

Das Jira Ticketsystem

Der Jira-Vorgang bei **Antragsverfahren** bei
einer **nachgelagerten Zahlung**

Stand 04/2022

Inhaltsverzeichnis

Prozess Online-Antrag im WSP.NRW	5	Fremdkassenzeichen eingeben	34
Ablauf im Jira-Ticketsystem	6	Bescheid hochladen	36
Der Jira-Vorgang - Beispielvorgang	7	Vorgang abschließen	37
Erläuterung Vorgang - allgemein	8	Wiedervorlagedatum setzen	38
Erläuterung Vorgang - Details	9	Wiedervorlagedatum im Vorgang	39
Erläuterung Vorgang – Personen/Daten	12	Wiedervorlagedatum Dashboard	40
Erläuterung Vorgang – Beschreibung	14	Nachträgliche Korrekturen	42
Erläuterung Vorgang – Anhänge	15		
Erläuterung Vorgang – Anhänge speichern	17		
Erläuterung Vorgang – Anhänge drucken	19		
Dokumente im Vorgang hinterlegen	20		
Erläuterung Vorgang – Aktivität (Kommentar/Nachrichten)	21		
Kommunikation über Kommentare	22		
Externe Kommentare	23		
Externe Kommentare (Nachrichten an Antragsstellende) – Dokumente an Antragsstellende senden	24		
Nachrichten über die Kontoübersicht	25		
Interne Kommentare	26		
Kennzeichnung bei Vorliegen eines internen/externen Kommentares	27		
Export des Kommunikationsverlaufs	28		
Textbausteine verwenden	29		
Textbausteine erstellen	31		
Gebühr eingeben	33		

Änderungshistorie

Nr.	Datum der Änderung	Änderungsgrund
1	19.04.2022	Gänzliche Aktualisierung

Bitte nutzen Sie die Internetbrowser Firefox oder Chrome. Der Internet Explorer wird **nicht** unterstützt, sodass es zu Einschränkungen kommen kann.

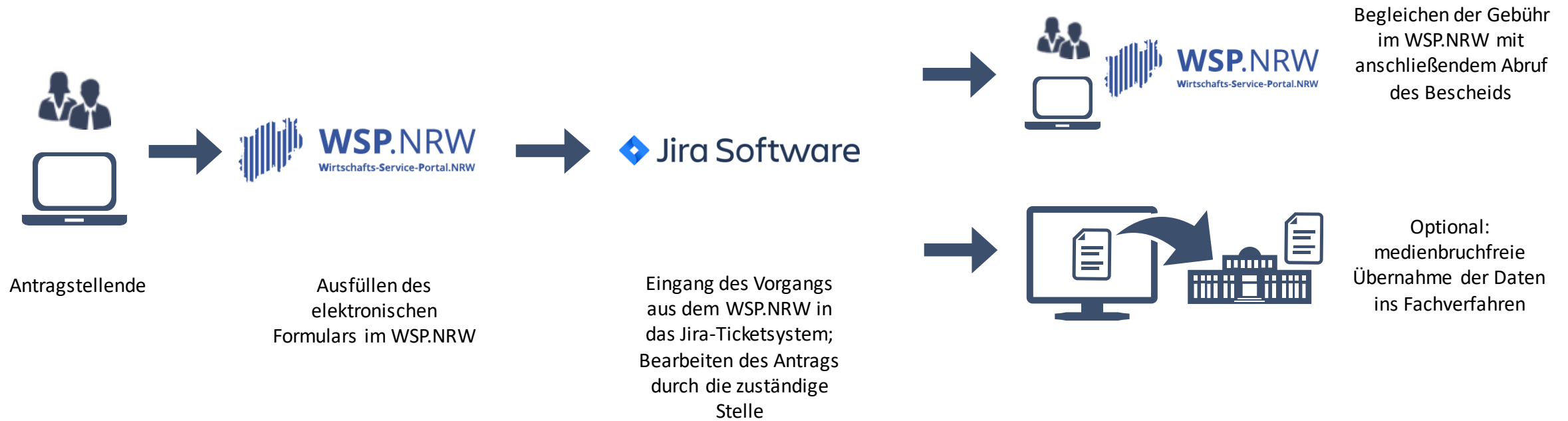
Hinweise:

Diese Unterlagen sind für alle **Antragsverfahren** mit ausschließlich einer **nachgelagerten Zahlung** gültig.

Die folgenden Aktionen erfordern einen entsprechenden Jira-Account.

Das Ticketsystem für das Wirtschafts-Service-Portal.NRW zur Bearbeitung der Anträge und Kommunikation mit den Antragstellenden finden Sie unter: <https://wsp-jira.krz.de/>

Prozess Online-Antrag im WSP.NRW



Ablauf im Jira-Ticketsystem

Bei einem Prozess mit einer **nachgelagerten Zahlung** gelangt der Vorgang nach vollständigem Ausfüllen des Formulars ins Jira-Ticketsystem. Folgender grober Ablauf ist anschließend von der zuständigen Stelle im Jira-Ticketsystem vorzunehmen:

1. Prüfung der Daten auf Vollständigkeit und Korrektheit
2. ggf. Nachfrage und Einholung weiterer Daten beim Antragsstellenden
3. nach Abschluss der Prüfung: Eingabe der anfallenden Gebühr und optional ein Fremdkassenzeichen, Hochladen des Bescheids
4. Der Antragsstellende erhält den Gebührenbescheid zur Begleichung der Gebühr. Anschließend kann er sich die Verwaltungsentscheidung herunterladen.
5. ggf. medienbruchfreie Übernahme der Daten ins Fachverfahren (falls vorhanden)

Der Jira-Vorgang - Beispielvorgang

Für jeden Antrag wird ein Vorgang (Jira-Ticket) erstellt. Dort sind alle Daten und Dokumente einsehbar.

The screenshot shows a Jira Core interface for a ticket titled 'Eintragung in die Handwerksrolle - Max Mustermann - 2021-02-09 10:57:15'. The interface includes a navigation sidebar on the left with options like 'Zusammenfassung', 'Vorgänge', and 'Berichte'. The main content area is divided into several sections: 'Details', 'Personen', 'Daten', and 'Anhänge'. The 'Details' section contains fields for 'Typ', 'Status', 'Lösung', 'Sicherheitsstufe', 'Stichwörter', and 'Kommunikation'. The 'Personen' section lists 'Bearbeiter', 'Autor', and 'Zuständige Personen'. The 'Daten' section shows 'Erstellt' and 'Aktualisiert'. The 'Anhänge' section lists two PDF files: 'Kopie Personalausweis.pdf' and 'Nachweis 1.pdf'.

Jira Core Startseite ▾ Projekte ▾ Vorgänge ▾ Jira-Anleitung Weiterführende Informationen FAQ Suche

Handwerkskammer

Handwerkskammer Musterheim / HANDWERKSKAMMERMUSTERHEIM-2
Eintragung in die Handwerksrolle - Max Mustermann - 2021-02-09 10:57:15

Q Kommentar Zuweisen Weitere Aktionen ▾ Bearbeitung starten Nachricht an Bürger se... Wiedervorlagdatum setzen vom Bürger zurückgezogen

Details

Typ: **Eintragung in die Handwerksrolle** Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen)
Lösung: Nicht erledigt
Sicherheitsstufe: Eintragung in die Handwerksrolle

Stichwörter: Keine

Allgemein Zahlungsinformation

Kommunikation: **Keine aktuelle Kommunikation**

Lfd. Antragsnummer (UUID): e53690b6-011b-41bf-b655-a1b0c76218bf
E-Mail-Adresse: max.mustermann@muster.de
Vorname (Antragssteller(in)): Max
Nachname (Antragssteller(in)): Mustermann
Straße und Hausnummer: Musterstraße 1
PLZ und Ort: 12345 Musterheim
Bezahlung eingegangen: **NICHT BEZAHLT**

Personen

Bearbeiter: ? Nicht zugewiesen
Mir zuweisen
Autor: e-Gewerbe-Portal
Zuständige Personen: test2-wsp@d-nrw.de
Beobachter verwalten: 0 Vorgang beobachten

Daten

Erstellt: 2021-02-09 10:57:15
Aktualisiert: Jetzt

Beschreibung

Anhänge

📎 Dateien zum Anhängen ablegen oder durchsuchen.

📎 Kopie Personalausweis.pdf	28 kB	Jetzt
📎 Nachweis 1.pdf	28 kB	Jetzt

Erläuterung Vorgang - allgemein

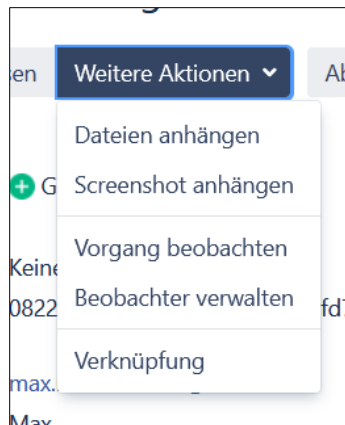
1 Schlüssel (laufende Nummer) und Link des Vorgangs

2 Titel des Vorgangs

3 Schreiben eines neuen internen Kommentars (nicht sichtbar für Antragsstellende)

4 Zuweisen des Vorgangs an eine Person (bspw. zuständigen Sachbearbeitenden)

5 Auswahl weiterer Aktionen



Erläuterung Vorgang - Details (1/3)

6 Steuerung Arbeitsablauf - Bsp. Klick auf **Bearbeitung starten** ändert den Status des Vorgangs von **Eingang** auf **In Bearbeitung**.

7 Typ des Vorgangs (z.B. Eintragung in die Handwerksrolle)

8 Aktueller Status des Vorgangs (Bsp. **Eingang**)

9 Mit Klick auf **Arbeitsablauf anzeigen** erscheint der Arbeitsworkflow des Vorgangs. Es sind alle verfügbaren Status einsehbar. Das hervorgehobene Kästchen ist immer der aktuelle Status.

Handwerkskammer Musterheim / HANDWERKSKAMMERMUSTERHEIM-2
Eintragung in die Handwerksrolle - Max Mustermann - 2021-02-09 10:57:15

Kommentar Zuweisen Weitere Aktionen Bearbeitung starten Nachricht an Bürger se... Wiedervorlagdatum setzen vom Bürger zurückgezogen

Details
Typ: Eintragung in die Handwerksrolle Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen)
Lösung: Nicht erledigt
Sicherheitsstufe: Eintragung in die Handwerksrolle

Stichwörter: Keine

Allgemein Zahlungsinformation
Kommunikation: Keine aktuelle Kommunikation
Lfd. Antragsnummer (UUID): e53690b6-011b-41bf-b655-a1b0c76218bf
E-Mail-Adresse: max.mustermann@muster.de
Vorname (Antragssteller(in)): Max
Nachname (Antragssteller(in)): Mustermann
Straße und Hausnummer: Musterstraße 1
PLZ und Ort: 12345 Musterheim
Bezahlung eingegangen: **NICHT BEZAHLT**

Erläuterung Vorgang - Details (2/3)

- 10 An dieser Stelle steht die Lösung des Vorgangs, sobald er abgeschlossen ist. Andernfalls steht hier **nicht erledigt**.
- 11 Unter dem Tab **Allgemein** sind die allgemeinen Daten des Antrags gefasst.
- 12 Unter dem Tab **Zahlungsinformation** sind die Zahlungsinformationen zur Zahlung hinterlegt.
- 13 Zeigt an, ob eine aktuelle Kommunikation (Nachricht vom Antragsstellenden oder von der zuständigen Stelle) vorliegt.
- 14 UUID (Universally Unique Identifier): Eindeutige Identifikation des Antrags.

Projekte ▾ Vorgänge ▾ Jira-Anleitung Weiterführende Informationen FAQ

Handwerkskammer Musterheim / HANDWERKSKAMMERMUSTERHEIM-2
Eintragung in die Handwerksrolle - Max Mustermann - 2021-02-09 10:57:15

Suchen
Kommentar Zuweisen Weitere Aktionen ▾ Bearbeitung starten Nachricht an Bürger se... Wiedervorlagdatum setzen vom Bürger zurückgezogen

Details

Typ: Eintragung in die Handwerksrolle Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen)
Lösung: **10** Nicht erledigt
Sicherheitsstufe: Eintragung in die Handwerksrolle

Stichwörter: Keine

11 Allgemein **12** Zahlungsinformation

Kommunikation: **Keine aktuelle Kommunikation** **13**
Lfd. Antragsnummer (UUID): e53690b6-011b-41bf-b655-a1b0c76218bf **14**
E-Mail-Adresse: max.mustermann@muster.de
Vorname: Max
Nachname (Antragssteller(in)): Mustermann
Straße und Hausnummer: Musterstraße 1
PLZ und Ort: 12345 Musterheim
Bezahlung eingegangen: **NICHT BEZAHLT**

Person
Bearbe
Autor:
Zustän
Beobac
verwalt

Daten
Erstellt:
Aktuali:

Erläuterung Vorgang - Details (3/3)

15 Die Rechnungsposition umfasst alle Einzelpositionen der Gebühr.

16 Der Verwendungszweck wird vom Bezahldienst ePayBL vorgegeben und ermöglicht der Bezahlschnittstelle die Zuordnung zu der zuständigen Stelle. Das Format besteht aus dem Leika-Schlüssel, dem AGS bzw. Regionalschlüssel der zuständigen Stelle und der UUID.

Hinweis: Dieser Verwendungszweck ist nicht identisch mit dem Verwendungszweck, der mit der Zahlung der Gebühr an die zuständige Stelle weitergeleitet wird!

17 Neben der UUID dient das Kassenzeichen zur eindeutigen Identifikation. Bei der Weiterleitung der Gebühr an die zuständige Stelle wird dieses Kassenzeichen im Verwendungszweck angegeben. Das Kassenzeichen wird vom Portal erzeugt.

18 Höhe der Gebühr

19 Für die Gebühr ist es optional möglich, ein eigenes Fremdkassenzeichen anzugeben. Dieses wird im Verwendungszweck der Zahlung angegeben. Das Fremdkassenzeichen darf 19 Zeichen betragen.

Handwerkskammer Musterheim / HANDWERKSKAMMERMUSTERHEIM-2
Eintragung in die Handwerksrolle - Max Mustermann - 2021-02-09 10:57:15

Kommentar Zuweisen Weitere Aktionen Bearbeitung starten Nachricht an Bürger se... Wiedervorlagdatum setzen vom Bürger zurückgezogen

Details

Typ: Eintragung in die Handwerksrolle Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen)
Lösung: Nicht erledigt
Stichwörter: Keine Sicherheitsstufe: Eintragung in die Handwerksrolle

Allgemein Zahlungsinformation

Rechnungspositionen: [{"Eintragung Handwerksrolle",150}] 15
Verwendungszweck: 99058007060000:057118200000:0633813733a245dc937d61b2a509f299 16
Kassenzeichen: EHW00000001165 17
Rechnungssumme: 150 18
Fremdkassenzeichen: EIGENESKZ123 19

Person
Autor:
Zustän
Beobac
verwal

Daten
Erstellt
Aktuali

Erläuterung Vorgang – Personen/Daten (1/2)

- 20** Unter **Bearbeiter** ist die Person zu verstehen, die aktuell den Vorgang bearbeitet und gewissermaßen dafür zuständig ist. Die Person kann über den Button **Zuweisen** (Position 4 auf Folie 8) geändert werden.
- 21** Hier werden die zuständigen Personen aufgelistet.
- 22** Beobachtet der Sachbearbeitende den Vorgang, wird er über alle Änderungen benachrichtigt.

The screenshot displays a user interface with the following elements:

- Top right: A back arrow icon and a button labeled "Exportieren" with a dropdown arrow.
- Section "Personen":
 - 20** **Bearbeiter:** A question mark icon followed by "Nicht zugewiesen" and a link "Mir zuweisen".
 - Autor:** A circular icon followed by "eGewerbe-Portal".
 - 21** **Zuständige Personen:** The email address "test-wsp@d-nrw.de".
 - 22** **Beobachter verwalten:** A circular icon followed by "Vorgang beobachten".
- Section "Daten":
 - Erstellt:** 09.02.2021 10:57
 - Aktualisiert:** 09.02.2021 11:10
 - Wiedervorlage am:** 20.02.2021
 - Bezahlzeitpunkt:** 09.02.2021 10:54

Erläuterung Vorgang – Personen/Daten (2/2)

23 Das Datum und die Uhrzeit, zu dem der Vorgang erstellt wurde.

24 Das Datum und die Uhrzeit, zu dem der Vorgang zuletzt aktualisiert wurde.

25 Im Vorgang kann jederzeit über den Button **Wiedervorlage setzen** ein Wiedervorlagedatum als Erinnerung gesetzt werden. Das ausgewählte Datum wird an dieser Stelle angezeigt. Bei Ablauf des Wiedervorlagedatums wird sowohl eine Benachrichtigungsmail versendet als auch der Vorgang auf dem Dashboard angezeigt (falls zugewiesen).

26 Der Zeitpunkt, zu dem der Antrag bezahlt wurde.



The screenshot displays a user interface for managing a process. At the top right, there are navigation icons (back and forward) and an 'Exportieren' button with a dropdown arrow. The main content is organized into two sections: 'Personen' and 'Daten'. The 'Personen' section includes fields for 'Bearbeiter' (Nicht zugewiesen, with a 'Mir zuweisen' link), 'Autor' (eGewerbe-Portal), 'Zuständige Personen' (test-wsp@d-nrw.de), and 'Beobachter verwalten' (Vorgang beobachten). The 'Daten' section lists key dates and times: 'Erstellt' (09.02.2021 10:57), 'Aktualisiert' (09.02.2021 11:10), 'Wiedervorlage am' (20.02.2021), and 'Bezahlzeitpunkt' (09.02.2021 10:54). Red boxes with numbers 23 through 26 are overlaid on the screenshot to indicate the specific data points mentioned in the text on the left.

Erläuterung Vorgang – Beschreibung

Der Abschnitt **Beschreibung** erfasst die getätigten Eingaben des Nutzers im WSP.NRW.

Mit einem Klick auf **Beschreibung** kann der Abschnitt ein- bzw. ausgeklappt werden.



The image shows a form section titled 'Beschreibung' with a dropdown arrow on the left. The section contains the following fields:

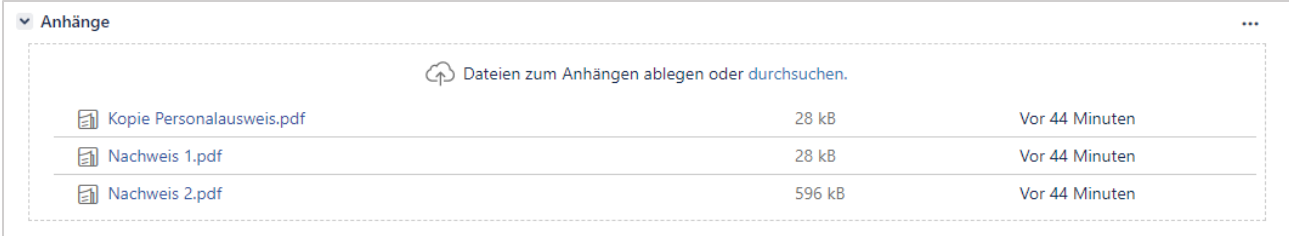
- Antragsumfang**
Sie können die Eintragung beantragen für:
die Handwerksrolle (zulassungspflichtiges Handwerk) gemäß § 1 Abs. 2 i. V. m. Anlage A HwO
- Handwerk/Gewerbe**
Angaben zur gewerblichen Tätigkeit
Test-Tätigkeit
- Rechtsform**
Rechtsform
nicht eingetragenes Einzelunternehmen
- Unternehmens- und Geschäftsbezeichnung**
Geschäftsbezeichnung
Name Geschäftsbezeichnung
- Adress- und Kontaktdaten des Unternehmens**
Straße
Musterweg
Hausnummer
?




Erläuterung Vorgang – Anhänge (1/2)

Unter Anhänge sind sowohl alle vom Antragsstellenden hochgeladene Dokumente als auch alle automatisiert erstellten Dateien zu finden.

Vom System werden automatisiert folgende Dateien erstellt:

- Antrag.pdf: Dokument mit allen Antragsdaten
- Gebührenfestsetzung.pdf: Gebührenbescheid über die Gebühr für den Antragsstellenden
- Quittung: Quittung über die Gebühr für den Antragsstellenden



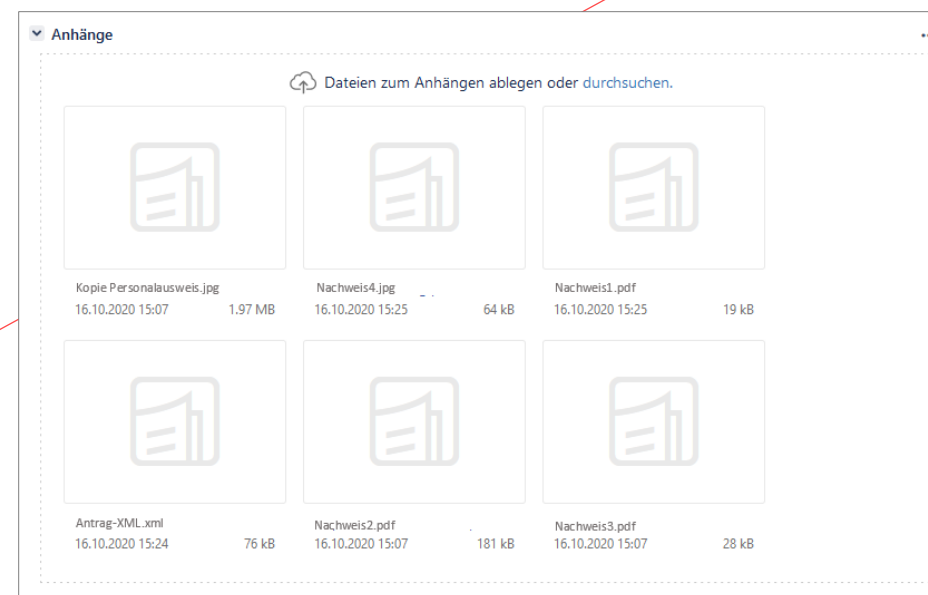
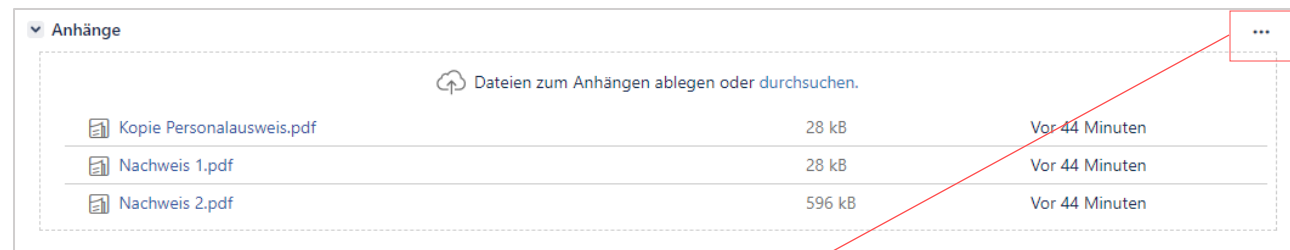
▼ Anhänge		
Dateien zum Anhängen ablegen oder durchsuchen.		
 Kopie Personalausweis.pdf	28 kB	Vor 44 Minuten
 Nachweis 1.pdf	28 kB	Vor 44 Minuten
 Nachweis 2.pdf	596 kB	Vor 44 Minuten

Erläuterung Vorgang – Anhänge (2/2)

Die Anhänge können in zwei Ansichten dargestellt werden:

- Miniaturansichten
- Liste

Über die drei Punkte kann die Ansicht geändert werden.



Erläuterung Vorgang – Anhänge speichern 1/2

Alle Anhänge (.pdf, .jpg, .png) können bei Bedarf separat auf dem PC gespeichert werden:

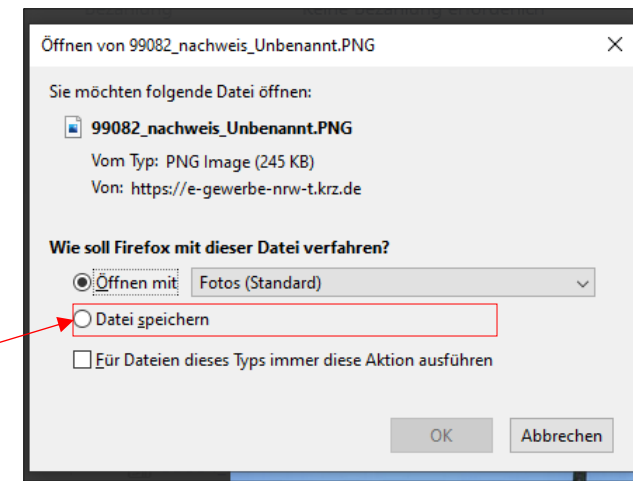
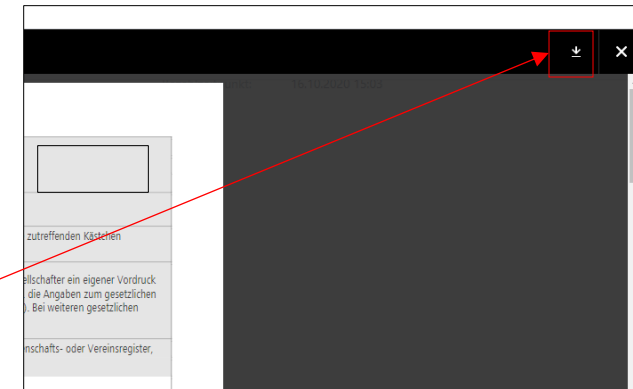
1. Öffnen Sie die Datei, die Sie speichern möchten, mit einem Klick auf den Dateititel.
2. Die Datei öffnet sich. Klicken Sie nun oben rechts auf den nach unten zeigenden Pfeil.
3. Bei .pdf (Chrome und Firefox):
 - Die Speicherung auf dem PC erfolgt üblicherweise in dem Ordner „Downloads“.

Bei .jpg und .png (Bilddateien) (Chrome):

- Die Speicherung auf dem PC erfolgt üblicherweise in dem Ordner „Downloads“.

Bei .jpg und .png (Bilddateien) (Firefox):

- Es öffnet sich ein separates Fenster. Klicken Sie nun auf **Datei speichern**. Die Speicherung auf dem PC erfolgt üblicherweise in dem Ordner „Downloads“.

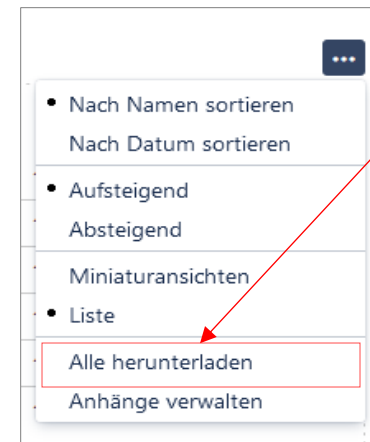
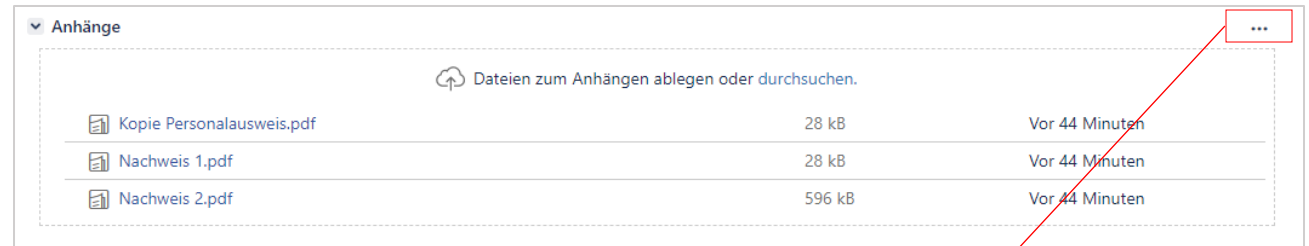


Erläuterung Vorgang – Anhänge speichern (2/2)

Alle Dokumente speichern:

Um alle Dokumente (die vom Antragsstellenden hochgeladenen Dokumente, die systemisch erzeugten Dokumente, die von der zuständigen Stelle hochgeladenen Dokumente) herunterladen zu können, klicken Sie im Bereich **Anhänge** auf die drei Punkte und wählen anschließend **Alle herunterladen** aus.

Nun wird im Download-Ordner des Computers ein zip-Ordner erstellt. Mit Doppelklick auf den Ordner erhalten Sie Einsicht und Zugriff auf alle Dokumente.



Erläuterung Vorgang – Anhänge drucken

Alle Anhänge (.pdf, .jpg, .png) können bei Bedarf gedruckt werden:

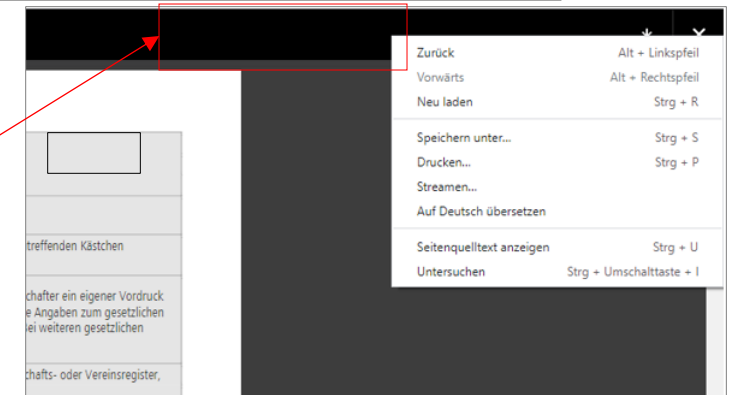
1. Öffnen Sie die Datei, die Sie drucken möchten, mit einem Klick auf den Dateititel.
2. Die Datei öffnet sich.
3. Bei .pdf, .jpg und .png (Bilddateien) (Chrome):
 - Klicken Sie nun oben rechts auf den **schwarzen Balken** mit einem rechten Mausklick.
Klicken Sie auf **Drucken**.

Bei .pdf (Firefox):

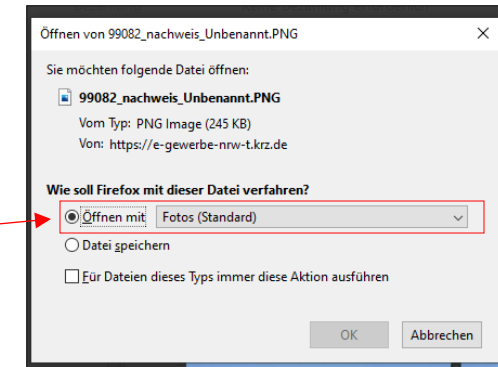
- Speichern Sie das Dokument wie auf der vorherigen Folie beschrieben und drucken es anschließend.

Bei .jpg und .png (Bilddateien) (Firefox):

- Es öffnet sich ein separates Fenster. Klicken Sie nun auf **Öffnen mit**. Die Bilddatei öffnet sich im Fotoanzeige-Programm, welches auf dem PC installiert ist.
- Anschließend kann die Bilddatei gespeichert werden, z.B. (je nach Fotoanzeige-Programm) oben rechts auf das Druckersymbol klicken.



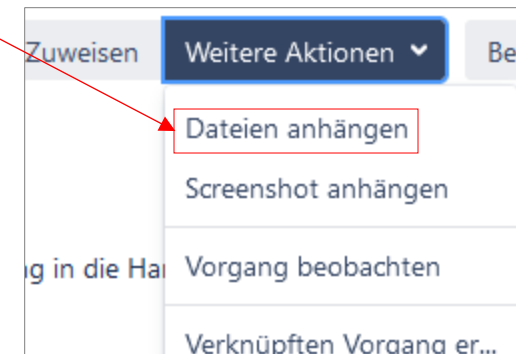
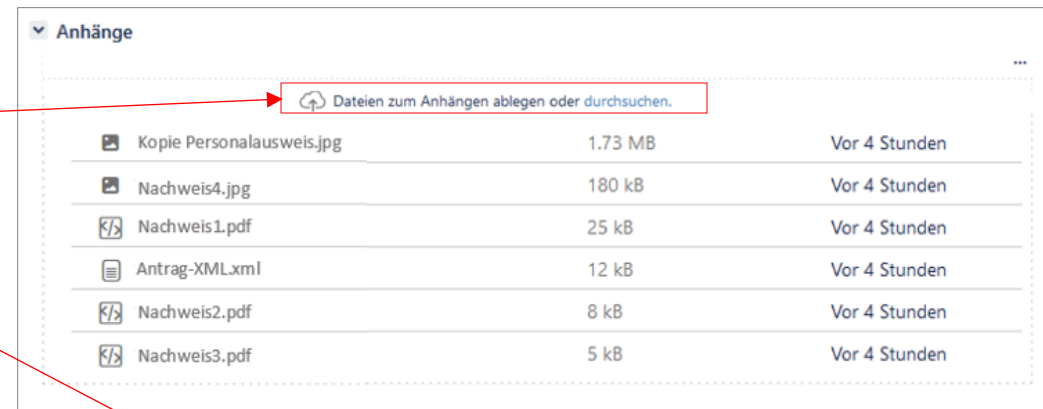
Bei .jpg und .png:



Dokumente im Vorgang hinterlegen

Um Dokumente im Vorgang zu hinterlegen, gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Klicken Sie im Bereich **Anhänge** auf **durchsuchen** oder in der Schaltleiste auf **Weitere Aktionen** und **Dateien anhängen**.
- Wählen Sie die Datei aus, die Sie im Vorgang hinterlegen möchten. Folgende Formate sind zulässig: pdf, png, jpg
- Die ausgewählte Datei wird nun unter Anhänge aufgeführt.



Hinweis: Diese Dokumente sind nicht für den Antragsstellenden sichtbar. Möchten Sie ein Dokument an den Antragsstellenden versenden, sehen Sie das Kapitel [„Externe Kommentare \(Nachrichten an Antragsstellende\) – Dokumente an Antragsstellende senden“](#)

Erläuterung Vorgang – Aktivität (Kommentar/Nachrichten)

Sind unter Aktivität **Kommentare** ausgewählt, so werden alle Kommentare und Nachrichten angezeigt.

Folgende Arten von Kommentaren und Nachrichten existieren:

- 1 Nachricht des Antragsstellenden:
für die Personen der zuständigen Stelle und für den Antragsstellenden sichtbar
- 2 Externer Kommentar:
für die Personen der zuständigen Stelle und für den Antragsstellenden (in der Kontoübersicht) sichtbar
- 3 Interner Kommentar:
nur für die Personen der zuständigen Stelle sichtbar

▼ Aktivität

Alle → **Kommentare** Arbeitsprotokoll Änderungshistorie Aktivität E-Mails Übergänge ↑

1 ▼ eGewerbe-Portal hat einen Kommentar hinzugefügt - 10.02.2021 13:48
Sehr geehrte Damen und Herren,

2 ▼ test2-wsp@d-nrw.de hat einen Kommentar hinzugefügt - Jetzt
[Sichtbar im Portal]
Sehr geehrter Herr Mustermann,
...

3 ▼ test2-wsp@d-nrw.de hat einen Kommentar hinzugefügt - Jetzt
Bearbeitung abgeschlossen.

🔍 Kommentar

Kommunikation über Kommentare

In Jira gibt es zwei Arten von Kommentaren:

1. Externe Kommentare, die Antragsstellenden in der Kontoübersicht im WSP.NRW angezeigt werden – diese dienen zur verschlüsselten Kommunikation bei Rückfragen an die Antragsstellenden.
2. Interne Kommentare, die nur für die Sachbearbeitenden mit Zugriff auf den zugehörige Vorgang einsehbar sind.

Externe Kommentare

Die Kontaktaufnahme mit Antragstellenden erfolgt über den Button **Nachricht an Bürger senden**.

Der Antragsstellende erhält anschließend eine Benachrichtigungsmail, dass eine Nachricht in der Kontoübersicht vorliegt.

Diese Art der Kommentare sind im jeweiligen Vorgang unten im Kommentarbereich über die Kennzeichnung „(Sichtbar im Portal)“ identifizierbar. Alle Kommentare, die diesen Zusatz nicht tragen, sind auch nicht im Portal sichtbar.

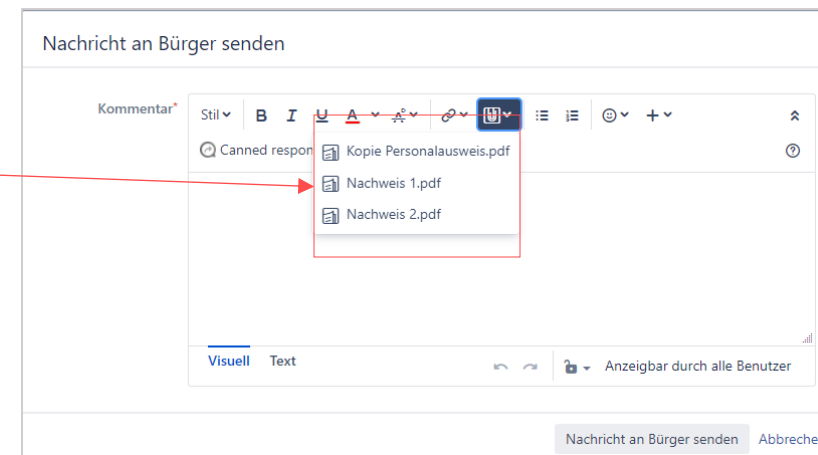
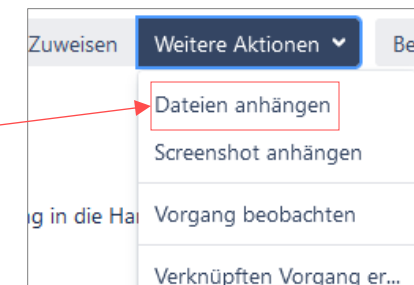
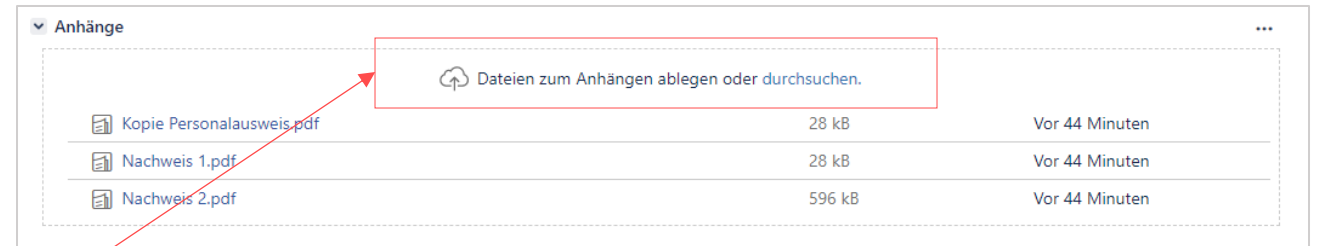
The screenshot shows a web portal interface with a navigation bar at the top containing 'Projekte', 'Vorgänge', 'Jira-Anleitung', 'Weiterführende Informationen', and 'FAQ'. Below the navigation bar, there is a header for 'Handwerkskammer Musterheim / HANDWERKSKAMMERMUSTERHEIM-2' and a title 'Eintragung in die Handwerksrolle - Max Mustermann - 2021-02-09 10'. A row of buttons includes 'Kommentar', 'Zuweisen', 'Weitere Aktionen', 'Bearbeitung starten', 'Nachricht an Bürger se...', and 'Wiedervorlageda...'. The 'Nachricht an Bürger se...' button is highlighted with a red box. Below the buttons, there is a 'Details' section with fields for 'Typ' (Eintragung in die Handwerksrolle), 'Status' (EINGANG), 'Lösung' (Nicht erledigt), and 'Sicherheitsstufe' (Eintragung in die...). There is also a 'Stichwörter' field with the value 'Keine'. Below the details, there is an 'Allgemein' section with a 'Zahlungsinformation' sub-section. The 'Kommunikation' field shows 'Keine aktuelle Kommunikation'. Other fields include 'Lfd. Antragsnummer (UUID): c07cd6be-c2c0-4c91-89e3-600aa108c629', 'E-Mail-Adresse: max.mustermann@muster.de', 'Vorname: Max', and 'Nachname: Mustermann'.

Externe Kommentare (Nachrichten an Antragsstellende) – Dokumente an Antragsstellende senden

Der zuständigen Stelle ist es möglich, den Antragsstellenden zu einer Nachricht auch Dokumente beizufügen und zu senden.

Dies erfolgt in zwei Schritten:

1. Laden Sie das entsprechende Dokument (pdf-, jpg- oder png-Format) im Vorgang hoch: Klicken Sie im Bereich **Anhänge** auf **durchsuchen** oder in der Schaltleiste auf **Weitere Aktionen** und **Dateien anhängen**. Wählen Sie anschließend das Dokument aus oder ziehen Sie es in dieses Feld hinein.
2. Über die Funktion **Nachricht an Bürger senden** (siehe vorherige Folie) kann wie bereits erläutert eine Nachricht verfasst werden. Klicken Sie auf das Symbol **Anhang**, um das zuvor hochgeladene Dokument auszuwählen und an den Antragsstellenden zu senden. Klicken Sie anschließend auf den Button **Nachricht an Bürger senden**.



Nachrichten über die Kontoübersicht

Der Antragsstellende kann über die Kontoübersicht jederzeit eine Nachricht an die zuständige Stelle versenden. Hierzu ist eine Anmeldung in der Kontoübersicht notwendig. Es werden sowohl die Entwürfe, die Anträge in Prüfung durch die zuständige Stelle als auch die eingereichten Anträge angezeigt.

Über den Button **Nachricht an zuständige Stelle verfassen** kann der Antragstellende sowohl eine Nachricht als auch weitere Dateien versenden.

Über **Details** kann der Antragsstellende die Daten des Antrags einsehen. Hier kann er ebenfalls eine Nachricht versenden als auch die bereits versendeten Nachrichten einsehen.

Die Rückfragen der zuständigen Stelle werden im Antrag ebenfalls angezeigt.

Eingereichte Anträge

Anzeige einrichtungsbezogene Impfpflicht nach § 20a IfSG
Kreis Musterkreis

Status: Eingang – 24.02.2022 15:03

Nachricht an zuständige Stelle verfassen Details

Gewerbeummeldung

Gewerbebeamt Musterstadt

Status: Geschlossen – 10.02.2022 11:41

Nachricht an zuständige Stelle verfassen Details

Gewerbeanmeldung

Gewerbebeamt Musterstadt

Status: Geschlossen – 07.06.2021 16:32

Nachricht an zuständige Stelle verfassen Details

Auflistung der eingereichten Anträge in der Kontoübersicht des Antragsstellenden

WSP.NRW
Wirtschafts Service Portal NRW

Nachricht an zuständige Stelle verfassen

Dateianhänge

Dateien hier ablegen, oder durchsuchen

Ihre Nachricht

Absenden

Nachrichten

08.02.2022 10:58:06 Kreis Soest Hallo Herr Hille,
ich benötige noch folgende Informationen:
...

08.02.2022 10:58:55 Antragsteller Sehr geehrte Damen und Herren,
anbei die fehlenden Informationen:
...

Konversation drucken

Nachrichtenverlauf in der Kontoübersicht

Interne Kommentare

Mit Klick auf den Button **Kommentar** oben in der Statusleiste oder unten im Vorgang, öffnet sich das Eingabefeld zur Eingabe eines Kommentars.

Interne Kommentare sind nur den Sachbearbeitenden zugänglich, die über einen Zugriff auf den zugehörigen Vorgang verfügen.

Hinweis: Diese Kommentare sind nicht für Antragstellende sichtbar!

The screenshot illustrates the internal comment functionality in a workflow system. It is divided into three main sections:

- Top Left (Workflow Item):** Shows a workflow item titled "Eintragung in". A red box highlights the "Kommentar" button, which is used to open the comment input field. Other buttons like "Zuweisen" and "Details" are also visible.
- Top Right (Activity List):** Shows a list of activities under the heading "Aktivität". A red box highlights the "Kommentar" button in the activity list, which also opens the comment input field. The activity list shows a comment from "test2-wsp@d-nrw.de" with the text "heute Wiedervorlage".
- Bottom (Comment Input Form):** Shows the "Kommentar" input form. It features a rich text editor with a toolbar containing options for text style (Stil), bold (B), italic (I), underline (U), text color (A), background color, link, unlink, list, and emoji. Below the toolbar is a "Canned response" dropdown and a plus sign for more options. The input area is empty. At the bottom, there are tabs for "Visuell" and "Text", a lock icon, and a dropdown menu set to "Anzeigbar durch alle Benutzer". Buttons for "Hinzufügen" and "Abbrechen" are located at the bottom right.

Kennzeichnung bei Vorliegen eines internen/externen Kommentares

Hat die zuständige Stelle eine Nachricht über den Button **Nachricht an Bürger senden** an den Antragsstellenden gesendet bzw. liegt eine Nachricht des Antragsstellenden vor, so wechselt das Feld **Kommunikation** von **Keine aktuelle Kommunikation** auf **Rückfrage an Bürger** (Nachricht der zuständigen Stelle) oder **Neue Meldung durch Bürger** (Nachricht des Antragsstellenden).

Über den Button **Kommunikation beendet**, kennzeichnet die zuständige Stelle das Abschließen der aktuellen Kommunikation.

Hinweis: Dieses Feld ist nur für die zuständige Stelle sichtbar und nicht für den Antragsstellenden.

Projekte ▾ Vorgänge ▾ Jira-Anleitung Weiterführende Informationen FAQ

Handwerkskammer Musterheim / HANDWERKSKAMMERMUSTERHEIM-2
Eintragung in die Handwerksrolle - Max Mustermann - 2021-02-09 10

Q Kommentar Zuweisen Weitere Aktionen Kommunikation beendet Bearbeitung starten Nachricht an Bürger se... Wiederv

Details

Typ: Eintragung in die Handwerksrolle Status: **EINGANG**
Lösung: Nicht erledigt
Sicherheitsstufe: Eintragung in die t

Stichwörter: Keine

Allgemein Zahlungsinformation

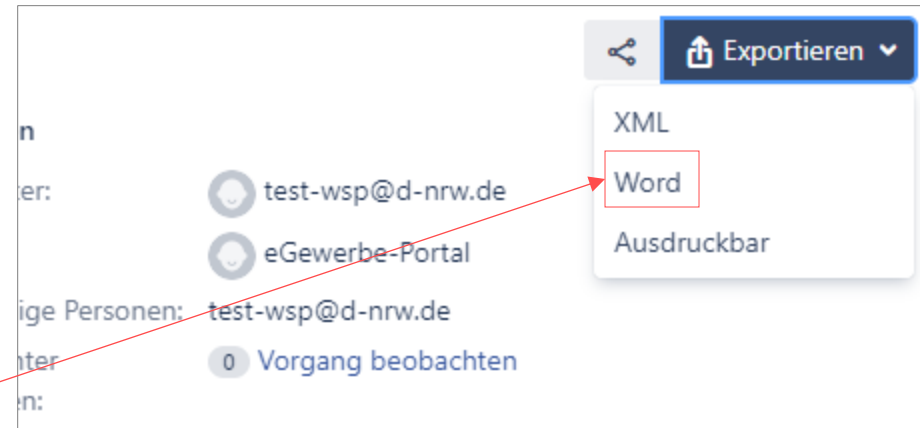
Kommunikation: Rückfrage an Bürger
Sobald die Kommunikation mit der/dem Antragsstellenden abgeschlossen ist, bitte über den Button 'Kommunikation beendet' in der Schaltleiste die Kommunikation als abgeschlossen markieren.

Lfd. Antragsnummer (UUID): c07cd6be-c2c0-4c91-89e3-600aa108c629
E-Mail-Adresse: max.mustermann@muster.de
Vorname: Max
Nachname (Antragssteller(in)): Mustermann

Export des Kommunikationsverlaufs

Der Kommunikationsverlauf kann nicht separat für die interne Dokumentation der zuständigen Stelle gespeichert werden.

Über **Exportieren** können jedoch alle Daten des Vorgang inkl. Kommunikationsverlauf exportiert werden. Klicken Sie hierfür oben rechts im Vorgang auf **Exportieren** und anschließend auf **Word**.



Textbausteine verwenden (1/2)

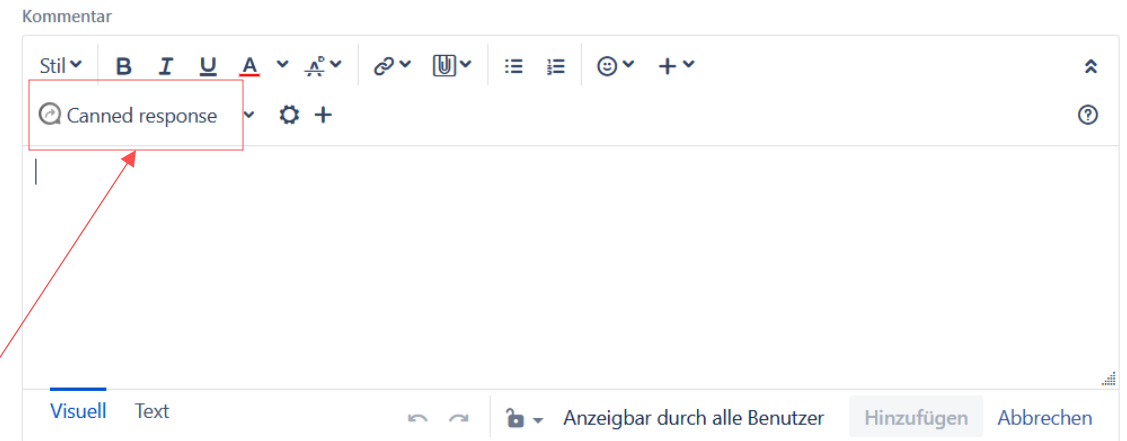
Als Erleichterung zum Verfassen von Nachrichten an die Antragstellenden und/oder internen Kommentaren, besteht die Möglichkeit, Textbausteine zu nutzen. Um die Textbausteine verwenden zu können, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Sie befinden sich im Vorgang, in dem Sie einen internen Kommentar bzw. eine Rückfrage/Nachricht an den Antragstellenden senden möchten.

2. Wenn Sie einen internen Kommentar verfassen möchten, klicken Sie auf den Button **Kommentar**. Wenn Sie eine Nachricht an den Antragstellenden stellen möchten, klicken Sie oben im Vorgang.

Nachricht an Bürger senden

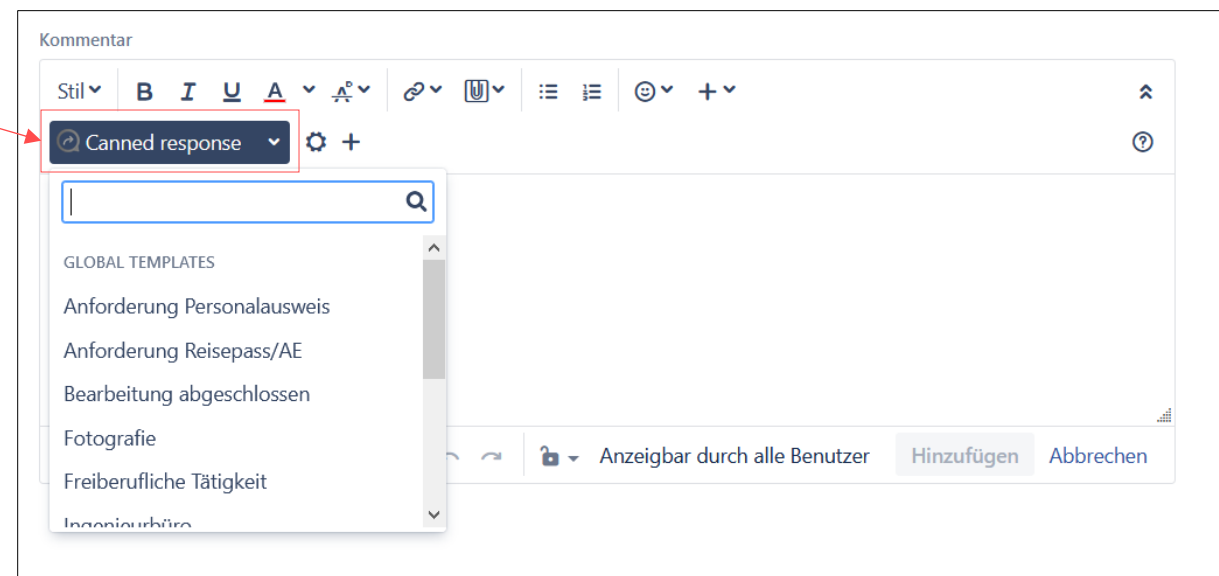
3. Anschließend klicken Sie auf den Button „Canned response“.



Textbausteine verwenden (2/2)

Mit Klick auf **Canned response** öffnen sich unter Global Templates die bereits verfügbaren Textbausteine.

Diese Textbausteine sind für die Personen aller zuständigen Stellen mit einem Jira-Zugang einsehbar. Möchten Sie den Textbaustein verwenden, klicken Sie mit der linken Maustaste auf den Titel des Bausteins. Er wird anschließend im Textfeld eingeblendet. Bei Bedarf können Sie den Textbaustein aus dem Textfeld entfernen oder entsprechende Anpassungen für die Nachricht vornehmen.

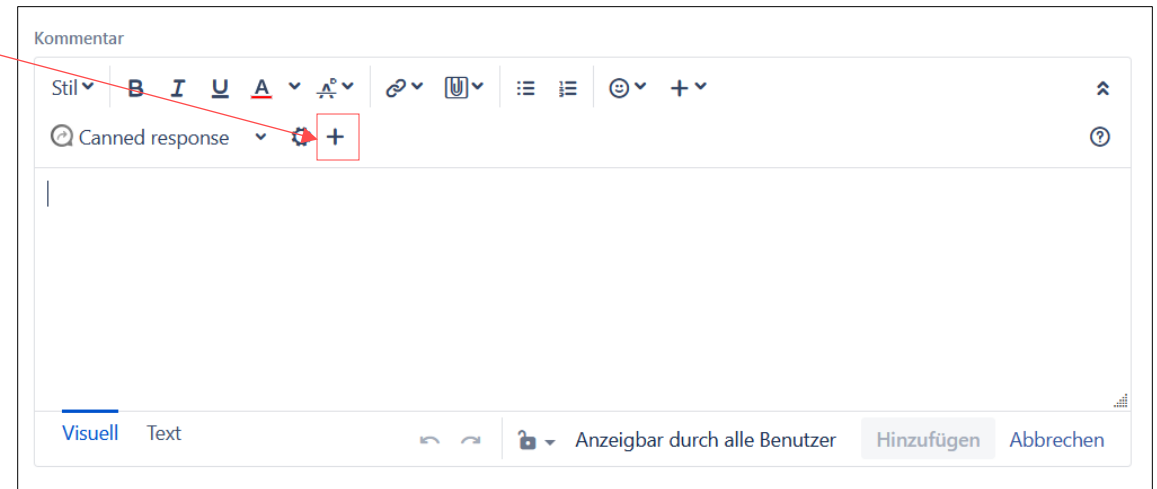


Textbausteine erstellen (1/2)

Mit einem Klick auf das Pluszeichen (+) können Sie unter **Personal templates** eigene Textbausteine hinterlegen.

Für ausführliche Informationen und Erläuterungen zum ändern oder gruppieren von Textbausteinen öffnen Sie bitte den folgenden Link:

<https://wsp-veroeffentlichungen.nrw/wp-content/uploads/Textbausteine-im-Jira-Ticketsystem.pdf>



Textbausteine erstellen (2/2)

Füllen Sie die Felder entsprechend aus:

- **Template name:** Name des Textbausteins
- **Visibility scope:** Hier können Sie nur die Auswahl **Personal** auswählen. Diese Einstellung bedeutet, dass nur Sie diesen Textbaustein sehen können.
- **Response content:** Hier können Sie den Inhalt des Textbausteins hinterlegen. Mithilfe von Makros (Select a macro...) können Sie Ihren Textbaustein so verfassen, dass beispielsweise immer der Antragsstellende mit Namen angesprochen wird (Makro „Nachname (Antragssteller(in))“) oder die Mailadresse des Antragsstellenden (Makro „E-Mail-Adresse“) automatisch ausgegeben und personalisiert werden. Sie müssen keine Makros verwenden.

Wenn alle Felder ausgefüllt wurden, klicken Sie auf **Save**, um den Textbaustein zu speichern. Der Textbaustein ist nun in der Liste aller Textbausteine zu finden (unter **Personal templates**).

Add response template

Template name*

Visibility scope*

Personal ▾

The template is available to you only, in issues from any project.

Response content*

Select a macro... ▾

Use macros such as \$reporterFirstName\$ to create templates with dynamic responses. Macros are resolved when you insert the template, based on commented issue.

Need help? Visit [plugin documentation](#).

Save Abbrechen

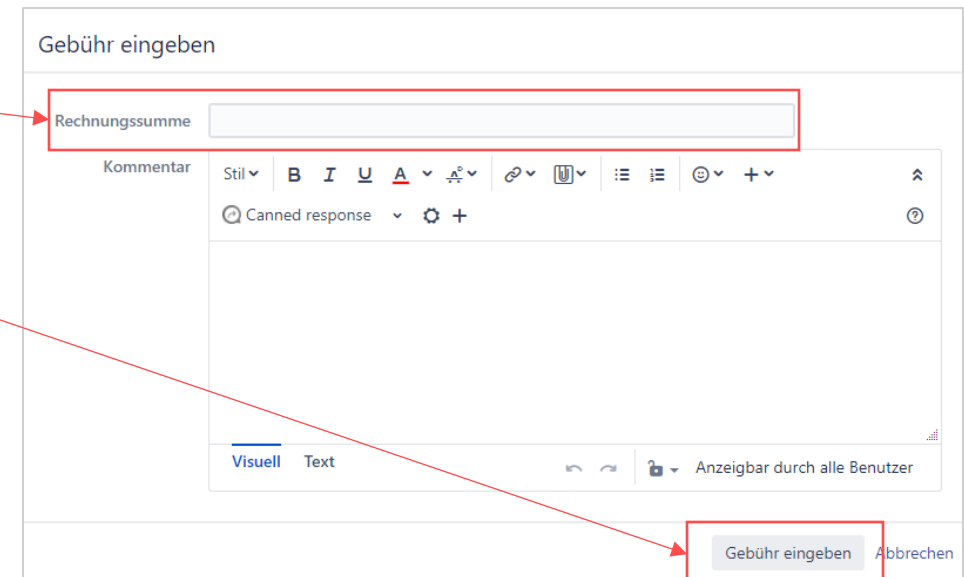
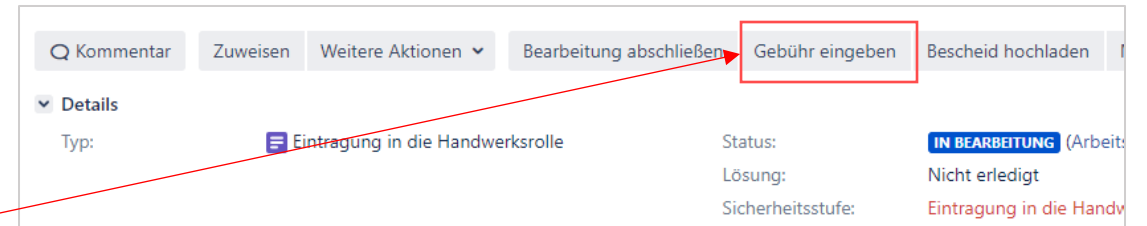
Gebühr eingeben

Wenn die Prüfung erfolgreich abgeschlossen ist, muss die durch den Antragsstellenden zu begleichende Gebühr im Vorgang hinterlegt werden.

Klicken Sie oben in der Schaltleiste auf **Gebühr eingeben**.

In dem geöffneten Fenster füllen Sie das Feld „Rechnungssumme“. Klicken Sie auf **Gebühr eingeben**.

Hinweis: Der Button **Gebühr eingeben ist nur im Status **In Bearbeitung** sichtbar.**



Fremdkassenzeichen eingeben (1/2)

Neben der Eingabe der Restgebühr ist es Ihnen ebenfalls möglich, optional ein eigenes Kassenzeichen, Aktenzeichen oder auch eine Rechnungsnummer anzugeben. Falls Sie ein Fremdkassenzeichen angeben, wird dieses Fremdkassenzeichen im Verwendungszweck der Zahlung aufgeführt.

Klicken Sie oben in der Schaltleiste auf **Gebühr eingeben**.

In dem geöffneten Fenster füllen Sie das Feld „Fremdkassenzeichen“. Klicken Sie auf **Gebühr eingeben**.

Das Fremdkassenzeichen darf 19 Zeichen betragen.

Hinweis: Der Button **Gebühr eingeben ist nur im Status **In Bearbeitung** sichtbar.**

Q Kommentar Zuweisen Weitere Aktionen Bearbeitung abschließen **Gebühr eingeben** Bescheid hochladen

Details
Typ: Eintragung in die Handwerksrolle Status: **IN BEARBEITUNG** (Arbeit...
Lösung: Nicht erledigt
Sicherheitsstufe: Eintragung in die Hand...

Gebühr eingeben

Rechnungssumme

Fremdkassenzeichen

Kommentar Stil **B** *I* U **A** 🔗 📎 ☺ +

🔍 Canned response ⚙️ +

Visuell Text 🔒 Anzeigbar durch alle Benutzer

Gebühr eingeben Abbrechen

Fremdkassenzeichen eingeben (2/2)

Nach Eingabe des Fremdkassenzeichens erscheint dieses Feld unter dem Tab **Zahlungsinformation**.

Bei dem Zahlungseingang der Gebühr wird dieses Fremdkassenzeichen im Verwendungszweck der Zahlung eingegeben im Format:

„[...]FKSZ[eigenes Fremdkassenzeichen]“, z.B.
„[...]FKSZEIGENESKZ123“

Wurde bei Abschluss der Bearbeitung kein Fremdkassenzeichen eingegeben, wird im Verwendungszweck der Zahlung das **Kassenzeichen**, welches vom Portal erzeugt wurde, ausgewiesen.

Rechnungspositionen:	[[["Eintragung Handwerksrolle",150]]
Verwendungszweck:	99058007060000:057118200000:0633813733a245dc937d61b2a509f299
Kassenzeichen:	EHWR00000001165
Rechnungssumme:	150
Fremdkassenzeichen:	EIGENESKZ123

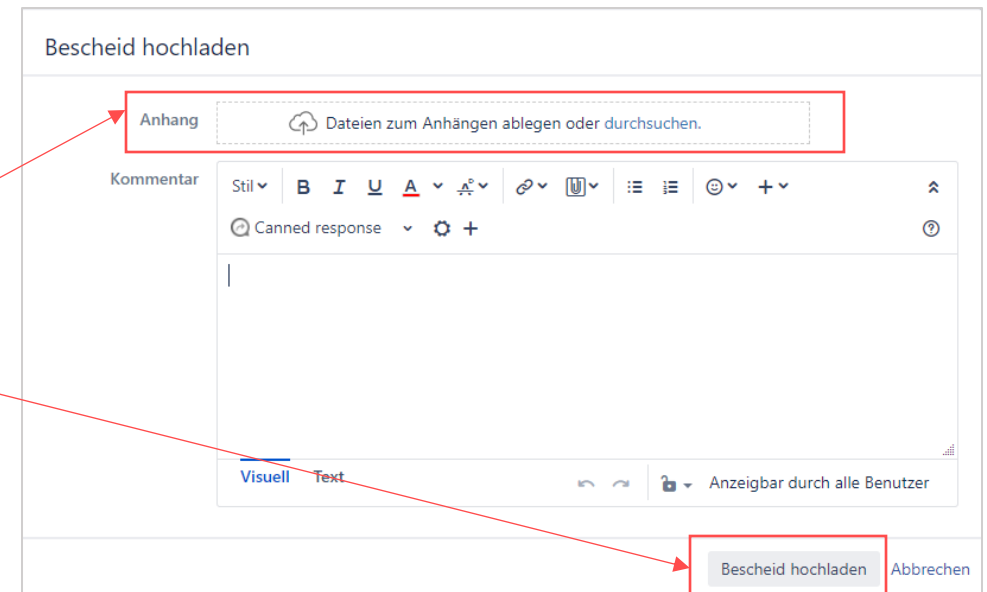
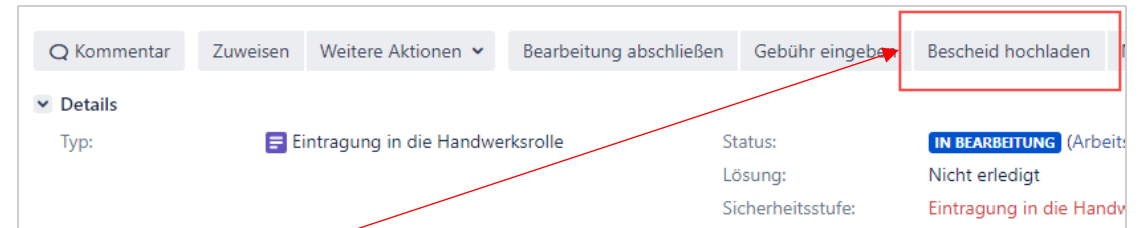
Bescheid hochladen

Sobald der Antragsstellende die Gebühr beglichen hat, wird ihm direkt im Anschluss der Bescheid in der Kontoübersicht bereitgestellt. Hierfür müssen Sie neben der Eingabe der Gebühr den Bescheid im Vorgang hinterlegen.

Klicken Sie oben in der Schaltleiste auf **Bescheid hochladen**.

In dem geöffneten Fenster können Sie den Bescheid ins Feld „Dateien zum Anhängen ablegen oder durchsuchen“ ziehen oder mit Klick auf „Durchsuchen“ die Datei auswählen. Klicken Sie anschließend auf **Bescheid hochladen**.

Hinweis: Der Button **Bescheid hochladen ist nur im Status **In Bearbeitung** sichtbar.**



Vorgang abschließen

Wurde die Prüfung erfolgreich abgeschlossen, die Gebühr und optional ein Fremdkassenzeichen hinterlegt sowie der Bescheid hochgeladen, so können Sie die Bearbeitung abschließen, in dem Sie auf **Bearbeitung abschließen** klicken.

Das System erfragt noch einmal, ob die Gebühr und der Bescheid hochgeladen wurden.

Ist das Feld „Rechnungssumme“ und der Haken bei „Bescheid hochgeladen“ gesetzt, so können Sie auf den Button **Bearbeitung abschließen** klicken.

Anschließend wechselt der Status von **In Bearbeitung** in **Bezahlung ausstehend**. Es wird automatisiert eine Benachrichtigungsmail an den Antragsstellenden versendet, dass der Gebührenbescheid in seiner Kontoübersicht bereit liegt und die Gebühr beglichen werden muss. Sobald die Gebühr bezahlt wurde, wechselt der Status in **Bescheid abrufbereit**. Der Antragsstellende kann den Bescheid nun in seiner Kontoübersicht herunterladen. Sobald der Antragsstellende die Verwaltungsentscheidung heruntergeladen hat, wechselt der Status des Vorgangs in **Geschlossen**.

The screenshot shows the top navigation bar with buttons for 'Kommentar', 'Zuweisen', 'Weitere Aktionen', 'Bearbeitung abschließen', 'Gebühr eingeben', and 'Bescheid hochladen'. The 'Bearbeitung abschließen' button is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the 'Details' section shows the following information:

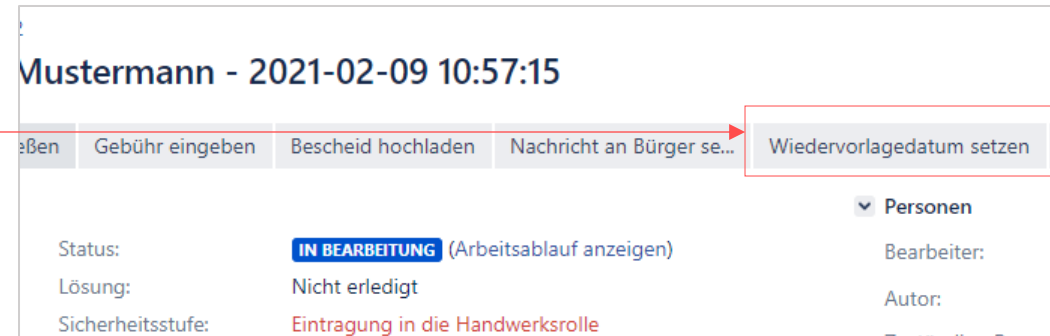
Typ:	Eintragung in die Handwerksrolle	Status:	IN BEARBEITUNG (Arbeitsverfahren)
		Lösung:	Nicht erledigt
		Sicherheitsstufe:	Eintragung in die Handwerksrolle

The screenshot shows the 'Bearbeitung abschließen' form with the following fields and options:

- Rechnungssumme* (text input)
- Fremdkassenzeichen (text input)
- Bescheid* hochgeladen: Ja
- Anhang: Dateien zum Anhängen ablegen oder durchsuchen.
- Kommentar: Rich text editor with a toolbar and a 'Canned response' dropdown.
- Buttons: 'Bearbeitung abschließen' (highlighted with a red box) and 'Abbrechen'.

Wiedervorlagedatum setzen

Jederzeit kann im Vorgang über den Button **Wiedervorlagedatum setzen** ein Wiedervorlagedatum als Erinnerung gesetzt werden.



Mustermann - 2021-02-09 10:57:15

Beleihen Gebühr eingeben Bescheid hochladen Nachricht an Bürger senden **Wiedervorlagedatum setzen**

Personen

Status: **IN BEARBEITUNG** (Arbeitsablauf anzeigen)

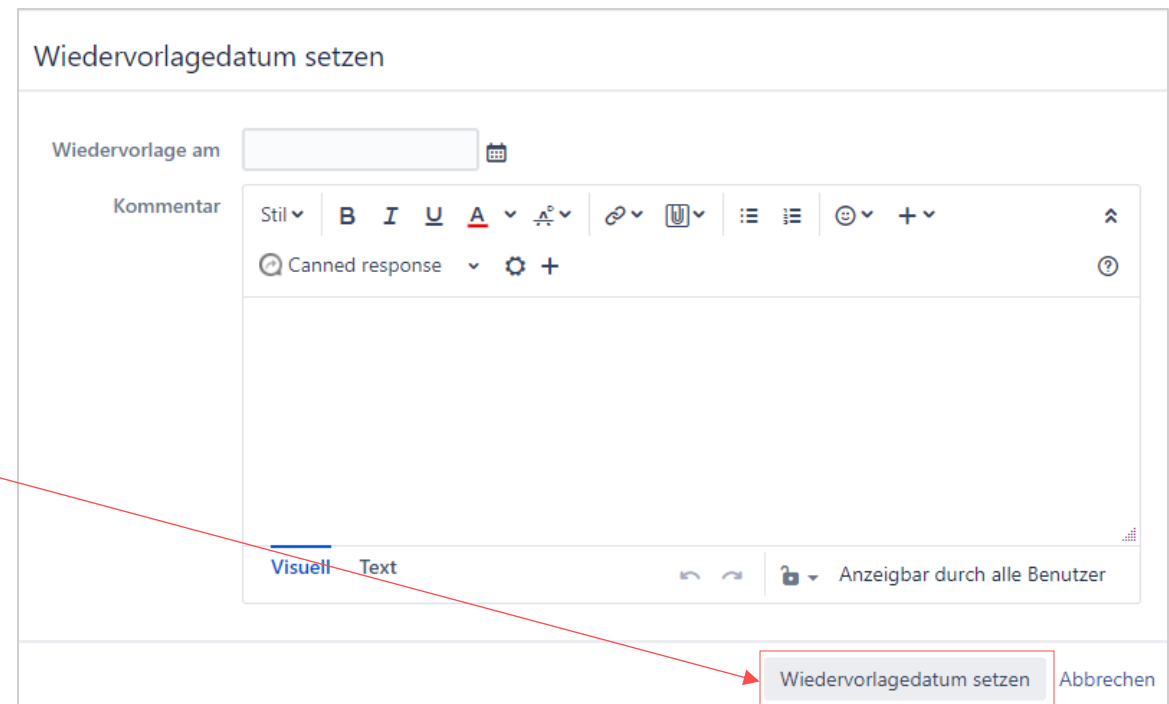
Lösung: Nicht erledigt

Sicherheitsstufe: Eintragung in die Handwerksrolle

Bearbeiter:

Autor:

Nach Klick auf den Button **Wiedervorlagedatum setzen** öffnet sich eine Eingabemaske. Hier ist das Datum der Wiedervorlage auszuwählen und es besteht die Möglichkeit einer Texteingabe. Durch einen Klick auf **Wiedervorlage setzen** wird das Wiedervorlagedatum gespeichert.



Wiedervorlagedatum setzen

Wiedervorlage am

Kommentar

Stil **B** *I* U **A**

Canned response

Visuell Text

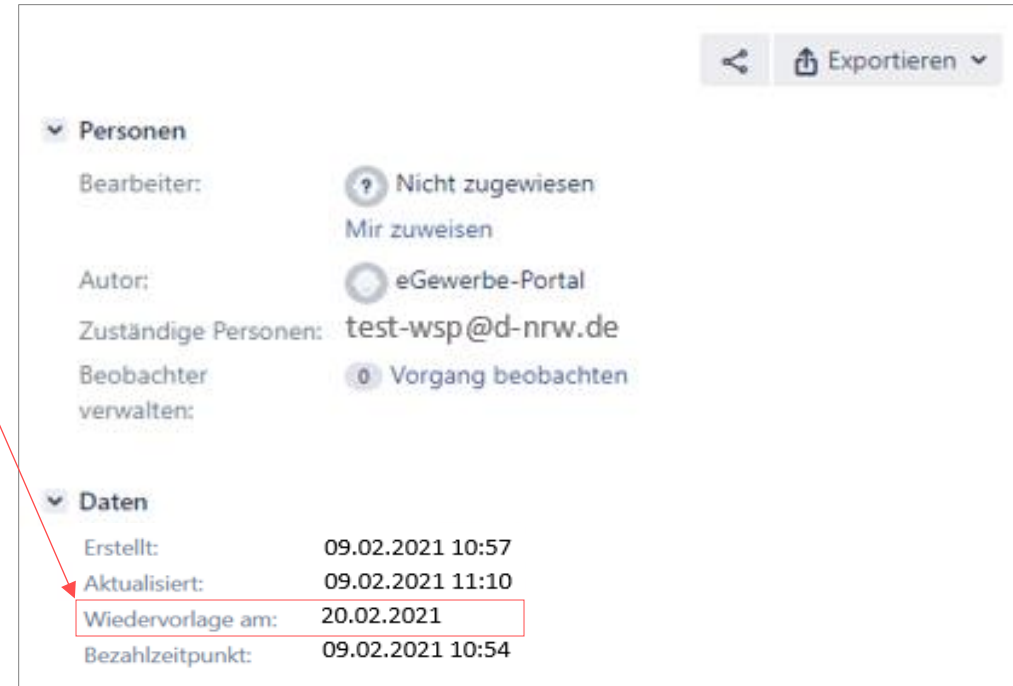
Wiedervorlagedatum setzen Abbrechen

Wiedervorlagedatum im Vorgang

Nach der Eingabe des Wiedervorlagedatums ist das Wiedervorlagedatum im Vorgang hinterlegt und ist somit jederzeit sichtbar.

Für eine Änderung des Wiedervorlagedatums müssen Sie erneut auf den Button klicken.

Bei Ablauf des Wiedervorlagedatums wird eine Benachrichtigungsmail versendet.



Exportieren

Personen

Bearbeiter: ? Nicht zugewiesen
Mir zuweisen

Autor: eGewerbe-Portal

Zuständige Personen: test-wsp@d-nrw.de

Beobachter
verwalten: 0 Vorgang beobachten

Daten

Erstellt: 09.02.2021 10:57

Aktualisiert: 09.02.2021 11:10

Wiedervorlage am: 20.02.2021

Bezahlzeitpunkt: 09.02.2021 10:54

Wiedervorlagedatum Dashboard (1/2)

Auf dem Jira System Dashboard werden unter „Mir zugewiesen – Wiedervorlage heute“, alle einem selbst zugewiesenen Vorgänge zur Wiedervorlage des „heutigen“ Datums angezeigt.

The screenshot shows the Jira Core System Dashboard. The top navigation bar includes the Jira Core logo, a search bar, and menu items for Startseite, Projekte, Vorgänge, Jira-Anleitung, Weiterführende Informationen, and FAQ. The main content area is titled 'System Dashboard' and contains several widgets. The 'Einführung' widget provides a welcome message and contact information. The 'Mir zugewiesen' widget displays a list of tickets assigned to the user, with a filter for 'Wiedervorlage heute' applied. The filter results show one ticket: 'HANDWERKSKAMMERMUSTERHEIM-2 Eintragung in die Handwerksrolle – Max Mustermann 2021-02-09 10:57:15'. A red arrow points from the text above to the filter header of this widget.

Einführung

Willkommen im Ticketsystem des Wirtschafts-Service-Portal.NRW.

Sollten Sie Fragen zur **Bedienung vom Jira-Ticketsystem** haben, wenden Sie sich bitte an wsp-support@d-nrw.de. Gerne können Sie dort auch Ihre Telefonnummer hinterlassen.

Sollten Sie relevante **inhaltliche Fragestellungen** haben, wenden Sie sich bitte an gewerbe.nrw@mwide.nrw.de.

Verbesserungsvorschläge können Sie generell an das Team von d-NRW richten (wsp-support@d-nrw.de).

Mir zugewiesen

S	Schlüssel	Zusammenfassung
	HANDWERKSKAMMERMUSTERHEIM-2	Eintragung in die Handwerksrolle – Max Mustermann 2021-02-09 10:57:15

1-1 von 1

Filterergebnisse: Mir zugewiesen - Wiedervorlage heute

S	Schlüssel	Zusammenfassung
	HANDWERKSKAMMERMUSTERHEIM-2	Eintragung in die Handwerksrolle – Max Mustermann 2021-02-09 10:57:15

1-1 von 1

Filterergebnisse: Mir zugewiesen – Wiedervorlage übersritten

Wiedervorlagedatum Dashboard (2/2)

Auf dem Jira System Dashboard werden unter „Mir zugewiesen – Wiedervorlage überschritten“ alle einem selbst zugewiesenen Vorgänge mit einem abgelaufenen Wiedervorlagedatum angezeigt.

The screenshot shows the Jira Core System Dashboard. The top navigation bar includes 'Jira Core', 'Startseite', 'Projekte', 'Vorgänge', 'Jira-Anleitung', 'Weiterführende Informationen', and 'FAQ'. A search bar is on the right. The main content area is titled 'System Dashboard' and contains several widgets. The 'Einführung' widget provides welcome information. The 'Mir zugewiesen' widget shows a list of tickets with columns for 'S' (Status) and 'Zusammenfassung' (Summary). The 'Filterergebnisse: Mir zugewiesen - Wiedervorlage heute' widget shows a single ticket. The 'Filterergebnisse: Mir zugewiesen - Wiedervorlage überschritten' widget is highlighted with a red box and a red arrow pointing from the text above, indicating that it displays tickets with expired due dates.

S	Schlüssel	Zusammenfassung
	HANDWERKSKAMMERMUSTERHEIM-2	Eintragung in die Handwerksrolle – Max Mustermann 2021-02-09 10:57:15

S	Schlüssel	Zusammenfassung
	HANDWERKSKAMMERMUSTERHEIM-2	Eintragung in die Handwerksrolle – Max Mustermann 2021-02-09 10:57:15



Nachträgliche Korrekturen

Alle durch die Antragsstellenden abgesendeten Anträge gelangen in das Jira-Ticketsystem. Dort haben die zuständigen Stellen Einsicht in die für sie zugehörigen Anträge. Des Weiteren kann die bereits erläuterte Kommunikation über den Jira-Vorgang erfolgen.

Sollte die nachgelagerte Prüfung der zuständigen Stelle ergeben, dass Fehler oder unvollständige Daten in dem Antrag enthalten sind, so muss die zuständige Stelle Kontakt zu dem Antragstellenden aufnehmen. Die Korrekturen/Ergänzungen kann der Antragstellende ebenfalls über das Jira-Ticketsystem mitteilen. Die korrigierten/ergänzten Daten müssen anschließend von der zuständigen Stelle direkt in das Fachverfahren eingepflegt werden.

Das WSP.NRW sieht keine direkte Möglichkeit der Korrektur/Ergänzung vor. Die Daten in dem Jira-Ticketsystem können somit nicht verändert werden.

Sie haben Fragen oder Verbesserungsvorschläge rund um das Jira-Ticketsystem?

Melden Sie sich gerne unter: wsp-support@digitales.nrw.de