



Hinweise zur Nutzung des Service Portals

Das **Self Service Portal** ist ein zentraler Anlaufpunkt für den IT-Support der EWN GmbH. Er steht allen Nutzern und Nutzerinnen rund um die Uhr zur Verfügung, unabhängig von der Erreichbarkeit des IT-Helpdesk.

Als Anwender/in können Sie online Störungsmeldungen erstellen, den Status der Bearbeitung einsehen und zusätzliche Informationen bereitstellen. Sie können bereitgestellte Services direkt mittels spezifischer Formulare beantragen, Hardware bestellen oder Software zur Installation auf Ihrem Arbeitsplatzcomputer anfordern. Im EWN Adressbuch finden Sie die Kontaktdaten der EWN sowie der Unternehmensteile KTE und JEN.

Vorgesetzte können Genehmigungen zu IT-Anträgen online erteilen, Vertreter/innen benennen und den Bearbeitungsstand von Anträgen einsehen.

Die Startseite des Service-Portals ist <https://wsm.ewn-gmbh.de/WM>. Sie finden diesen Link im Intranet direkt auf der Homepage unter „Hilfe bei Störungen“.

Das Self Service Portal bietet Ihnen folgende Funktionen, die sie über das Menü auf der linken Seite erreichen:

– **Home**

- **Entscheiden:** Hier finden Sie Anträge, die Ihnen zur Entscheidung übergeben wurden. Sie können Anträge genehmigen oder ablehnen und entsprechend kommentieren.
- **EWN Adressbuch:** Das zentrale Adressbuch enthält die Telefonnummern und E-Mail-Adressen aller Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der EWN, KTE und JEN sowie Rufnummern von Räumen oder Funktionskontakten in Lubmin und Rheinsberg.

– **Arbeitsplatz**

- **Meine Bestellungen:** Hier finden Sie die Übersicht zu allen Bestellungen, die Sie selbst abgeschickt haben.
 - **Meine Services:** Hier sind, ähnlich wie bei ‚Meine Bestellungen‘, alle von Ihnen bestellten Services aufgelistet.
 - **Meine Hardware:** Sie finden hier eine Liste der Ihnen zugeordneten IT-Technik zu denen Sie auch direkt Störungen am Gerät melden können.
- **Katalog:** Der ‚IT-Shop‘. Sie können Hardware und Software bestellen und finden hier Anträge zu verschiedenen IT-Themen.
- **Support:** Stellen Sie online Supportanfragen oder ergänzen Sie Ihre Anfragen durch neue Information. Sie können jederzeit den Bearbeitungsstand ihrer Anfragen einsehen.

BEREICHE IM PORTAL - DIE HOMEPAGE

The screenshot shows the MATRIX42 Self Service Portal homepage. A navigation sidebar on the left is highlighted with a green box and labeled 'Navigationsbereich'. The main content area is divided into several sections, each with a green callout box:

- Ankündigungen**: 'Aktuelle Informationen rund um den IT-Support'. Text: 'Service Portal im neuen Design. Willkommen im Service Portal mit dem neuen Design des Produktes. Sie finden alle Funktionen der bisherigen Oberfläche auch im neuen Design. Starten Sie auf der linken Seite mit den verschiedenen Menüs oder erstellen Sie neue Anfragen direkt über die Buttons im unteren Bereich.'
- Neu im Katalog**: 'Zum Katalog hinzugekommene IT-Services'. Items include: Imaginado Office Addin..., Freischaltung einer Internet-Seite, Umzug PC-Technik, Webex Meeting, and Simple Sticky Notes.
- Meine Aktivitäten**: 'Offene Bestellungen und Genehmigungen'. Sub-sections include 'Meine Bestellungen' (with 'Alle Bestellungen anzeigen' link) and 'Warten auf meine Genehmigung' (with 'Alle Servicegenehmigungen anzeigen' link).

Bestellungsnummer	Status	Verantwortlicher
ORD07886	In Bearbeitung	Mähl, Rene
ORD07845	Genehmigt	
- Support**: 'Offene Störungsmeldungen'. Sub-section: 'Meine offenen Störungen (Tickets)' (with 'Alle Tickets anzeigen' link).

Ticketnummer	Status	Lösungszeit	Verantwortlicher
INC30453	In Bearbeitung	16.02.2022 13:16	Havemann, Christoph
INC30452	Zugewiesen	16.02.2022 13:15	Havemann, Christoph

At the bottom, there are two buttons: 'Eine Störung melden' and 'Führen Sie eine Bestellung aus.', both highlighted with a green box and labeled 'Direkt zur Störungsmeldung oder zum Katalog'. A 'Kurzanleitung' button is also visible in the bottom right corner.

Dies ist die Homepage des Self Service Portals. Im Navigationsbereich auf der linken Seite finden Sie alle Funktionen des Self Service Portals. Auf der rechten Seite sind Übersichten und Links zu Störungsmeldung und Katalog untergebracht.

FUNKTIONEN DER MENÜLEISTE

The diagram illustrates the navigation menu functions of the MATRIX42 Self Service Portal. It consists of three screenshots showing different views of the application, with green arrows pointing from labels to specific UI elements.

Labels and their corresponding functions:

- Menü verkleinern:** Points to the hamburger menu icon in the top left of the main portal header.
- Zur Startseite:** Points to the 'Home' link in the main portal header.
- Navigation:** Points to the search bar in the main portal header.
- Suche in der Anwendung:** Points to the search icon in the top right of the search results page.
- Warenkorb:** Points to the shopping cart icon in the top right of the shopping cart page.
- Anmeldung:** Points to the user profile dropdown menu in the top right of the shopping cart page.

Screenshots:

- Main Portal Header:** Shows the 'MATRIX42 Self Service Portal' logo, a search bar with the text 'In Navigation suchen', and navigation links for 'Home', 'Suche in der Anwendung', 'Warenkorb', and 'Anmeldung'.
- Search Results Page:** Shows a search bar with a magnifying glass icon and a list of search results, including 'Katalog > Hardware', 'Home', 'EWN Adressbuch', 'Arbeitsplatz', 'Meine Bestellungen', 'Meine Hardware', 'Meine Services', 'Katalog', and 'Störungen'.
- Shopping Cart Page:** Shows the 'Warenkorb' (Shopping Cart) page with a list of items, including 'SRV00708 Maus vertikal - kabelgebunden (Rechtshänder)'. The user profile dropdown menu is open, showing the user's name 'Marta Test', email 'marta.test@ewn.zz', and options for 'Profil', 'Deutsch (Deutschland)', 'Help Center', and 'Abmelden'.

BEREICHE IM PORTAL - SUPPORT

Bitte Nutzen Sie für alle Anfragen an den Support die Funktion „Störung melden“, auch wenn Ihre Anfrage keine eigentliche Störung der IT-Systeme betrifft.

Im Formular für eine Störung müssen nur die Felder „Betreff“ und „Beschreibung“ ausgefüllt werden. Wenn die Störung nicht Ihren eigenen PC betrifft, kann unter „Gerät“ die Inventarnummer des betroffenen Gerätes ausgewählt werden. Zusätzlich können Sie Dateien anfügen oder weitere betroffene Personen ergänzen.

The screenshot shows the 'MATRIX42 Self Service Portal' interface for creating a new incident ('Störung: Neu'). The form includes several fields: 'Betreff' (Subject) with a red 'Pflichtfeld' (required) label, 'Gerät' (Device) with a dropdown menu showing '692502526-LUB' and a hint 'Welcher PC, welches Notebook oder anderes Gerät ist betroffen?', 'Betroffene Benutzer' (Affected users) with a search icon, and a large 'Beschreibung' (Description) text area. Below the description is another red 'Pflichtfeld' label. The 'Anlagen' (Attachments) section features a search filter, sorting options, and download buttons, with a dashed box labeled 'HIER ABLEGEN' (Drop files here). A red error bar at the bottom indicates 'Betreff Pflichtfeld' (Subject required). Two green callout boxes provide instructions: one points to the 'Gerät' dropdown and the 'Betroffene Benutzer' field, stating 'Bitte beachten Sie den Hinweis zum Ausfüllen von Listenfeldern weiter unter.' (Please note the hint for filling out list fields further below.); the other points to the 'HIER ABLEGEN' area, stating 'Anlagen zu Störungsmeldungen, z. B. Fehlermeldungen können Sie hier hinzufügen. Ziehen Sie z.B. Dateien aus dem Explorer auf die Fläche.' (Attachments to incident reports, e.g., error reports, can be added here. Drag files from Explorer onto the area.).

BEREICHE IM PORTAL – KATALOG

Im Katalog werden Services zur Verfügung gestellt, die Sie bestellen können. Die Services sind in die Gruppen IT-Anträge, Hardware und Software gegliedert.

In der Gruppe IT-Anträge werden Antragsformulare aus dem Bereich IT zur Verfügung gestellt. Die Beantragung erfolgt nach dem Prinzip eines Onlineshops. Ein Antrag wird durch Anklicken von „In den Warenkorb“ zum Ausfüllen geöffnet. Nach dem Ausfüllen und Speichern eines Formulars kann der Warenkorb geöffnet und abgeschickt werden.

Der Antrag wird zunächst in einer schmalen Ansicht dargestellt, die jedoch alle Funktionen enthält. Für eine größere Darstellung des Formulars klicken Sie auf das Symbol für den erweiterten Modus am rechten oberen Rand.

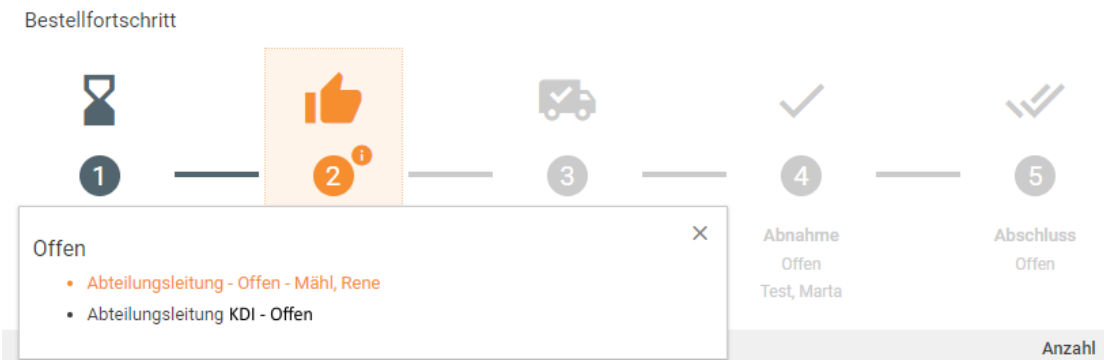


In den Formularen sind Pflichtfelder rot markiert und Sie erhalten Hinweise unten auf der Seite. Bitte beachten Sie den Hinweis zum Ausfüllen von Listefeldern weiter unten. Bei vielen Anträgen muss die zuständige Leiterin bzw. der zuständige Leiter eingetragen werden. Dies entspricht der ersten Unterschriftsebene der Papierformulare.

Bearbeitungsvermerk
Zur Entscheidung weiterleiten an zuständige/n Leiter/in
Pflichtfeld

Wenn Sie als zuständiger Leiter bzw. zuständige Leiterin selbst den Antrag ausfüllen, dann tragen Sie sich bitte in dieses Feld ein – Sie erhalten nicht zusätzlich die Aufforderung zur Genehmigung. Der Antrag wird in diesem Fall sofort an die nächste Genehmigungsstufe weitergereicht.

Nach dem Absenden wird der Genehmigungsverlauf im Bereich Arbeitsplatz → Meine Bestellungen angezeigt. Durch Anklicken des Genehmigungsschrittes können die Details der Genehmigung angezeigt werden.



KATALOG – SOFTWARE GENEHMIGUNGSFREI INSTALLIEREN (STANDORT LUBMIN)

Im Katalog finden Sie unter „Software“ ausgewählte Softwareprodukte, für die die Installation auf Ihrem PC oder Notebook direkt aus dem Portal erfolgen kann. Dafür wird kein Genehmigungsprozess gestartet. Stattdessen wird die Software über den Softwareverteilungsmechanismus auf dem Zielcomputer installiert.

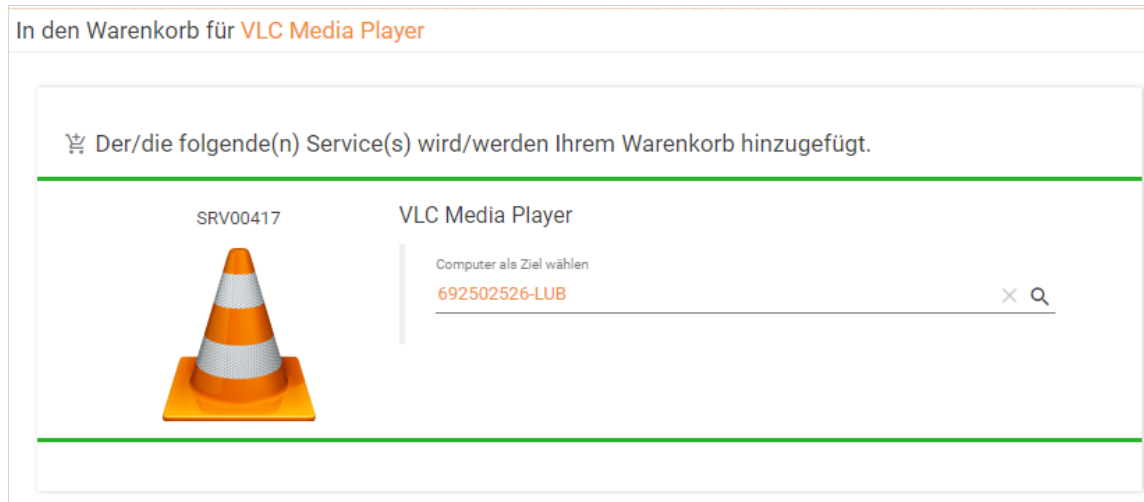
The screenshot shows the 'MATRIX42 Self Service Portal' interface. The navigation menu on the left includes 'Home', 'Arbeitsplatz', 'Katalog', 'Hardware', 'Services', 'Software' (selected), 'Anwendungen', 'Support', and 'Kurzanleitung'. The main content area displays a grid of software products:

- SRV00416: 7-Zip Installation** - Datenkompressionsprogramm mit einer hohen Kompressionsrate.
- SRV00419: Autodesk Design Review 2020** - Mit dem kostenlosen DWG CAD-Viewer Design Review können Sie 2D- und 3D-Dateien ansehen, markieren, drucken und...
- SRV00421: Autodesk DWG TrueView 2020** - Zeigen Sie DWG-Dateien an oder konvertieren Sie sie, um mit älteren Versionen von AutoCAD zu arbeiten.
- SRV00420: Autodesk Inventor View 2020** - Mit diesem frei erhältlichen Viewer können Sie Daten von Bauteilen, Baugruppen und Zeichnungen anderer Benutze...
- SRV00424: GAEB-Viewer** - Der GAEB-Viewer ist eine kostenlose Software, die den Inhalt von GAEB- und ÖNorm-Dateien (GAEB90, GAEB2000, GA...

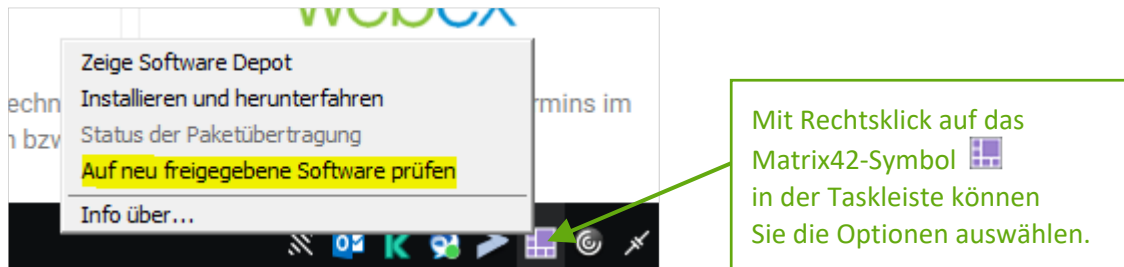
Each product card features an 'IN DEN WARENKORB' button. The recipient name 'Test, Marta' is displayed at the top of the main content area.

Um eine Software aus dem Katalog zu bestellen, legen Sie ein Softwareprodukt in den Warenkorb. Sie können auch mehrere Softwareprodukte oder andere Services in den Warenkorb legen und gemeinsam bestellen. Bitte beachten Sie jedoch, dass die gesamte Bestellung nur ausgeführt werden kann, wenn die Genehmigung für alle bestellten Services vorliegt. Es ist als zweckmäßig, genehmigungsfreie Services, wie Softwareprodukte, nicht mit Services zu kombinieren, die eine Genehmigung erfordern, z.B. dem allgemeinen Softwareantrag.

Bei der Bestellung von Software werden Sie zur Auswahl des Zielcomputers aufgefordert. Bitte wählen Sie den Computer aus der Liste aus. Bitte beachten Sie den Hinweis zum Ausfüllen von Listenfeldern weiter unten.



Nach dem Absenden des Warenkorbes erhalten Sie für jedes ausgewählte Softwareprodukt eine Bestätigungsmail. Die Konfiguration der Softwareverteilung ist damit abgeschlossen. Die eigentliche Installation erfolgt automatisch innerhalb eines Intervalls von etwa 4 Stunden in dem von Ihrem PC die verfügbare Software abgefragt wird. Sie können dies beschleunigen, indem Sie über die Anwendung Matrix42 Software Depot den Abruf der für Sie verfügbaren Software anstoßen.



ARBEITEN MIT DEM EWN ADRESSBUCH

Das EWN Adressbuch im Self Service Portal ist das zentrale Adressbuch zur Nutzung an den Standorten Lubmin und Greifswald. Hier werden die Daten auf dem neuesten Stand bereitgestellt und mit Hilfe der Nutzer und Nutzerinnen sowie den Abteilungen aktuell gehalten.

Im Adressbuch finden Sie für die Standorte Lubmin und Rheinsberg die Kontaktdaten aller Mitarbeiter/innen sowie von Funktionen oder Räumen dieser Standorte. Für die Unternehmensteile KTE und JEN werden die Kontaktdaten der Mitarbeiter/innen bereitgestellt.

Falls Ihnen Fehler in den Kontaktdaten auffallen, dann melden Sie diese bitte als Anfrage oder per E-Mail an den IT-Support.

Suchen von Einträgen

Zum Auffinden von Einträgen stehen verschiedene Such-, Sortier- und Gruppierungsfunktionen zur Verfügung welche beliebig kombiniert werden können.

Gruppieren nach gleichen Einträgen einer Spalte
Sortieren – Klick auf den Spaltenkopf
Suchen – über alle Spalten oder in einzelner Spalte

Gruppieren nach:	Suchtext	Klick	Typ	Anrede...	Name ↑	Standort	Struktur	Festnetz
<input type="checkbox"/> Typ Firma (29) Funktion (2) NOTRUF (6) Person (2700) Raum (852)	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		<input type="checkbox"/>	Firma		BSR	Lubmin		8361
		<input type="checkbox"/>	Firma		Dienstleistungsgesellschaft m...	Lubmin	DLV	8300
		<input type="checkbox"/>	Firma		DLV Geschäftsstelle	Lubmin	DLV	8300
		<input type="checkbox"/>	Firma		DSR	Rheinsberg		612
		<input type="checkbox"/>	Firma		H.N.Krane	Lubmin		5533

Anpassen des Layouts

Sie können das Aussehen des Adressbuchs Ihren Bedürfnissen anpassen. Die Einstellungen werden im Browser gespeichert und bleiben für Ihre persönlichen Sitzungen erhalten. So können Sie das Aussehen z.B. für verschieden Geräte anpassen, falls Sie alternativ mit einem Tablet oder Smartphone arbeiten.

Spaltenbreite einstellen Spalten verschieben Ansichtsoptionen ein-/ausblenden – Aussehen, Spaltenauswahl

Suchtext 1 - 100 von 3619 < > ↻ ☆ ≡

Klicken und ziehen

<input type="checkbox"/>	Typ	Anrede...	Name ↑	Standort	Struktur	Festnetz	
<input type="checkbox"/>	Funktion	- Vorwahl Lubmin	Lubmin			038354-4	
<input type="checkbox"/>	Funktion	- Vorwahl Rheinsberg	Rheinsberg			033931-57	
<input type="checkbox"/>	Raum	0,4KV Schaltstation Neben anl.	Rheinsberg			479	
<input type="checkbox"/>	Raum	110kV - Anlage	Rheinsberg			460	
<input type="checkbox"/>	Raum	6KV-NA E-Raum	Lubmin	P1KM		5679	

Ansichtsoptionen

Elemente pro Seite
10 20 50 100 200

Zeilenart
Dichte: Hoch Normal Niedrig

Zebrastreifen

ALLGEMEINE HINWEISE

Ausfüllen von Listenfeldern

Textfelder mit Suchfunktion (🔍) können entweder durch Öffnen der Liste oder durch Eingabe in das Textfeld bearbeitet werden. Beim Schreiben in das Textfeld erfolgt eine sofortige Suche und Anzeige als Liste unterhalb des Feldes.

Von wo nach wo erfolgt der Umzug? Bitte wählen Sie die Räume
Liste finden, dann bitte unter Bemerkungen eintragen.)

Entweder Suchbegriff schreiben oder Liste öffnen

Umzug aus Gebäude/Raum 🔍

Umzug aus Gebäude/Raum

Eingabefeld leeren

016

- ALFR-FL 016
- VWG 1 A, 01.016
- VWG 1 A, 02.016
- VWG 1 A, 03.016
- ZLN Bürogebäude, PP016

Umzug aus Gebäude/Raum

⊕ 🔍 Suchtext

Objekt-ID...	Typ	ID	Name ↑	Sprache
Q	Q	Q	Q 016	×
LOC015...	Raum	016	ALFR-FL 016	
LOC018...	Raum	01.016	VWG 1 A, 01.016	
LOC018...	Raum	02.016	VWG 1 A, 02.016	
LOC018...	Raum	03.016	VWG 1 A, 03.016	
LOC007...	Raum	PP016	ZLN Bürogebäude, PP016	

In einigen Formularen sind Textfelder für die Auswahl mehrerer Personen vorgesehen. Hier können Sie wie oben beschrieben einfach weitere Namen suchen und auswählen oder mehrere Personen in der geöffneten Suchliste gleichzeitig auswählen.

Mahl, Rene (OE)

Mahl, Rene (OE)

Mahl, Stefan (OE)

Havemann, Christoph (OE) × Sielaff, Karsten (OE) × Mahl

Persönliche Daten / Vertretung

Im Bereich Homepage → Profil können Sie Ihre hinterlegten Kontaktdaten einsehen. Die Daten werden von der Personalverwaltung und der Abteilung KDI gepflegt. Sollten Ihnen Fehler auffallen, dann wenden Sie sich bitte an den Helpdesk.

Sie können hier dauerhaft oder zeitlich begrenzt eine Vertretung bestimmen. Die Vertretung erhält automatisch E-Mails zu offenen Entscheidungsprozessen für die IT-Anträge aus dem Katalog.

MATRIX42 Self Service Portal Home

Person

Test, Marta

Persönliche Daten

⚠ Sie sind nicht berechtigt, die persönlichen Daten zu ändern! Wenden Sie sich an die Systemoperatoren, wenn Änderungen erforderlich sind.

Anrede	Geschäftstelefon
Vorname Marta	Mobiltelefon
Nachname Test	Telefonnummer 2
E-Mail marta.test@ewn.zz	Telefax

Vertretung

Ihre Vertretung erhält dauerhaft bzw. im gewählten Zeitraum alle Benachrichtigungen zu Genehmigungsanfragen und Bestellungen und kann diese im Portal bearbeiten, also z.B. Genehmigungen erteilen oder ablehnen. Alle Anfragen, die vor dem Zeitraum bereits eingetroffen sind, können jedoch nicht durch die Vertretung bearbeitet werden.

Stellvertreter

Starttermin DD.MM.YYYY Endtermin DD.MM.YYYY

Fragen zum Self Service Portal?

Bei Fragen zum Portal wenden Sie sich bitte an den Helpdesk, telefonisch unter 8801 oder per E-Mail an service.desk@ewn-gmbh.de.