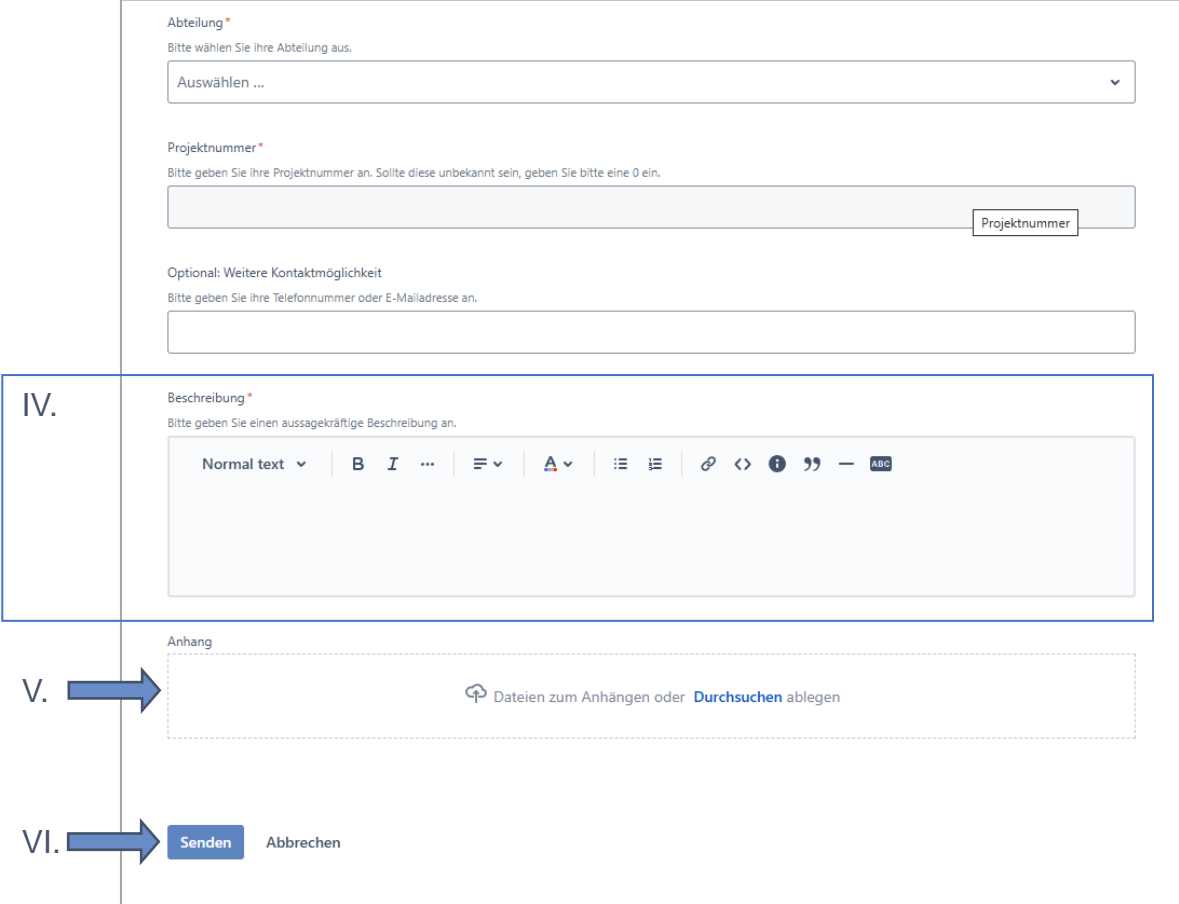
Bitte geben Sie Ihre Projektnummer an. Sollte diese unbekannt sein, geben Sie bitte eine 0 ein.

Optional: Weitere Kontaktmöglichkeit

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 angehängen werden können
- VI. Schließlich beenden sie ihre ticket Eingabe durch Klicken des Buttons 



The screenshot shows a web form for creating a request. It includes fields for 'Abteilung' (Department), 'Projektnummer' (Project Number), and an optional contact field. The 'Beschreibung' (Description) field is a rich text editor. Below it is an 'Anhang' (Attachment) section with a dashed box and a link to upload files. At the bottom are 'Senden' and 'Abbrechen' buttons. Annotations IV, V, and VI point to the description field, the attachment section, and the 'Senden' button respectively.

IV. **Beschreibung ***
Bitte geben Sie eine aussagekräftige Beschreibung an.

V. **Anhang**
Dateien zum Anhängen oder [Durchsuchen](#) ablegen

VI. **Senden** **Abbrechen**

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 Helpcenter

II. ➡

ITSUPPORT-97 Dies ist mein Test 2

IT-Support <jira@hvd-bb.atlassian.net>
An ● Kühl, Sven

Mo 14.04.2025 10:25

↩ Antworten ↩ Allen antworten ➡ Weiterleiten ...

ⓘ Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.
Klicken Sie hier, um Bilder herunterzuladen. Um den Datenschutz zu erhöhen, hat Outlook den automatischen Download von Bildern in dieser Nachricht verhindert.

Antworten Sie oberhalb dieser Linie.

Liebe Kollegin / lieber Kollege,

wir haben Ihr Ticket erhalten und werden uns umgehend bei Ihnen melden. Ihre Ticketnummer finden Sie der Betreffzeile dieser E-Mail. Den aktuellen Stand der Bearbeitung können Sie durch Klick auf "Anfrage betrachten" einsehen.

III. ➡

[Anfrage betrachten](#) · [Benachrichtigungen dieser Anfrage abstellen](#)

Dies wird geteilt mit Sven Kühl.

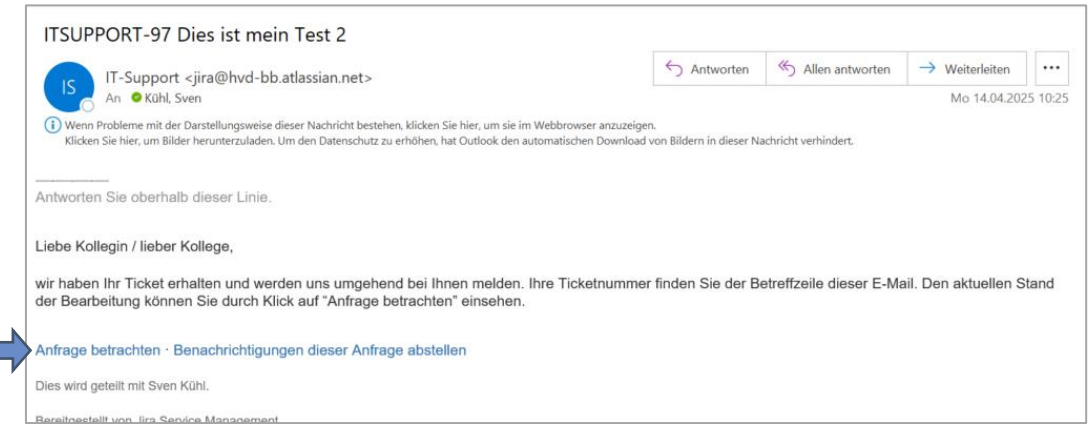
Bereitgestellt von Jira Service Management

3. Anfragen verwalten

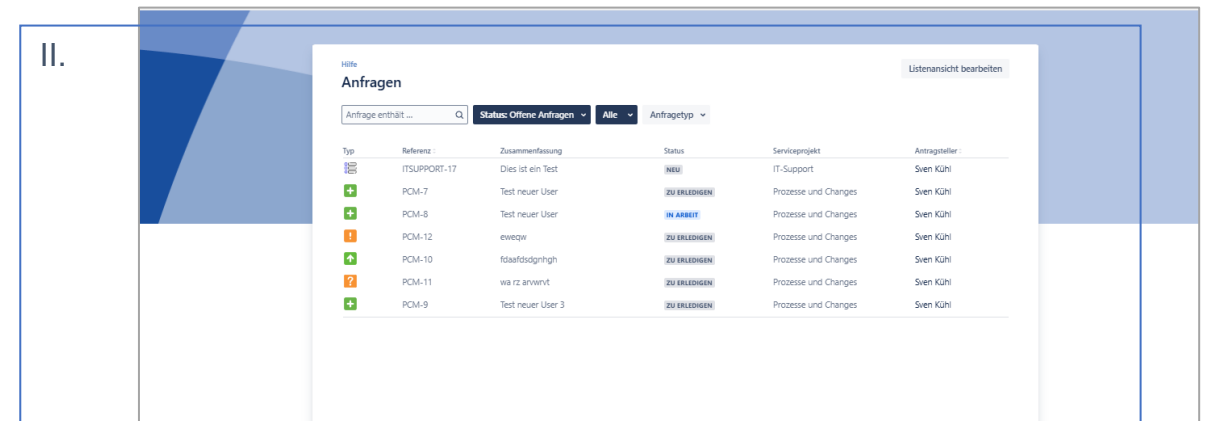
Aufrufmöglichkeiten für ihre Anfrage

Ihre bestehenden Anfragen können sie auf zwei Wegen aufrufen:

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



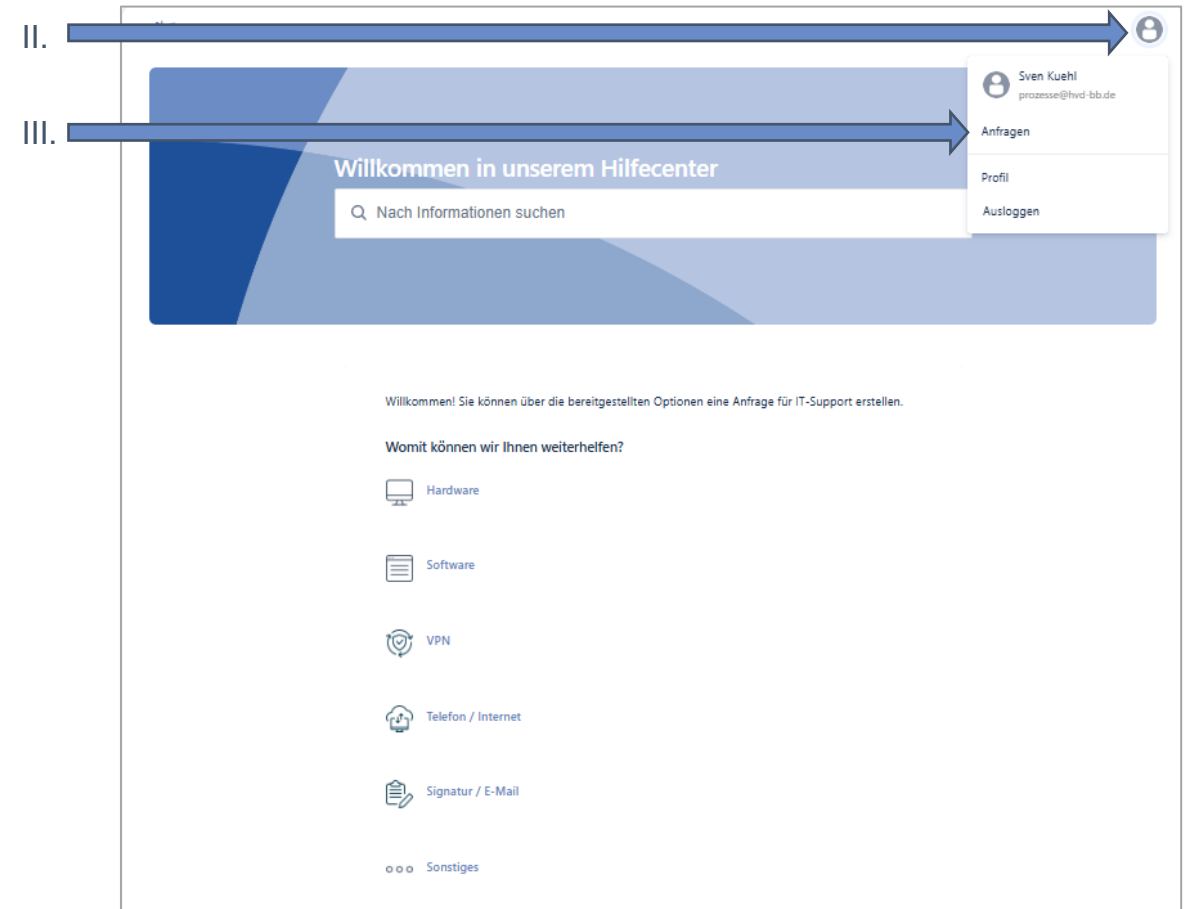
I. [Anfrage betrachten](#) · [Benachrichtigungen dieser Anfrage abstellen](#)



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

Hilfocenter HVD



Anfragen Listenansicht bearbeiten

Anfrage enthält ... Suche Status: Offene Anfragen Auswahl Anfragetyp

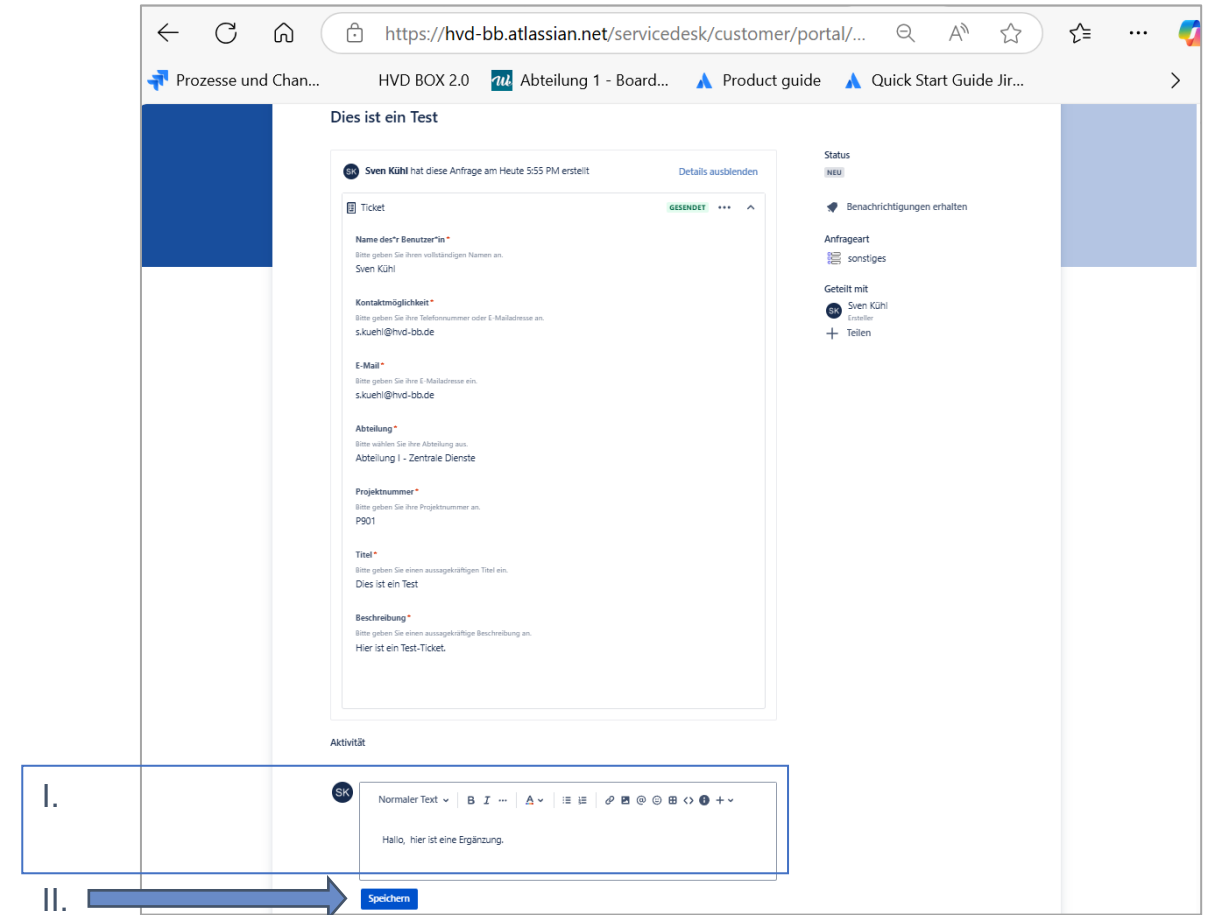
Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Serviceprojekt	Antragsteller	Erstellt am
	ITSUPPORT-193	Ein Test zur Ansicht	NEU	IT-Support	Sven Kuehl	Heute

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 

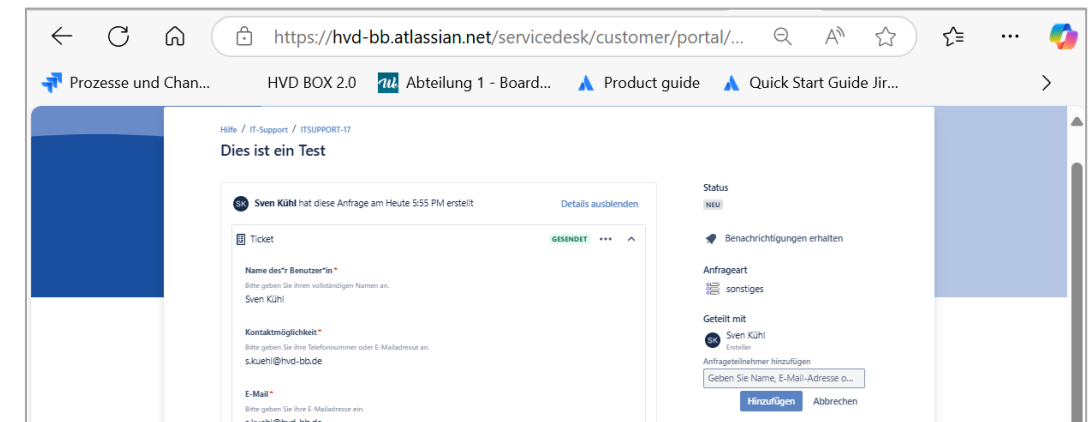
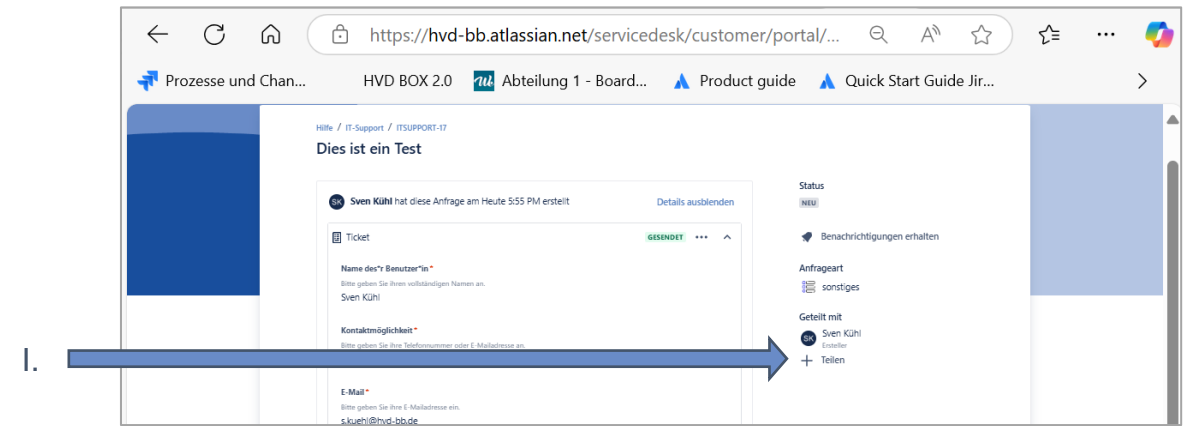
- II. Sie veröffentlichen den Kommentar durch klick auf 



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