

# Das Jira Ticketsystem

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

Stand 04/2022

# Inhaltsverzeichnis

<a href="#">Prozess Online-Antrag im WSP.NRW</a>	5	<a href="#">Bescheid hochladen</a>	33
<a href="#">Ablauf im Jira-Ticketsystem</a>	6	<a href="#">Vorgang abschließen</a>	34
<a href="#">Der Jira-Vorgang - Beispielvorgang</a>	7	<a href="#">Wiedervorlagdatum setzen</a>	35
<a href="#">Erläuterung Vorgang - allgemein</a>	8	<a href="#">Wiedervorlagdatum im Vorgang</a>	36
<a href="#">Erläuterung Vorgang - Details</a>	9	<a href="#">Wiedervorlagdatum Dashboard</a>	37
<a href="#">Erläuterung Vorgang – Personen/Daten</a>	12	<a href="#">Nachträgliche Korrekturen</a>	39
<a href="#">Erläuterung Vorgang – Beschreibung</a>	14		
<a href="#">Erläuterung Vorgang – Anhänge</a>	15		
<a href="#">Erläuterung Vorgang – Anhänge speichern</a>	17		
<a href="#">Erläuterung Vorgang – Anhänge drucken</a>	19		
<a href="#">Dokumente im Vorgang hinterlegen</a>	20		
<a href="#">Erläuterung Vorgang – Aktivität (Kommentar/Nachrichten)</a>	21		
<a href="#">Kommunikation über Kommentare</a>	22		
<a href="#">Externe Kommentare</a>	23		
<a href="#">Externe Kommentare (Nachrichten an Antragsstellende) – Dokumente an Antragsstellende senden</a>	24		
<a href="#">Nachrichten über die Kontoübersicht</a>	25		
<a href="#">Interne Kommentare</a>	26		
<a href="#">Kennzeichnung bei Vorliegen eines internen/externen Kommentares</a>	27		
<a href="#">Export des Kommunikationsverlauf</a>	28		
<a href="#">Textbausteine verwenden</a>	29		
<a href="#">Textbausteine erstellen</a>	31		

# 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.

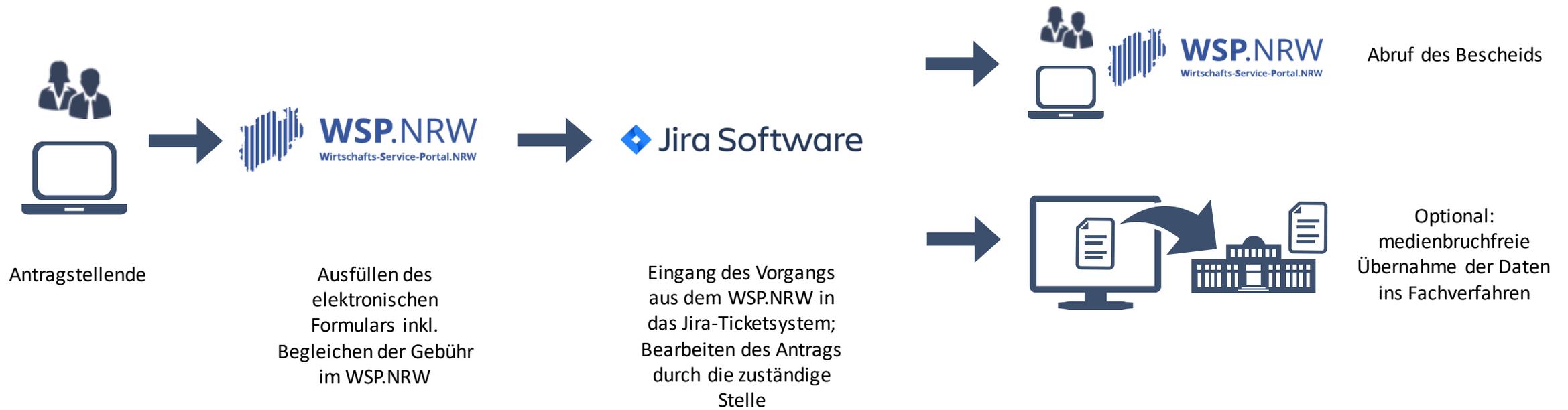
Hinweise:

Diese Unterlagen sind für alle **Antragsverfahren** mit ausschließlich einer **vorgelagerten 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 **vorgelagerten Zahlung** gelangt der Vorgang nach Begleichung der Gebühr 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: Hochladen des Bescheids
4. Der Antragsstellende erhält die Verwaltungsentscheidung in seiner Kontoübersicht zum Download.
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 "Erlaubnis 34d - Max Mustermann - 2021-02-09 10:57:15". The ticket is in the "EINGANG" (Incoming) status, which is highlighted in a blue box. The ticket type is "Erlaubnis nach § 34d GewO". The solution is "Nicht erledigt" (Not resolved) and the security level is "Erlaubnis nach § 34d GewO".

The ticket details are as follows:

- Typ:** Erlaubnis nach § 34d GewO
- Status:** EINGANG (Arbeitsablauf anzeigen)
- Lösung:** Nicht erledigt
- Sicherheitsstufe:** Erlaubnis nach § 34d GewO
- Stichwörter:** Keine

The ticket is categorized under "Allgemein" (General) and "Zahlungsinformation" (Payment Information). The communication status is "Keine aktuelle Kommunikation" (No current communication). The payment status is "BEZAHLT" (Paid).

The ticket was created on 2021-02-09 10:57:15, updated 11 minutes ago, and has a payment point of 1 week.

The ticket is assigned to "Nicht zugewiesen" (Not assigned) and is managed by "e-Gewerbe-Portal". The assigned person is "test-wsp@d-nrw.de".

The ticket is managed by "Vorgang beobachten" (Watch process).

The ticket is managed by "Vorgang beobachten" (Watch process).

# Erläuterung Vorgang - allgemein

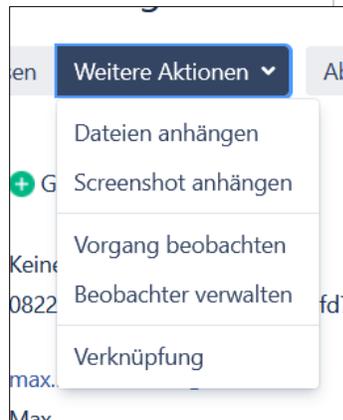
1 Schlüssel (laufende Nummer) und Link des Vorgangs

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



Industrie- und Handelskammer Musterheim / INDUSTRIEUNDHANDELSKAMMERMUSTERHEIM-1

## Erlaubnis 34d - 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: Erlaubnis nach § 34d GewO Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen)

Lösung: Nicht erledigt

Sicherheitstufe: Erlaubnis nach § 34d GewO

Stichwörter: Keine

Allgemein Zahlungsinformation

Kommunikation: **Keine aktuelle Kommunikation**

(UUID):

E-Mail-Adresse: max.mustermann@muster.de

Vorname: Max

(Antragssteller(in)):

Nachname: Mustermann

(Antragssteller(in)):

Straße und Hausnummer: Musterstraße 1

PLZ und Ort: 12345 Musterheim

Bezahlung eingegangen: **BEZAHLT**

# 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 (34c >> § 34c GewO)

8 Aktueller Status des Vorgangs (z.B. 34c >> § 34c GewO)

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.

Industrie- und Handelskammer Musterheim / INDUSTRIEUNDHANDELSKAMMERMUSTERHEIM-1  
Erlaubnis 34d - 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: Erlaubnis nach § 34d GewO Status: EINGANG (Arbeitsablauf anzeigen)  
Lösung: Nicht erledigt  
Sicherheitsstufe: Erlaubnis nach § 34d GewO

Stichwörter: Keine

Allgemein Zahlungsinformation

Kommunikation: Keine aktuelle Kommunikation  
(UUID):  
E-Mail-Adresse: max.mustermann@muster.de  
Vorname: Max  
(Antragssteller(in)):  
Nachname: Mustermann  
(Antragssteller(in)):  
Straße und Hausnummer: Musterstraße 1  
PLZ und Ort: 12345 Musterheim  
Bezahlung eingegangen: 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 Gebühr 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.

Industrie- und Handelskammer Musterheim / INDUSTRIEUNDHANDELSKAMMERMUSTERHEIM-1  
Erlaubnis 34d - 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: Erlaubnis nach § 34d GewO Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen)  
Lösung: 10 Nicht erledigt  
Sicherheitsstufe: Erlaubnis nach § 34d GewO

Stichwörter: Keine

11 Allgemein Zahlungsinformation 12

Kommunikation: **Keine aktuelle Kommunikation** 13

Lfd. Antragsnummer (UUID): ffbcbcf5-63b1-425a-9ef5-2834a0445267 14

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: **BEZAHLT**

# Erläuterung Vorgang - Details (3/3)

15 Die Rechnungsposition umfasst alle Einzelpositionen der Gebühr.

16 Der Verwendungszweck wird vom Beahldienst ePayBL vorgegeben und ermöglicht der Bezahlschnittstelle die Zuordnung zu einer zuständigen Stelle. Das Format besteht aus dem Leika-Schlüssel, dem AGS bzw. dem 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 durch das Portal erzeugt.

18 Höhe der Gebühr

Industrie- und Handelskammer Musterheim / INDUSTRIEUNDHANDELSKAMMERMUSTERHEIM-1  
Erlaubnis 34d - 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: Erlaubnis nach § 34d GewO Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen) Bearbe  
Lösung: Nicht erledigt  
Sicherheitsstufe: Erlaubnis nach § 34d GewO Autor: Zustän  
Stichwörter: Keine Beobac  
verwalt

Allgemein Zahlungsinformation

Rechnungspositionen: [{"Vorgelagerte Zahlung - Erlaubnis (34d)","250.00"}] 15  
Verwendungszweck: 99050035001000:051148100000:ffbcbcf563b1425a9ef52834a0445267 16  
Kassenzeichen: 34D000000000418 17  
Rechnungssumme: 250 18

Beschreibung

Daten  
Erstellt:  
Aktualis:  
Bezahl:

# Erläuterung Vorgang – Personen/Daten (1/2)

**19** 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.

**20** Hier werden die zuständigen Personen aufgelistet.

**21** Beobachtet der Sachbearbeitende den Vorgang, wird er über alle Änderungen benachrichtigt.

The screenshot shows a web interface with two main sections: 'Personen' and 'Daten'. In the 'Personen' section, there are three rows of information: 'Bearbeiter:' with a question mark icon and the text 'Nicht zugewiesen' and a 'Mir zuweisen' button; 'Autor:' with a circular icon and the text 'eGewerbe-Portal'; and 'Zuständige Personen:' with the email address 'test-wsp@d-nrw.de'. Below this is 'Beobachter verwalten:' with a circular icon and the text 'Vorgang beobachten'. In the 'Daten' section, there are four rows of information: 'Erstellt:' with the date and time '09.02.2021 10:57'; 'Aktualisiert:' with '09.02.2021 11:10'; 'Wiedervorlage am:' with '20.02.2021'; and 'Bezahlzeitpunkt:' with '09.02.2021 10:54'. At the top right of the interface, there are two buttons: a share icon and an 'Exportieren' button with a dropdown arrow.

# Erläuterung Vorgang – Personen/Daten (2/2)

- 22 Das Datum und die Uhrzeit, zu dem der Vorgang erstellt wurde.
- 23 Das Datum und die Uhrzeit, zu dem der Vorgang zuletzt aktualisiert wurde.
- 24 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).
- 25 Der Zeitpunkt, zu dem der Antrag bezahlt wurde.

The screenshot shows a user interface with two main sections: 'Personen' and 'Daten'. In the 'Personen' section, there are fields for 'Bearbeiter' (Nicht zugewiesen), 'Autor' (eGewerbe-Portal), 'Zuständige Personen' (test-wsp@d-nrw.de), and 'Beobachter verwalten' (Vorgang beobachten). In the 'Daten' section, there are four entries: 'Erstellt' (09.02.2021 10:57), 'Aktualisiert' (09.02.2021 11:10), 'Wiedervorlage am' (20.02.2021), and 'Bezahlzeitpunkt' (09.02.2021 10:54). Each entry in the 'Daten' section is preceded by a red box containing a number (22, 23, 24, 25) corresponding to the list on the left. At the top right of the interface, there are buttons for 'Exportieren' and a share icon.

Personen	
Bearbeiter:	ⓘ Nicht zugewiesen Mir zuweisen
Autor:	ⓘ eGewerbe-Portal
Zuständige Personen:	test-wsp@d-nrw.de
Beobachter verwalten:	👁️ Vorgang beobachten

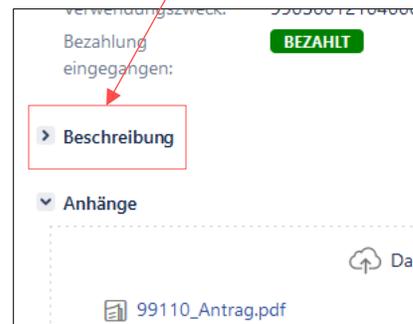
  

Daten	
22 Erstellt:	09.02.2021 10:57
23 Aktualisiert:	09.02.2021 11:10
24 Wiedervorlage am:	20.02.2021
25 Bezahlzeitpunkt:	09.02.2021 10:54

# 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.



▼ Beschreibung

### Antragsumfang

#### Erlaubnisumfang und Bearbeitungshinweise

Sie können die Erlaubnis beantragen als (zutreffendes bitte ankreuzen)

Versicherungsberater oder Versicherungsberaterin nach § 34d Absatz 2 GewO (Beratung über Versicherungen oder Rückversicherungen)

**Tätigkeit in einem anderen Mitgliedsstaat**

nein

### Unternehmensdaten

#### Rechtsform

**Rechtsform**

nicht eingetragenes Einzelunternehmen

#### Unternehmens- und Geschäftsbezeichnung

**Geschäftsbezeichnung**

Name Geschäftsbezeichnung

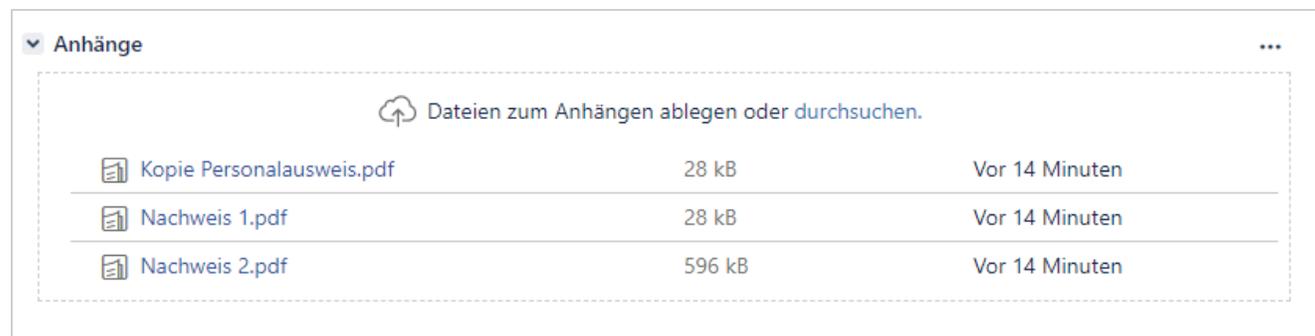
#### Adress- und Kontaktdaten des Unternehmens

# Erläuterung Vorgang – Anhänge (1/2)

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

Vom System werden automatisch 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



The screenshot shows a user interface for managing attachments. At the top, there is a section titled 'Anhänge' with a dropdown arrow and a three-dot menu icon. Below this, there is a dashed box containing a cloud icon and the text 'Dateien zum Anhängen ablegen oder durchsuchen.' Below this, there is a table with three rows of attachments. Each row has a document icon, the filename, the file size, and the upload time.

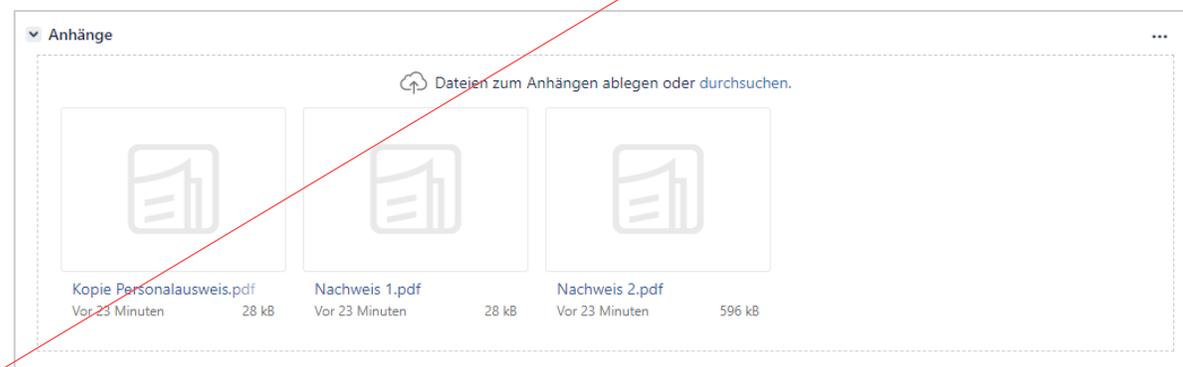
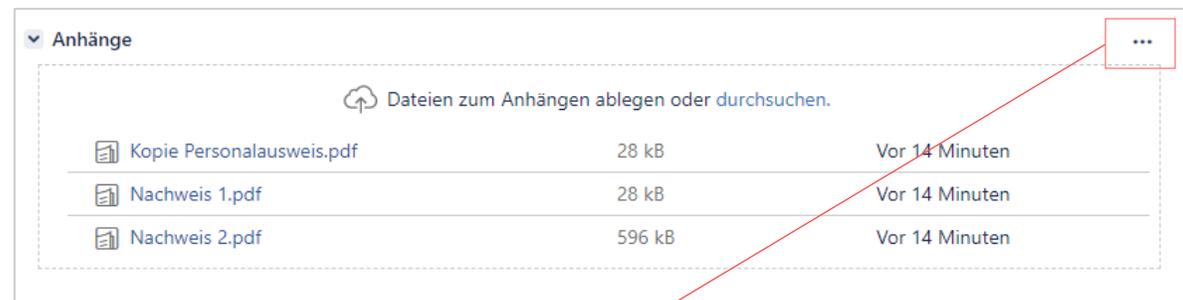
Icon	Filename	Size	Time
	Kopie Personalausweis.pdf	28 kB	Vor 14 Minuten
	Nachweis 1.pdf	28 kB	Vor 14 Minuten
	Nachweis 2.pdf	596 kB	Vor 14 Minuten

# 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:

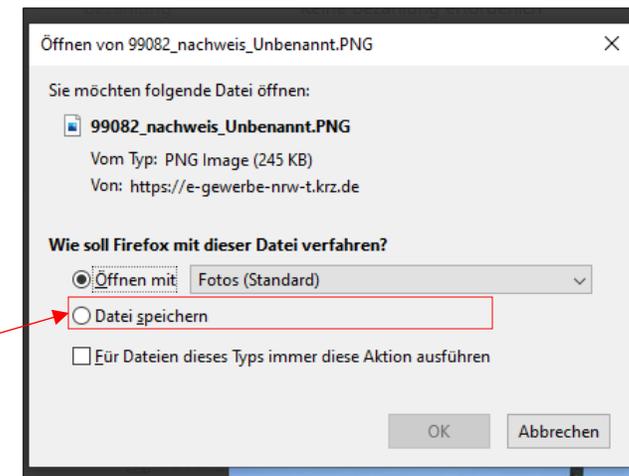
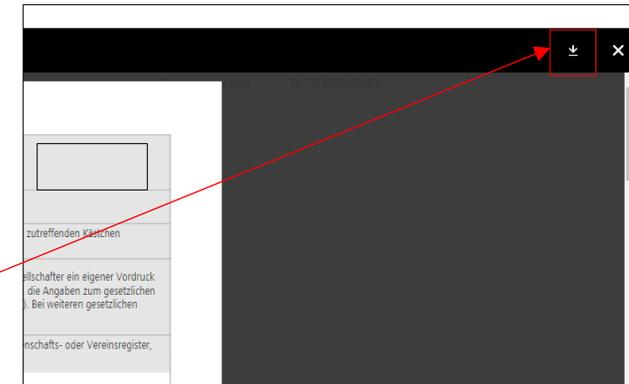
1. Öffnen Sie die Datei, die Sie speichern möchten, mit einem Klick auf den Dateititel.
2. Die Datei öffnet sich. Klicken Sie nun oben rechts auf den nach unten zeigenden Pfeil.
3. Bei .pdf (Chrome und Firefox):
  - Die Speicherung auf dem PC erfolgt üblicherweise in dem Ordner „Downloads“.

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“.

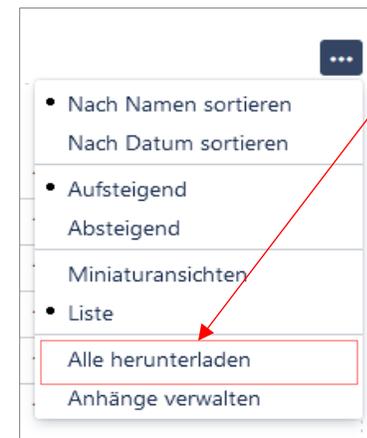
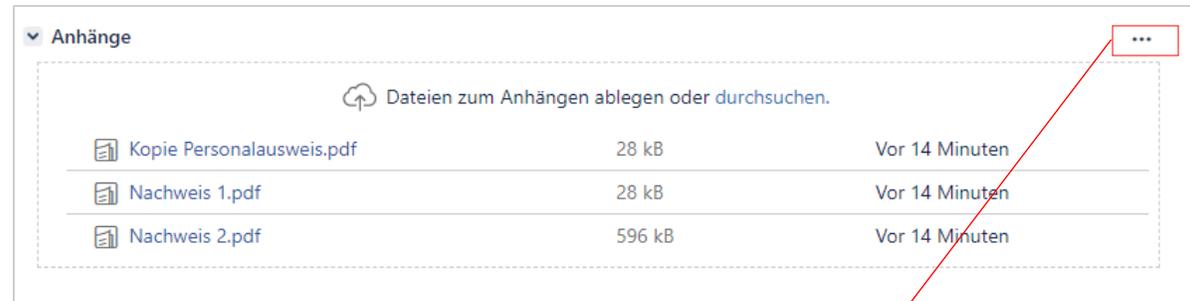


# Erläuterung Vorgang – Anhänge speichern (2/2)

## 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:

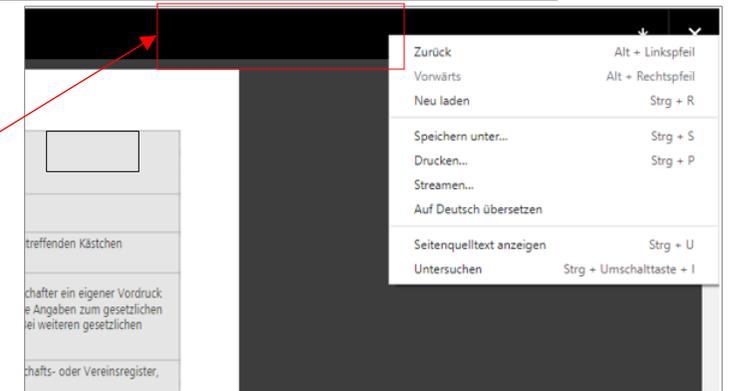
1. Öffnen Sie die Datei, die Sie drucken möchten, mit einem Klick auf den Dateititel.
2. Die Datei öffnet sich.
3. Bei .pdf, .jpg und .png (Bilddateien) (Chrome):
  - Klicken Sie nun oben rechts auf den **schwarzen Balken** mit einem rechten Mausklick.  
Klicken Sie auf **Drucken**.

Bei .pdf (Firefox):

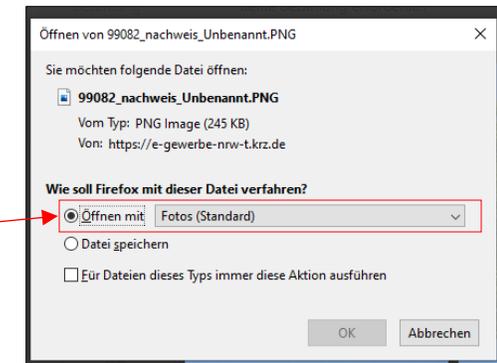
- Speichern Sie das Dokument wie auf der vorherigen Folie beschrieben und drucken es anschließend.

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 - 04.11.2020 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 zugehörigen 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.

Erlaubnis 34d - 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: Erlaubnis nach § 34d GewO Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen)

Lösung: Nicht erledigt

Sicherheitsstufe: Erlaubnis nach § 34d GewO

Stichwörter: Keine

Allgemein Zahlungsinformation

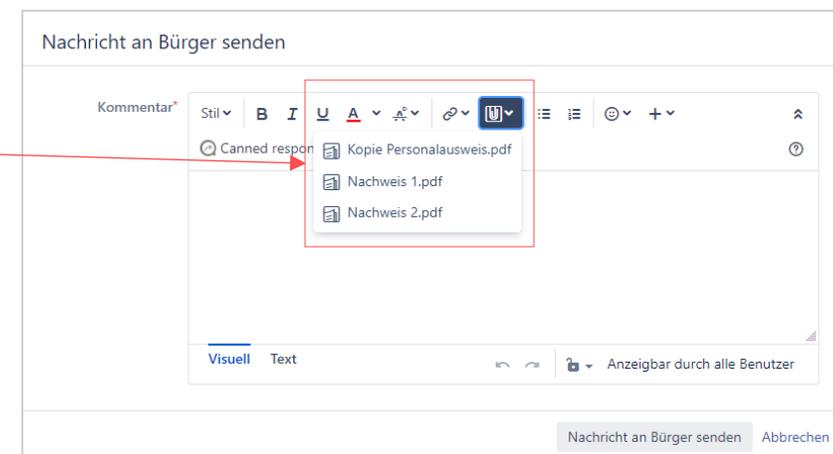
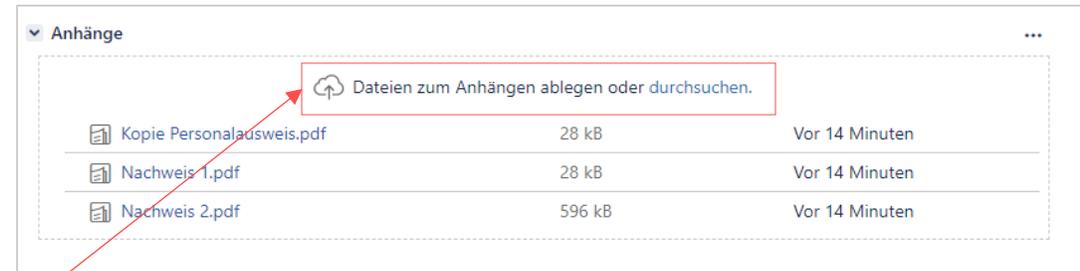
Kommunikation: Keine aktuelle Kommunikation

# 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.

The screenshot shows a section titled 'Eingereichte Anträge'. It contains three cards, each representing an application. The first card is titled 'Anzeige einrichtungsbezogene Impfpflicht nach § 20a IfSG Kreis Musterkreis' with a status of 'Eingang' dated 24.02.2022 15:03. The second card is 'Gewerbeummeldung' with a status of 'Geschlossen' dated 10.02.2022 11:41. The third card is 'Gewerbeanmeldung' with a status of 'Geschlossen' dated 07.06.2021 16:32. Each card has two buttons at the bottom: 'Nachricht an zuständige Stelle verfassen' and 'Details'. A red box highlights the 'Nachricht an zuständige Stelle verfassen' button on the first card.

Auflistung der eingereichten Anträge in der Kontoübersicht des Antragsstellenden

This screenshot shows the 'Nachricht an zuständige Stelle verfassen' form. It includes a header with logos for WSP.NRW, IHK NRW, and others. Below the header, there is a section for 'Dateianhänge' with a file upload area and a 'Dateien hier ablegen, oder durchsuchen' button. There is also a text input field for 'Ihre Nachricht' and an 'Absenden' button at the bottom.

The screenshot shows a 'Nachrichten' list. It contains two messages. The first message is from 'Kreis Soest' dated 08.02.2022 10:58:06, with the text 'Hallo Herr Hille, ich benötige noch folgende Informationen: ...'. The second message is from 'Antragsteller' dated 08.02.2022 10:58:55, with the text 'Sehr geehrte Damen und Herren, anbei die fehlenden Informationen: ...'. At the bottom of the list is a 'Konversation drucken' button.

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 workflow in a software application. It is divided into three main sections:

- Process Card (Top Left):** Titled "Erlaubnis 34d -", it features a search bar labeled "Kommentar" (highlighted with a red box), buttons for "Zuweisen" and "W", and a "Details" dropdown menu. Below the dropdown, the "Typ:" field is visible with a "Erlau" button.
- Activity Log (Top Right):** Under the "Aktivität" header, it shows a list of actions. One entry states "test2-wsp@d-nrw.de hat einen Kommentar heute Wiedervorlage". A "Kommentar" button (highlighted with a red box) is located at the bottom of this section.
- Comment Input Form (Bottom):** Titled "Kommentar", it contains a rich text editor with a toolbar for text styling (bold, italic, underline, text color, background color), link insertion, image insertion, bulleted and numbered lists, emojis, and a plus sign for more options. Below the toolbar is a "Canned response" dropdown and a settings gear icon. The main area is a large text input field. At the bottom, there are tabs for "Visuell" and "Text", a visibility dropdown set to "Anzeigbar durch alle Benutzer", and buttons for "Hinzufügen" and "Abbrechen".

Red arrows indicate the flow from the "Kommentar" buttons in the top sections to the comment input form below.

# 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.

Erlaubnis 34d - Max Mustermann - 2021-02-09 10:57:15

Q Kommentar Zuweisen Weitere Aktionen **Kommunikation beendet** Bearbeitung starten Nachricht an Bürger se... Wiedervorlagdatum setzen vom Bürger z

Details

Typ: Erlaubnis nach § 34d GewO Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen) Beart

Lösung: Nicht erledigt

Sicherheitsstufe: Erlaubnis nach § 34d GewO Auto

Stichwörter: Keine Zustä

Allgemein Zahlungsinformation Beob

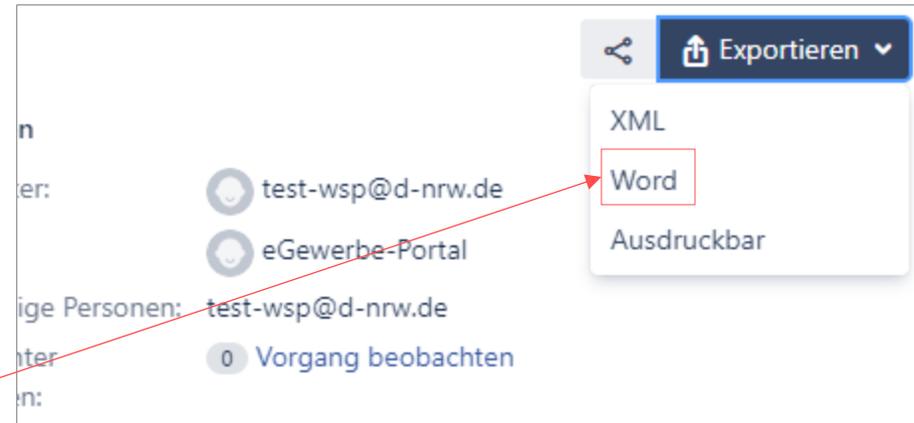
Kommunikation: **Rückfrage an Bürger** verw:

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

# 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**.



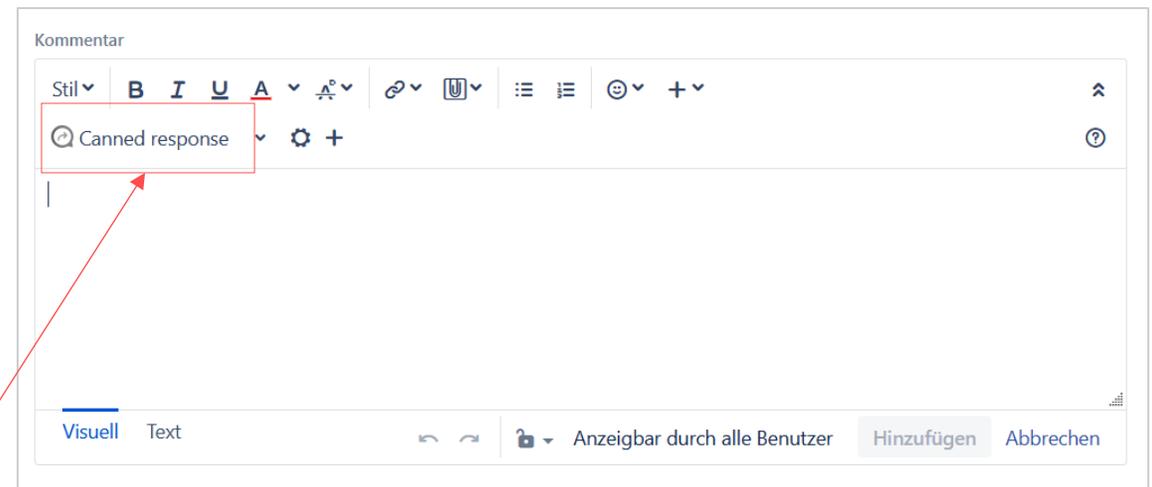
# Textbausteine verwenden (1/2)

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**.

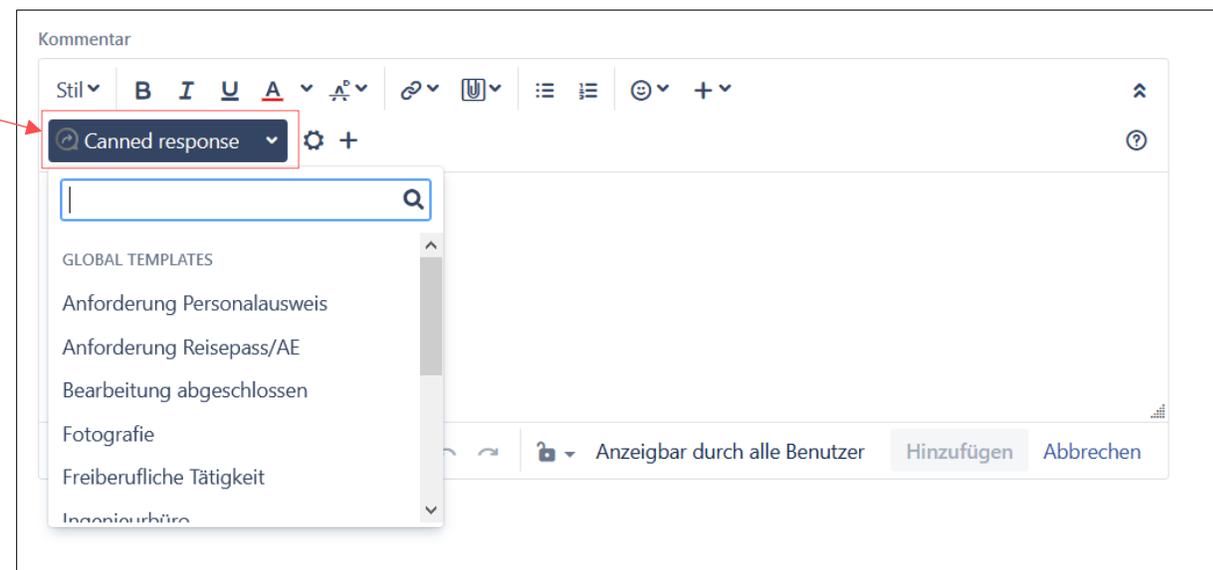
3. Anschließend klicken Sie auf den Button „Canned response“.



# 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.



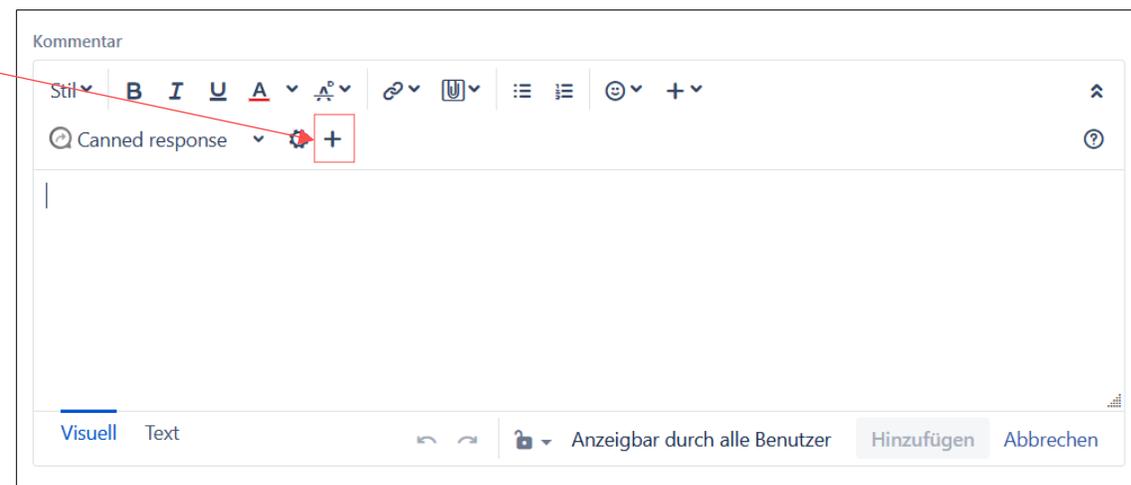
# Textbausteine erstellen (1/2)

---

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

# Bescheid hochladen

Wenn die zuständige Stelle die Bearbeitung abgeschlossen hat, wird dem Antragsstellenden direkt der Bescheid in der Kontoübersicht bereitgestellt. Hierfür müssen Sie 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.**

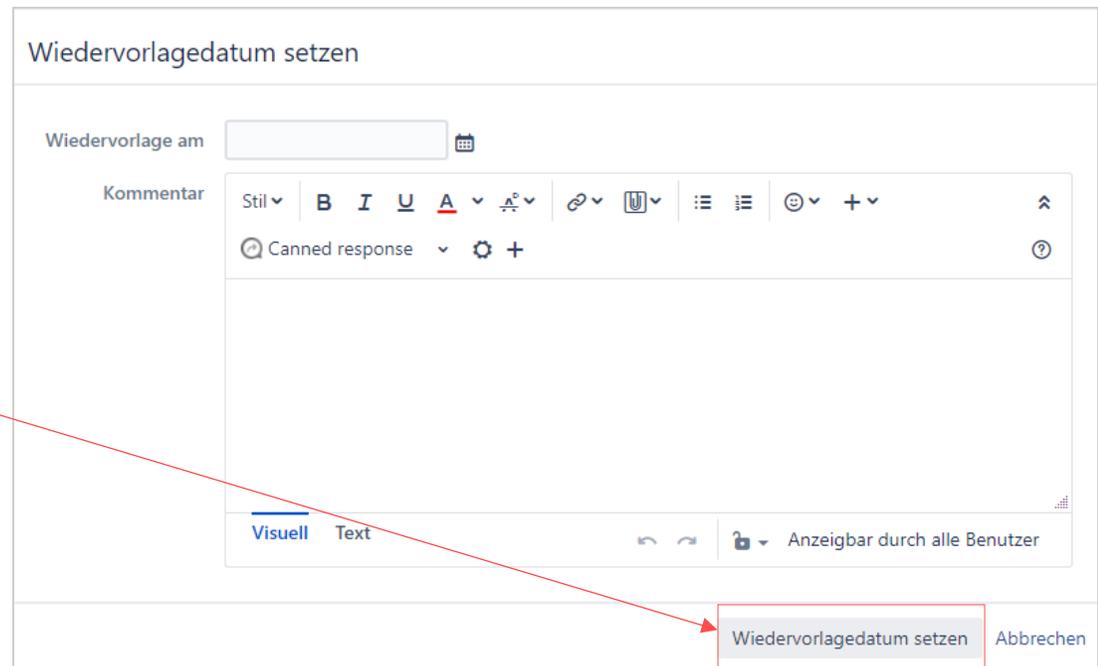
The screenshot displays a web interface for document management. At the top, a navigation bar contains buttons for 'Kommentar', 'Zuweisen', 'Weitere Aktionen', 'Bearbeitung abschließen', 'Bescheid hochladen', 'Nachricht an Bürger se...', and 'Wiedervorlagdatum setzen'. The 'Bescheid hochladen' button is highlighted with a red box. Below this, a 'Details' section shows the document type 'Erlaubnis nach § 34d GewO', status 'IN BEARBEITUNG (Arbeitsablauf anzeigen)', solution 'Nicht erledigt', and security level 'Erlaubnis nach § 34d GewO'. The main content area is titled 'Bescheid hochladen' and features an 'Anhang' section with a text box 'Dateien zum Anhängen ablegen oder durchsuchen.' and a 'Kommentar' section with a rich text editor. At the bottom of the modal, there are buttons for 'Bescheid hochladen' and 'Abbrechen', with the 'Bescheid hochladen' button highlighted by a red box. Red arrows indicate the flow from the text instructions to the highlighted UI elements.



# Wiedervorlagedatum setzen

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

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, welcher ein interner Kommentar ist. Durch einen Klick auf **Wiedervorlage setzen** wird das Wiedervorlagedatum gespeichert.

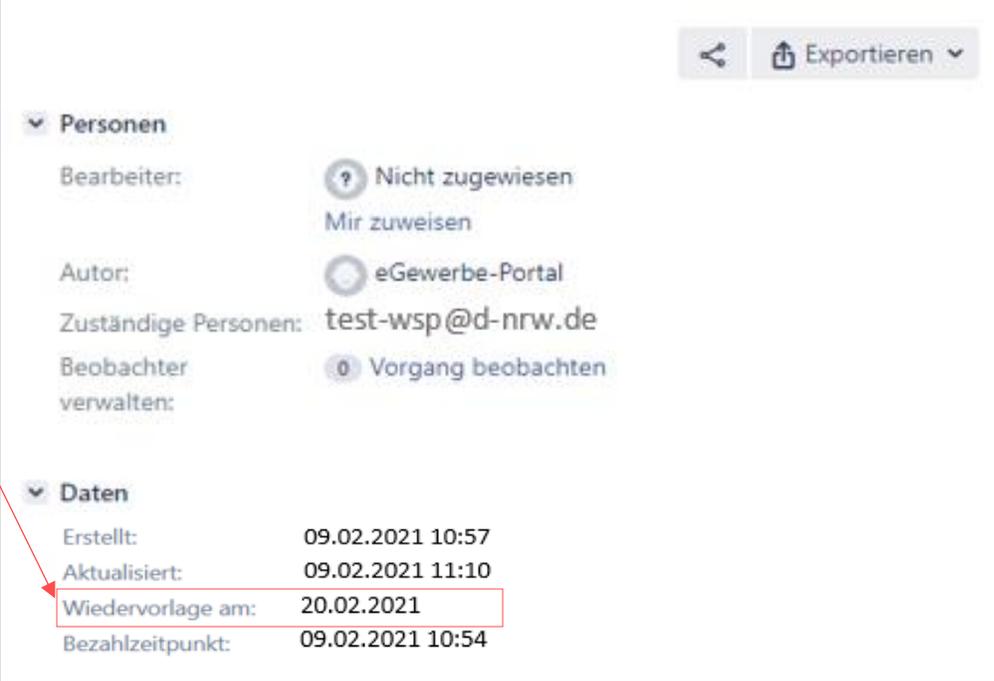


# Wiedervorlagedatum im Vorgang

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

Für ein 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 three widget sections:

- Einführung**: A red header with a share icon and three dots. The content includes a welcome message, contact information for support, and a note about improvement suggestions.
- Mir zugewiesen**: A red header with a share icon and three dots. It displays a table with one row: 'INDUSTRIEUNDHANDELSKAMMERMUSTERHEIM-1 Erlaubnis 34d Max Mustermann 2021-02-09 10:57:15'. Below the table is a '1-1 von 1' indicator.
- Filterergebnisse: Mir zugewiesen - Wiedervorlage heute**: A red header with a share icon and three dots. It displays the same table and indicator as the 'Mir zugewiesen' widget, but is highlighted with a red border and a red arrow pointing to it from the text above.

Below the 'Filterergebnisse' widget, the start of another widget 'Filterergebnisse: Mir zugewiesen – Wiedervorlage überschritten' is visible.

# 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 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. On the left is an 'Einführung' widget with introductory text. On the right, there are two 'Mir zugewiesen' widget instances. The top one is titled 'Mir zugewiesen' and shows a single ticket: 'INDUSTRIEUNDHANDELSKAMMERMUSTERHEIM-1 Erlaubnis 34d Max Mustermann 2021-02-09 10:57:15'. Below it is a filter widget titled 'Filterergebnisse: Mir zugewiesen - Wiedervorlage heute', which also shows the same ticket. At the bottom, a third filter widget titled 'Filterergebnisse: Mir zugewiesen – Wiedervorlage überschritten' is highlighted with a red box. A red arrow points from the text above to this filter widget. The bottom of the dashboard features the d-NRW logo and the text 'Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen'.



# 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](mailto:wsp-support@digitales.nrw.de)