

# Das Jira Ticketsystem

Der Jira-Vorgang bei Anzeigeverfahren bei einer  
**vorgelagerten oder keiner Zahlung sowie ohne einer  
automatisiert erstellten Empfangsbescheinigung**

Stand 03/2022

# Inhaltsverzeichnis

<a href="#">Grundsätzlicher Prozess Online-Anzeige im WSP.NRW</a>	5	<a href="#">Textbausteine verwenden</a>	29
<a href="#">Ablauf im Jira-Ticketsystem</a>	6	<a href="#">Textbausteine erstellen</a>	31
<a href="#">Der Jira-Vorgang - Beispielvorgang</a>	7	<a href="#">Wiedervorlagedatum setzen</a>	33
<a href="#">Erläuterung Vorgang - allgemein</a>	8	<a href="#">Wiedervorlagedatum im Vorgang</a>	34
<a href="#">Erläuterung Vorgang - Details</a>	9	<a href="#">Wiedervorlagedatum Dashboard</a>	35
<a href="#">Erläuterung Vorgang – Personen/Daten</a>	12	<a href="#">Nachträgliche Korrekturen</a>	37
<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 (Nachrichten an Anzeigende)</a>	23		
<a href="#">Externe Kommentare (Nachrichten an Anzeigende) – 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 Kommunikationsverlaufs</a>	28		

# Änderungshistorie

---

Nr.	Datum der Änderung	Änderungsgrund
1	24.03.2022	Gänzliche Aktualisierung

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

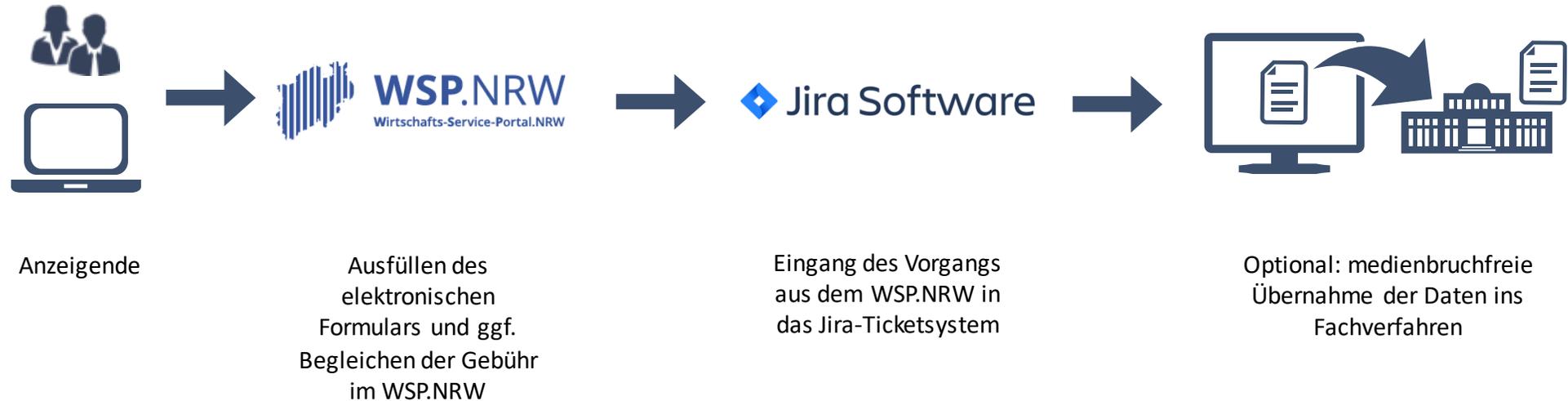
Hinweise:

Diese Unterlage ist für alle **Anzeigeverfahren ohne einer automatisiert erstellten Empfangsbescheinigung und** mit einer ausschließlich **vorgelagerten oder keiner Zahlung** gültig.

Die folgenden Aktionen erfordern einen entsprechenden Jira-Account.

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

# Grundsätzlicher Prozess Online-Anzeige im WSP.NRW



# Ablauf im Jira-Ticketsystem

---

Bei einem Prozess mit einer vorgelagerten Zahlung gelangt die Anzeige erst nach Begleichung der Gebühr über das WSP.NRW in das Jira-Ticketsystem.

Bei einem Prozess ohne einer anfallenden Gebühr gelangt die Anzeige direkt nach Absenden der Anzeige in das 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 Anzeigenden
3. nach Abschluss der Prüfung: medienbruchfreie Übernahme der Daten ins Fachverfahren (falls vorhanden) und ggf. Aktualisierung der Daten im Fachverfahren

# Der Jira-Vorgang - Beispielvorgang

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

The screenshot shows a Jira Core interface for a ticket in the 'Kreis Musterkreis' project. The ticket title is 'Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59'. The ticket type is 'Anzeige einrichtungsbezogene Impfpflicht nach § 20a IfSG'. The status is 'EINGANG (Arbeitsablauf anzeigen)'. The solution is 'Nicht erledigt'. The security level is 'Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung'. The ticket was created on 24.02.2022 at 15:03:59. The author is 'eGewerbe-Portal'. The ticket includes several attachments: '99110\_Antrag.pdf' (28 kB, 2 hours old), '99111\_Upload\_Nachweis.jpg' (171 kB, 2 hours old), '99112\_Gebührenfestsetzung.pdf' (28 kB, 2 hours old), and '99113\_Quittung.pdf' (25 kB, 2 hours old). The ticket also has a 'Bezahlung eingegangen' label and a 'Keine aktuelle Kommunikation' label. The activity section shows no comments yet.

**Jira Core** Startseite Projekte Vorgänge Jira-Anleitung Weiterführende Informationen FAQ

Kreis Musterkreis / KREISMUSTERKREIS-1  
Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59

Zusammenfassung Vorgänge Berichte

Suche Kommentar Zuweisen Weitere Aktionen Bearbeitung starten Nachricht an Bürger se... Abschließen Wiedervorlagedatum setzen Exportieren

**Details**

Typ: Anzeige einrichtungsbezogene Impfpflicht nach § 20a IfSG  
Status: EINGANG (Arbeitsablauf anzeigen)  
Lösung: Nicht erledigt  
Sicherheitsstufe: Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung

Stichwörter: Keine  
Kommunikation: Keine aktuelle Kommunikation

Lfd. Antragsnummer (UUID): 302c51af-fda1-49e7-9b39-79be953a3153  
Vorname: Mustervorname  
Nachname: Musternachname  
Straße und Hausnummer: Musterstraße 1  
PLZ und Ort: 12345  
Kassenzahlen: BSP010000012345  
Rechnungspositionen: [{"Betrag": 100}]  
Rechnungssumme: 100  
Verwendungszweck: 99055004032000059130004d11de6940b3495ba5e13726ef980284  
Bezahlung eingegangen: BEZAHLT

**Beschreibung**

**Anhänge**

Datei	Größe	Alter
99110_Antrag.pdf	28 kB	Vor 2 Stunden
99111_Upload_Nachweis.jpg	171 kB	Vor 2 Stunden
99112_Gebührenfestsetzung.pdf	28 kB	Vor 2 Stunden
99113_Quittung.pdf	25 kB	Vor 2 Stunden

**Aktivität**

Alle Kommentare Arbeitsprotokoll Änderungshistorie Aktivität Übergänge

Es liegen noch keine Kommentare zu diesem Vorgang vor.

Bei Nachrichten an den Bürger nutzen Sie bitte den Button "Nachricht an Bürger senden" oben in der Schaltleiste.

# 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



The screenshot displays the user interface for 'Kreis Musterkreis / KREISMUSTERKREIS-1'. The main title is 'Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59'. The interface includes a navigation bar with buttons for 'Kommentar', 'Zuweisen', 'Weitere Aktionen', 'Bearbeitung starten', 'Nachricht an Bürger se...', 'Abschließen', and 'Wiedervorlagedatum setzen'. The 'Details' section contains the following information:

- Typ: Anzeige einrichtungsbezogene Impfpflicht nach § 20a IfSG
- Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen)
- Lösung: Nicht erledigt
- Sicherheitsstufe: Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung
- Stichwörter: Keine
- Kommunikation: Keine aktuelle Kommunikation
- Lfd. Antragsnummer (UUID): 302c51af-fda1-49e7-9b39-79be953a3153
- Vorname (Antragssteller(in)): Mustervorname
- Nachname (Antragssteller(in)): Musternachname
- Straße und Hausnummer: Musterstraße 1
- PLZ und Ort: 12345
- Kassenzeichen: BSP010000012345
- Rechnungspositionen: [{"Betrag", 100}]
- Rechnungssumme: 100
- Verwendungszweck: 99055004032000:05913000:4d11de6940b3495ba5e13726ef980284
- Bezahlung eingegangen: **BEZAHLT**

On the right side, there are sections for 'Personen' (with fields for Bearbeiter, Autor, Zuständige Personen, Beobachter verwalten) and 'Daten' (with fields for Erstellt, Aktualisiert, Wiedervorlage am, Bezahlzeitpunkt).

# 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 (Bsp. Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung)
- 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.

Kreis Musterkreis / KREISMUSTERKREIS-1  
Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59

Kommentar Zuweisen Weitere Aktionen **Bearbeitung starten** Nachricht an Bürger se... Abschließen Wiedervorlagedatum setzen

Details

Typ: **7** Anzeige einrichtungsbezogene Impfpflicht nach § 20a IfSG Status: **8** **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen) **9**

Lösung: Nicht erledigt

Sicherheitsstufe: Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung

Personen

Bearbeiter:

Autor:

Zuständige Personen:

Beobachter verwalten:

Daten

Erstellt:

Aktualisiert:

Wiedervorlage am:

Bezahlzeitpunkt:

Stichwörter: Keine

Kommunikation: **Keine aktuelle Kommunikation**

Lfd. Antragsnummer (UUID): 302c51af-fda1-49e7-9b39-79be953a3153

Vorname (Antragssteller(in)): Mustervorname

Nachname (Antragssteller(in)): Musternachname

Straße und Hausnummer: Musterstraße 1

PLZ und Ort: 12345

Kassenzeichen: BSP010000012345

Rechnungspositionen: [{"Betrag", 100}]

Rechnungssumme: 100

Verwendungszweck: 99055004032000:05913000:4d11de6940b3495ba5e13726ef980284

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** Zeigt an, ob eine aktuelle Kommunikation (Nachricht vom Anzeigenden oder von der zuständigen Stelle) vorliegt.

**12** UUID (Universally Unique Identifier): Eindeutige Identifikation der Anzeige.

**13** 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. Ist keine Gebühr angefallen, entfällt dieses Feld.

**14** Die Rechnungsposition zeigt die Gesamtgebührensomme und umfasst alle Einzelpositionen. Ist keine Gebühr angefallen, entfällt dieses Feld.

Kreis Musterkreis / KREISMUSTERKREIS-1  
Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59

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

**Details**

Typ:  Anzeige einrichtungsbezogene Impfpflicht nach § 20a IfSG Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen) Lösung: **10** Nicht erledigt Sicherheitsstufe: Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung

Stichwörter: Keine Personen: Bearbeiter: Autor: Zuständige Personen: Beobachter verwalten:

Kommunikation: **Keine aktuelle Kommunikation** **11**

Lfd. Antragsnummer (UUID): 302c51af-fda1-49e7-9b39-79be953a3153 **12**

Vorname (Antragssteller(in)): Mustervorname

Nachname (Antragssteller(in)): Musternachname

Straße und Hausnummer: Musterstraße 1

PLZ und Ort: 12345

Kassenzeichen: BSP010000012345 **13**

Rechnungspositionen: [{"Betrag", 100}] **14**

Rechnungssumme: 100

Verwendungszweck: 99055004032000:05913000:4d11de6940b3495ba5e13726ef980284

Bezahlung eingegangen: **BEZAHLT**

# Erläuterung Vorgang - Details (3/3)

15 Höhe der Gebühr der entsprechenden Anzeige. Ist keine Gebühr angefallen, entfällt dieses Feld.

16 Der Verwendungszweck wird vom Bezahldienst 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. Ist keine Gebühr angefallen, entfällt dieses Feld.

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

17 Status der Bezahlung. Bei einer vorgelagerten Zahlung kommen nur bezahlte Anzeigen ins Jira. Ist keine Gebühr angefallen, steht in diesem Feld „Nicht bezahlt“.

Kreis Musterkreis / KREISMUSTERKREIS-1  
Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59

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

Details

Typ:  Anzeige einrichtungsbezogene Impfpflicht nach § 20a IfSG

Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen)

Lösung: Nicht erledigt

Sicherheitsstufe: Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung

Personen

Bearbeiter:

Autor:

Zuständige Personen:

Beobachter verwalten:

Daten

Erstellt:

Aktualisiert:

Wiedervorlage am:

Bezahlzeitpunkt:

Stichwörter: Keine

Kommunikation: **Keine aktuelle Kommunikation**

Lfd. Antragsnummer (UUID): 302c51af-fda1-49e7-9b39-79be953a3153

Vorname (Antragssteller(in)): Mustervorname

Nachname (Antragssteller(in)): Musternachname

Straße und Hausnummer: Musterstraße 1

PLZ und Ort: 12345

Kassenzeichen: BSP010000012345

Rechnungspositionen: [{"Betrag", 100}]

Rechnungssumme: 100 **15**

Verwendungszweck: 99055004032000:05913000:4d11de6940b3495ba5e13726ef980284 **16**

Bezahlung eingegangen: **BEZAHLT** **17**

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

- 18** Unter **Bearbeiter** ist die Person zu verstehen, die aktuell den Vorgang bearbeitet und gewissermaßen dafür zuständig ist. Die Person kann über den Button **Zuweisen** geändert werden.
- 19** Hier werden die zuständigen Personen aufgelistet. D.h. diese Personen haben Zugriff auf den Vorgang.
- 20** Beobachtet der Sachbearbeitende den Vorgang, wird er über alle Änderungen benachrichtigt.

The screenshot displays a software interface for process management. At the top left, the time '15:03:59' is shown. Below it, there are buttons for 'Zuweisen' and 'Exportieren'. The interface is divided into two main sections: 'Personen' and 'Daten'. Under 'Personen', there are three items: '18 Bearbeiter: test-wsp@d-nrw.de', 'Autor: eGewerbe-Portal', and '19 Zuständige Personen: test2-wsp@d-nrw.de, test-wsp@d-nrw.de'. Under 'Daten', there are four items: '20 Beobachter verwalten: Vorgang beobachten', 'Erstellt: 24.02.2022 15:03:59', 'Aktualisiert: 24.02.2022 15:20:31', and 'Wiedervorlage am: 28.02.2022'. The 'Beobachtet' status is indicated by a blue circle with a white dot.

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

- 21 Das Datum und die Uhrzeit, zu dem der Vorgang erstellt wurde.
- 22 Das Datum und die Uhrzeit, zu dem der Vorgang zuletzt aktualisiert wurde.
- 23 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).
- 24 Der Zeitpunkt, zu dem die Anzeige bezahlt wurde. Ist keine Gebühr angefallen, entfällt dieses Feld.

5:03:59

setzen Exportieren

**Personen**

Bearbeiter: test-wsp@d-nrw.de

Autor: eGewerbe-Portal

Zuständige Personen: test2-wsp@d-nrw.de, test-wsp@d-nrw.de

Beobachter verwalten: [Vorgang beobachten](#)

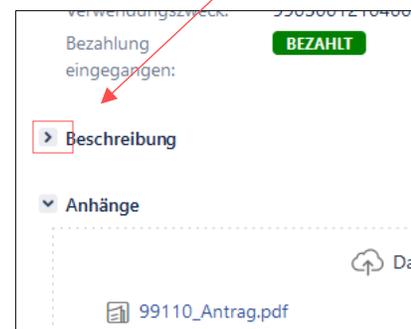
**Daten**

21	Erstellt:	24.02.2022 15:03:59
22	Aktualisiert:	24.02.2022 15:20:31
23	Wiedervorlage am:	28.02.2022
24	Bezahlzeitpunkt:	24.02.2022 15:03:59

# 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.



# Erläuterung Vorgang – Anhänge (1/2)

Unter Anhänge sind sowohl alle vom Anzeigenden hochgeladenen Dokumente als auch alle automatisch erstellten Dateien zu finden.

Vom System werden automatisch folgende Dateien erstellt:

- Antrag.pdf: ausgefülltes Formular
- Gebührenbescheid.pdf: Gebührenfestsetzung für den Anzeigenden
- Quittung.pdf: Quittung für den Anzeigenden

Hinweis: Fällt keine Gebühr an, so entfallen die Dokumente „Gebührenfestsetzung.pdf“ und „Quittung.pdf“



The screenshot shows a user interface for managing attachments. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Anhänge' and a three-dot menu icon. Below this is a dashed box containing a cloud upload icon and the text 'Dateien zum Anhängen ablegen oder [durchsuchen](#).' Below the dashed box is a table listing four files.

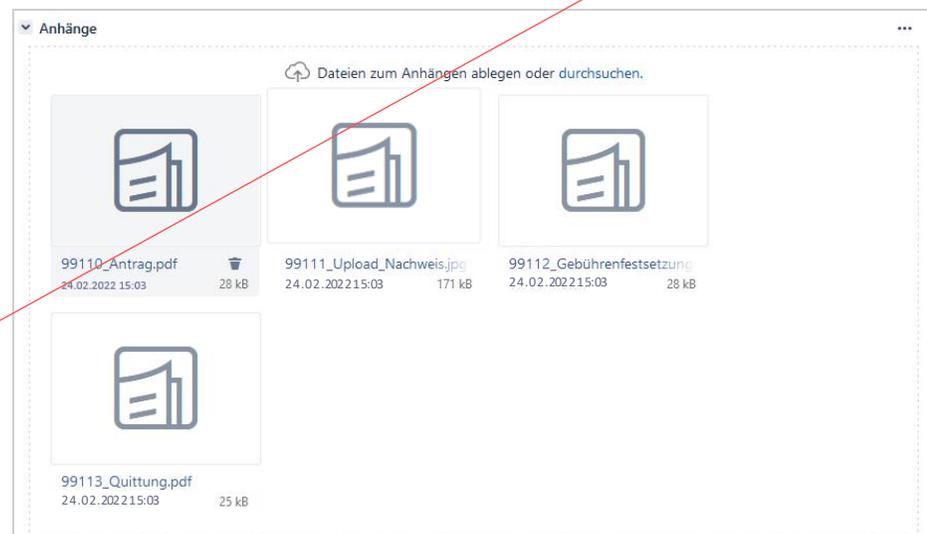
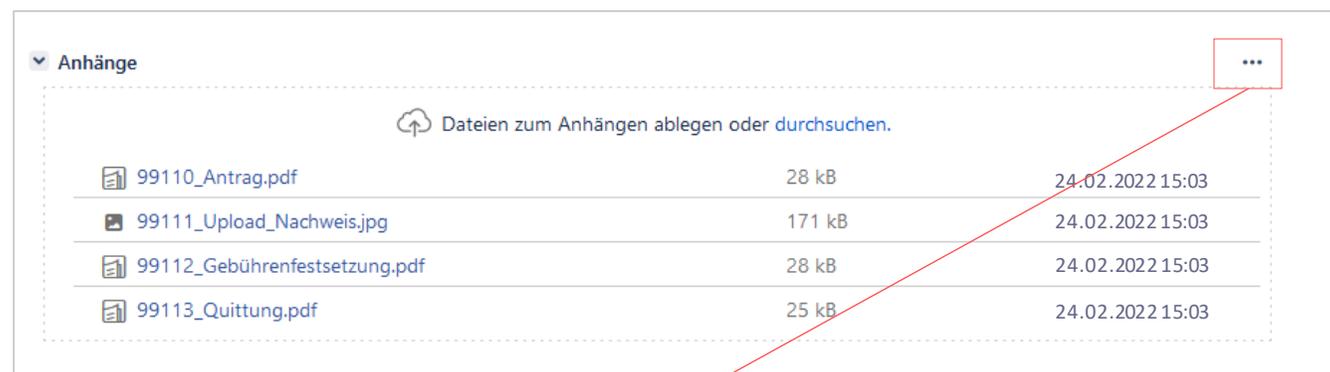
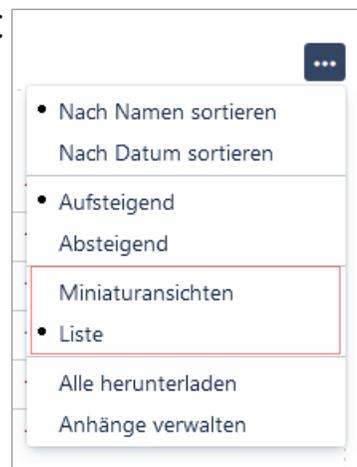
Icon	Filename	Size	Date
	99110_Antrag.pdf	28 kB	24.02.2022 15:03
	99111_Upload_Nachweis.jpg	171 kB	24.02.2022 15:03
	99112_Gebührenfestsetzung.pdf	28 kB	24.02.2022 15:03
	99113_Quittung.pdf	25 kB	24.02.2022 15:03

# 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:

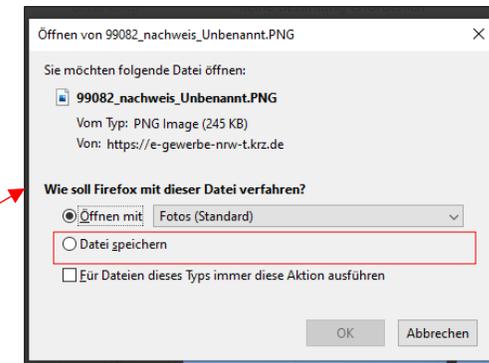
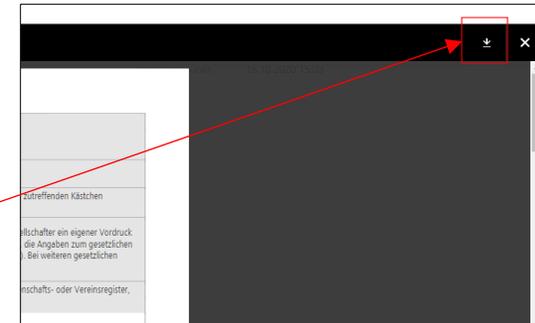
1. Öffnen Sie die Datei, die Sie speichern möchten, mit einem Klick auf den Dateititel.
2. Die Datei öffnet sich. Klicken Sie nun oben rechts auf den nach unten zeigenden Pfeil.
3. Bei .pdf (Chrome und Firefox):
  - Die Speicherung auf dem PC erfolgt üblicherweise in dem Ordner „Downloads“.

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:

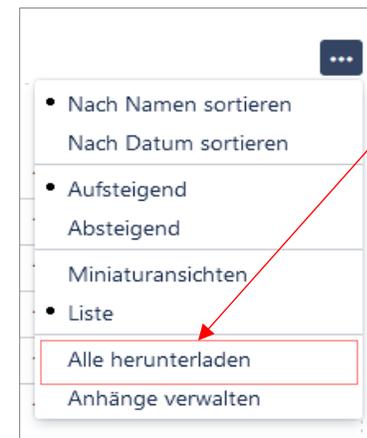
Um alle Dokumente (die vom Anzeigenden hochgeladenen Dokumente, die systemisch erzeugten Dokumente, die von der zuständigen Stelle hochgeladenen Dokumente) herunterladen zu können, klicken Sie im Bereich **Anhänge** auf die drei Punkte und wählen anschließend **Alle herunterladen** aus.

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

▼ Anhänge

☁ Dateien zum Anhängen ablegen oder durchsuchen.

📄 99110_Antrag.pdf	28 kB	24.02.2022 15:03
📄 99111_Upload_Nachweis.jpg	171 kB	24.02.2022 15:03
📄 99112_Gebührenfestsetzung.pdf	28 kB	24.02.2022 15:03
📄 99113_Quittung.pdf	25 kB	24.02.2022 15:03



# 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.

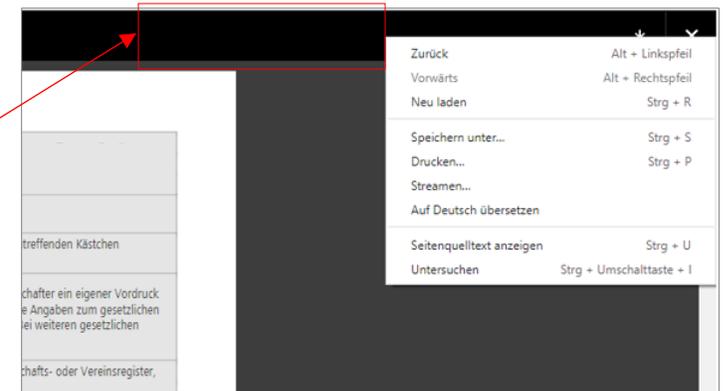
Klicken Sie auf **Drucken**.

Bei .pdf (Firefox):

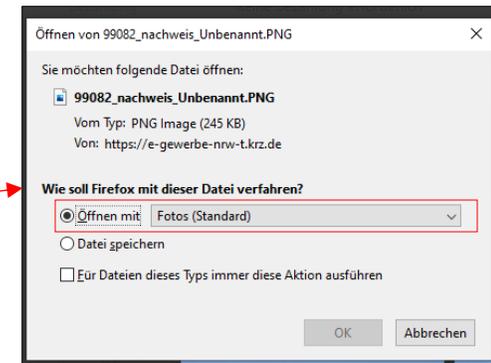
- Speichern Sie das Dokument wie auf der vorherigen Folie beschrieben und drucken es anschließend.

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:

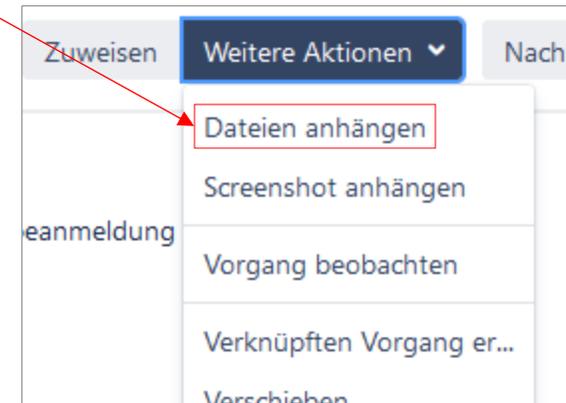


# Dokumente im Vorgang hinterlegen

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 Anzeigenden sichtbar. Möchten Sie eine Datei an den Anzeigenden versenden, sehen Sie das Kapitel [„Externe Kommentare \(Nachrichten an Anzeigende\) – Dokumente an Anzeigende 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 Anzeigenden:  
für die Personen der zuständigen Stelle und für den Anzeigenden sichtbar
- 2 Externer Kommentar:  
für die Personen der zuständigen Stelle und für den Anzeigenden (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 - 25.02.2022 13:10  
Sehr geehrte Damen und Herren,  
...
- 2 ▼ test-wsp@d-nrw.de hat einen Kommentar hinzugefügt - 25.02.2022 13:10  
[Sichtbar im Portal]  
Sehr geehrter Herr Mustermann,  
...
- 3 ▼ test-wsp@d-nrw.de hat einen Kommentar hinzugefügt - 25.02.2022 15:43  
Bearbeitung abgeschlossen.

🔍 Kommentar

# Kommunikation über Kommentare

---

In Jira gibt es zwei Arten von Kommentaren:

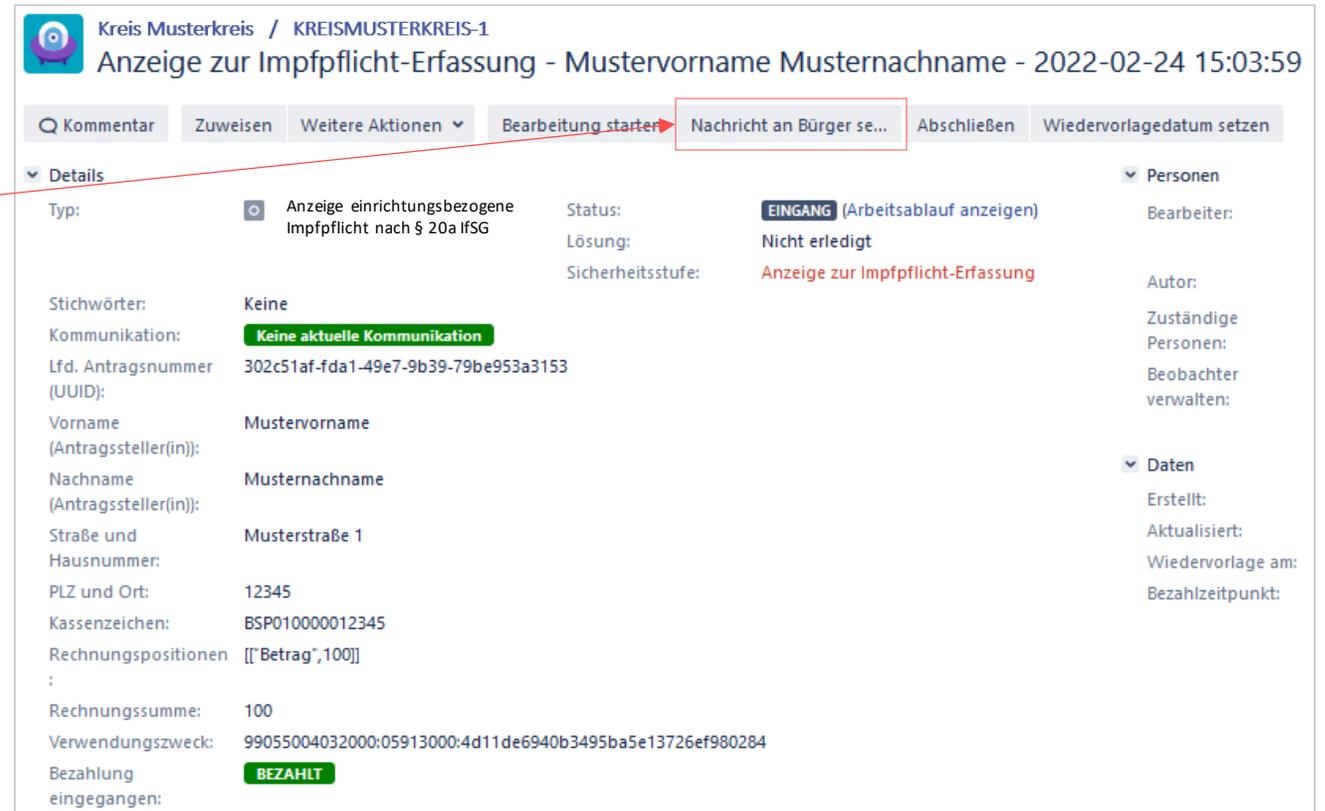
1. Externe Kommentare, die Anzeigenden in der Kontoübersicht im WSP.NRW angezeigt werden – diese dienen zur verschlüsselten Kommunikation bei Rückfragen an die Anzeigenden.
2. Interne Kommentare, die nur für die Sachbearbeitenden mit Zugriff auf den zugehörigen Vorgang einsehbar sind.

# Externe Kommentare (Nachrichten an Anzeigende)

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

Der Anzeigende 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.



Kreis Musterkreis / KREISMUSTERKREIS-1  
Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59

Q Kommentar Zuweisen Weitere Aktionen Bearbeitung starten Nachricht an Bürger se... Abschließen Wiedervorlagdatum setzen

Details

Typ:  Anzeige einrichtungsbezogene Impfpflicht nach § 20a IfSG Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen) Lösung: Nicht erledigt Sicherheitsstufe: Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung

Stichwörter: Keine Kommunikation: **Keine aktuelle Kommunikation**

Lfd. Antragsnummer (UUID): 302c51af-fda1-49e7-9b39-79be953a3153

Vorname (Antragssteller(in)): Mustervorname Nachname (Antragssteller(in)): Musternachname

Straße und Hausnummer: Musterstraße 1

PLZ und Ort: 12345

Kassenzzeichen: BSP010000012345

Rechnungspositionen : [["Betrag", 100]]

Rechnungssumme: 100

Verwendungszweck: 99055004032000:05913000:4d11de6940b3495ba5e13726ef980284

Bezahlung eingegangen: **BEZAHLT**

Personen

Bearbeiter:

Autor:

Zuständige Personen:

Beobachter verwalten:

Daten

Erstellt:

Aktualisiert:

Wiedervorlage am:

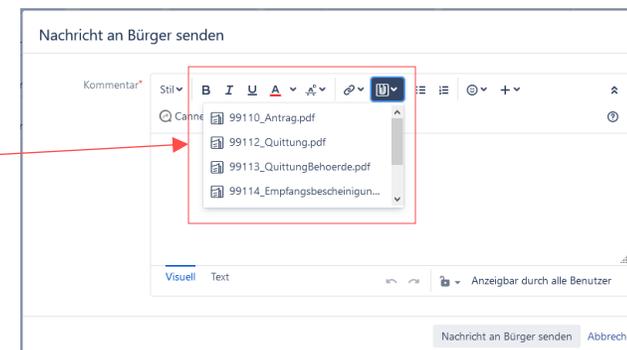
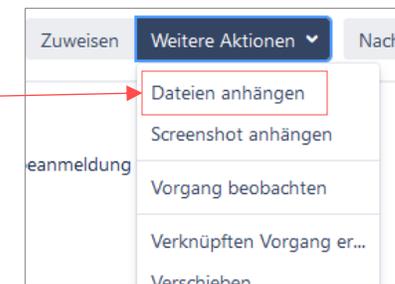
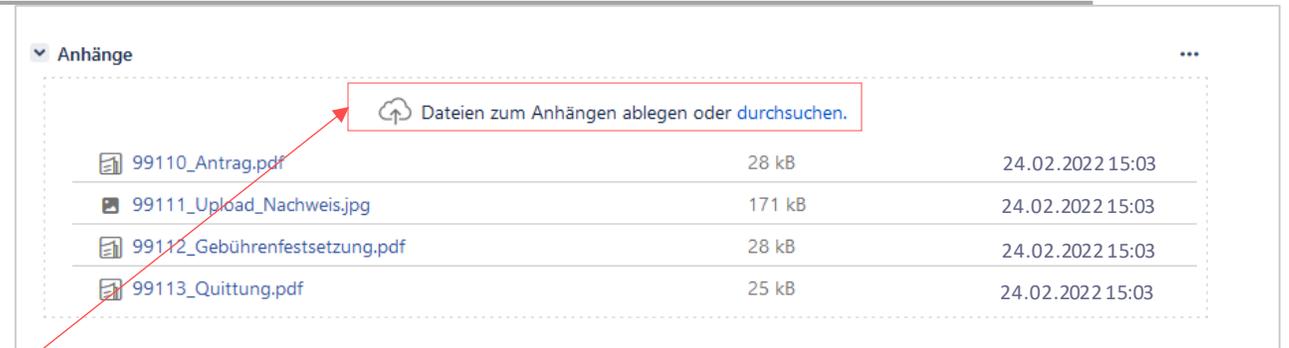
Bezahlzeitpunkt:

# Externe Kommentare (Nachrichten an Anzeigende) – Dokumente an Anzeigende senden

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

Dies erfolgt in zwei Schritten:

1. Laden Sie die entsprechende Datei (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 die Datei 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 die zuvor hochgeladene Datei auszuwählen und an den Anzeigenden zu senden. Klicken Sie anschließend auf den Button **Nachricht an Bürger senden**.



# Nachrichten über die Kontoübersicht

Der Anzeigende 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/Anzeigen angezeigt.

Über den Button **Nachricht an zuständige Stelle verfassen** kann der Anzeigende bei den eingereichten Anträgen sowohl eine Nachricht als auch weitere Dateien versenden.

Über **Details** kann der Anzeigende 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

Gewerbeamt Musterstadt

Status: Geschlossen – 10.02.2022 11:41

Nachricht an zuständige Stelle verfassen

Details

Gewerbeanmeldung

Gewerbeamt 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

25.02.2022 13:10:06

Kreis  
Musterkreis

Sehr geehrte Damen und Herren,  
es werden noch folgende Informationen  
benötigt:  
...

25.02.2022 14:35:25

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 Anzeigende sichtbar!**

The screenshot illustrates the internal comment feature in a software interface. At the top, a status bar for 'Kreis Musterkreis / KREISMI' and 'Anzeige zur Impfpfl' contains a 'Kommentar' button. A right-side activity panel shows a user 'test2-wsp@d-nrw.de' has added a comment, with a 'Kommentar' button below it. The main part of the image is a detailed view of the comment editor, titled 'Kommentar'. It features a rich text toolbar with options for style, bold, italic, underline, text color, background color, link, unlink, bulleted list, numbered list, emoji, and more. Below the toolbar is a 'Canned response' dropdown and a plus sign. The editor has a large text input area. 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'.

# Kennzeichnung bei Vorliegen eines internen/externen Kommentares

Hat die zuständige Stelle eine Nachricht über den Button **Nachricht an Bürger senden** an den Anzeigenden gesendet bzw. liegt eine Nachricht des Anzeigenden 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 Anzeigenden).

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 Anzeigenden.

The screenshot displays a web interface for 'Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59'. At the top, there is a search bar and several action buttons: 'Kommentar', 'Zuweisen', 'Weitere Aktionen', 'Kommunikation beendet', 'Nachricht an Bürger se...', 'Abschließen', and 'Wiedervorlagdatum setzen'. Below this is a 'Details' section with the following information:

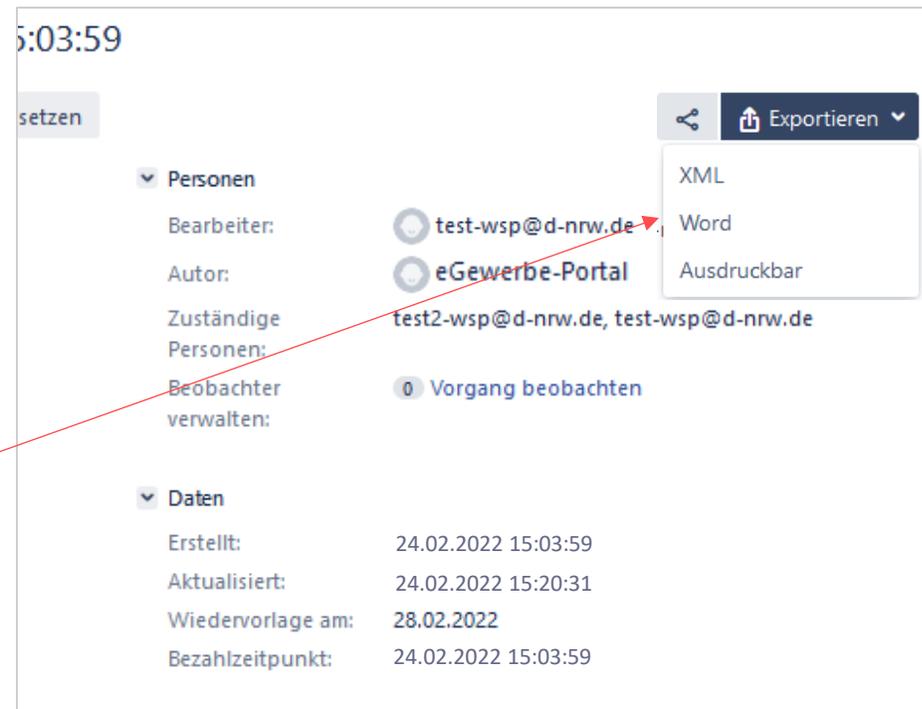
- Typ:  Anzeige einrichtungsbezogene Impfpflicht nach § 20a IfSG
- Status: **IN BEARBEITUNG** (Arbeitsablauf anzeigen)
- Lösung: Nicht erledigt
- Sicherheitsstufe: Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung
- Stichwörter: Keine
- Kommunikation: **Rückfrage an Bürger**

Below the communication status, there is a note: 'Sobald die Kommunikation mit der/dem Antragsstellenden abgeschlossen ist, bitte über den Button 'Kommunikation beendet' in der Schaltleiste die Kommunikation als abgeschlossen markieren.' Red arrows from the text on the left point to the 'Kommunikation beendet' button and the 'Rückfrage an Bürger' dropdown menu.

# 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**.



The screenshot shows a software interface with a top bar containing a share icon and a dark button labeled 'Exportieren' with a dropdown arrow. Below this, a dropdown menu is open, listing three options: 'XML', 'Word', and 'Ausdruckbar'. A red arrow points from the 'Word' option in the menu to the 'test-wsp@d-nrw.de' email address in the 'Personen' section of the interface. The interface also displays a list of metadata under the 'Daten' section.

Personen	
Bearbeiter:	test-wsp@d-nrw.de
Autor:	eGewerbe-Portal
Zuständige Personen:	test2-wsp@d-nrw.de, test-wsp@d-nrw.de
Beobachter verwalten:	Vorgang beobachten

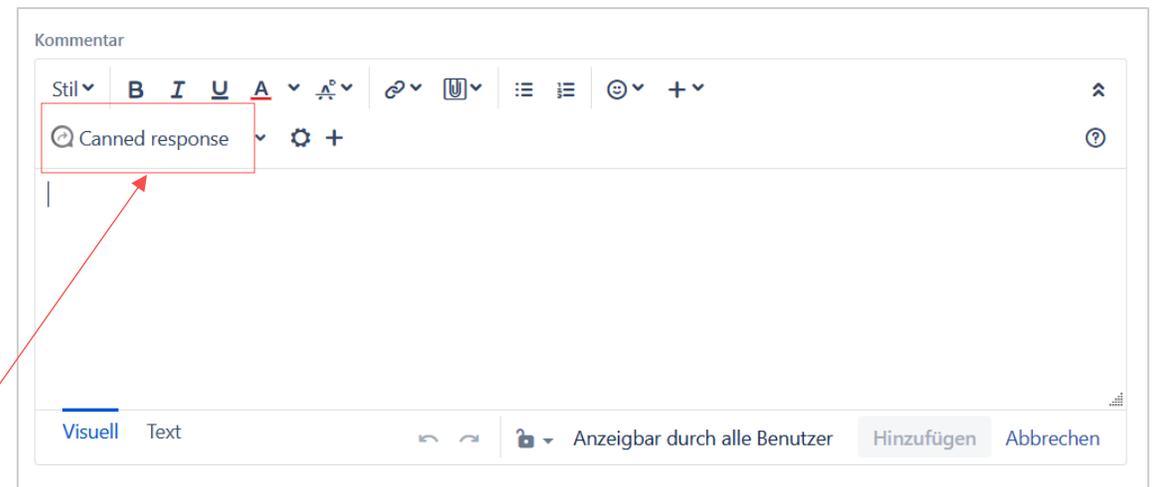
  

Daten	
Erstellt:	24.02.2022 15:03:59
Aktualisiert:	24.02.2022 15:20:31
Wiedervorlage am:	28.02.2022
Bezahlzeitpunkt:	24.02.2022 15:03:59

# Textbausteine verwenden (1/2)

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

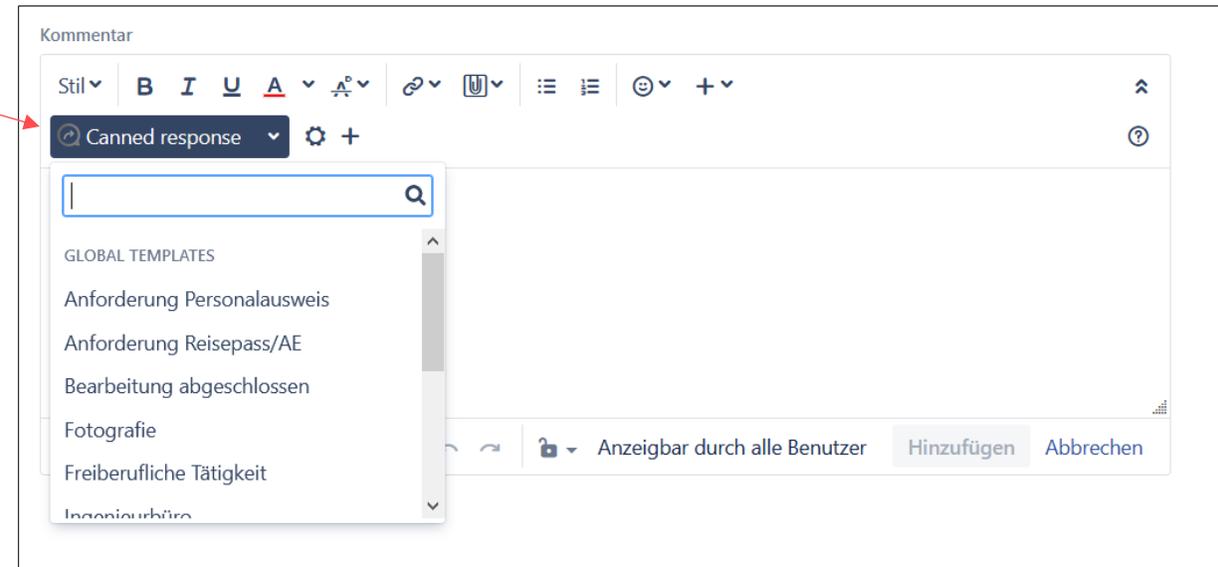
1. Sie befinden sich im Vorgang, in dem Sie einen internen Kommentar bzw. eine Rückfrage/Nachricht an den Anzeigenden senden möchten.
2. Wenn Sie einen internen Kommentar verfassen möchten, klicken Sie auf den Button **Kommentar**. Wenn Sie eine Nachricht an den Anzeigenden erstellen möchten, klicken 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.

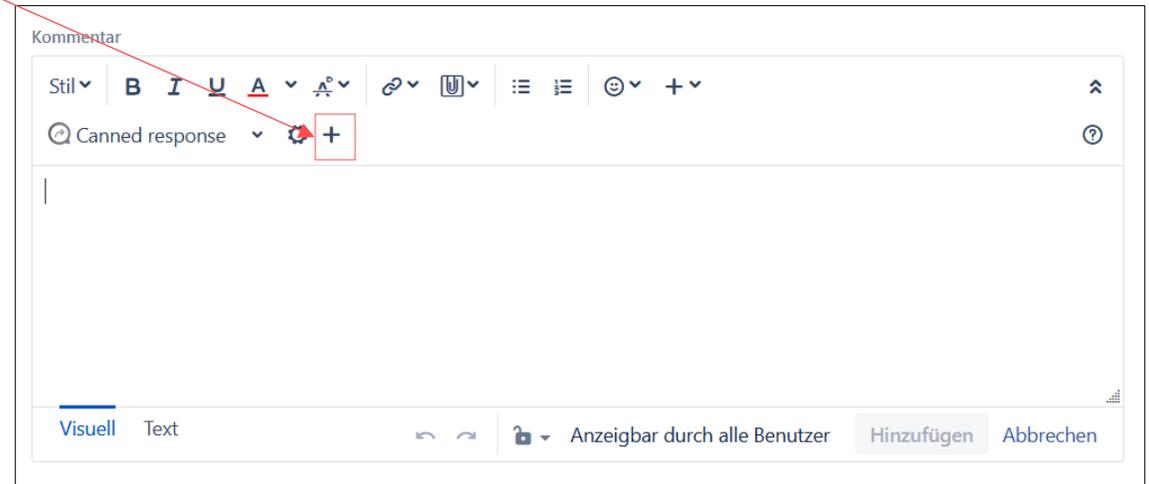


# Textbausteine erstellen (1/2)

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...

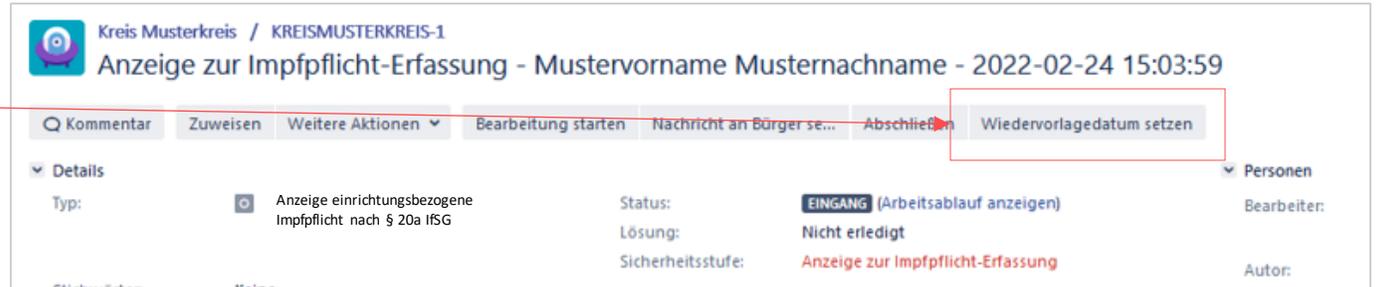
Use macros such as \$reporterFirstName\$ to create templates with dynamic responses. Macros are resolved when you insert the template, based on commented issue.

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

Save Abbrechen

# Wiedervorlagedatum setzen

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



Kreis Musterkreis / KREISMUSTERKREIS-1  
Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59

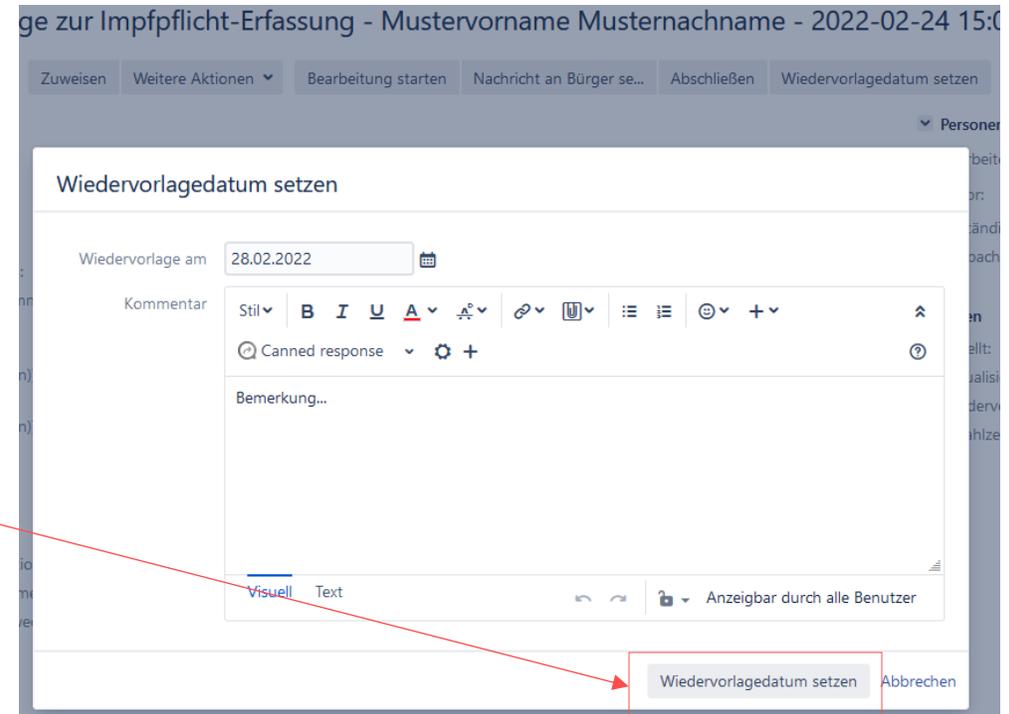
Kommentar Zuweisen Weitere Aktionen Bearbeitung starten Nachricht an Bürger se... Abschließen **Wiedervorlagedatum setzen**

Details

Typ: Anzeig einrichtungsbezogene Impfpflicht nach § 20a IfSG Status: **EINGANG** (Arbeitsablauf anzeigen) Lösung: Nicht erledigt Sicherheitsstufe: Anzeig zur Impfpflicht-Erfassung

Personen 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.



ge zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:0

Zuweisen Weitere Aktionen Bearbeitung starten Nachricht an Bürger se... Abschließen Wiedervorlagedatum setzen

Personen

Wiedervorlagedatum setzen

Wiedervorlage am 28.02.2022

Kommentar

Stil B I U A Canned response Bemerkung...

Visuell Text Anzeigbar durch alle Benutzer

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.

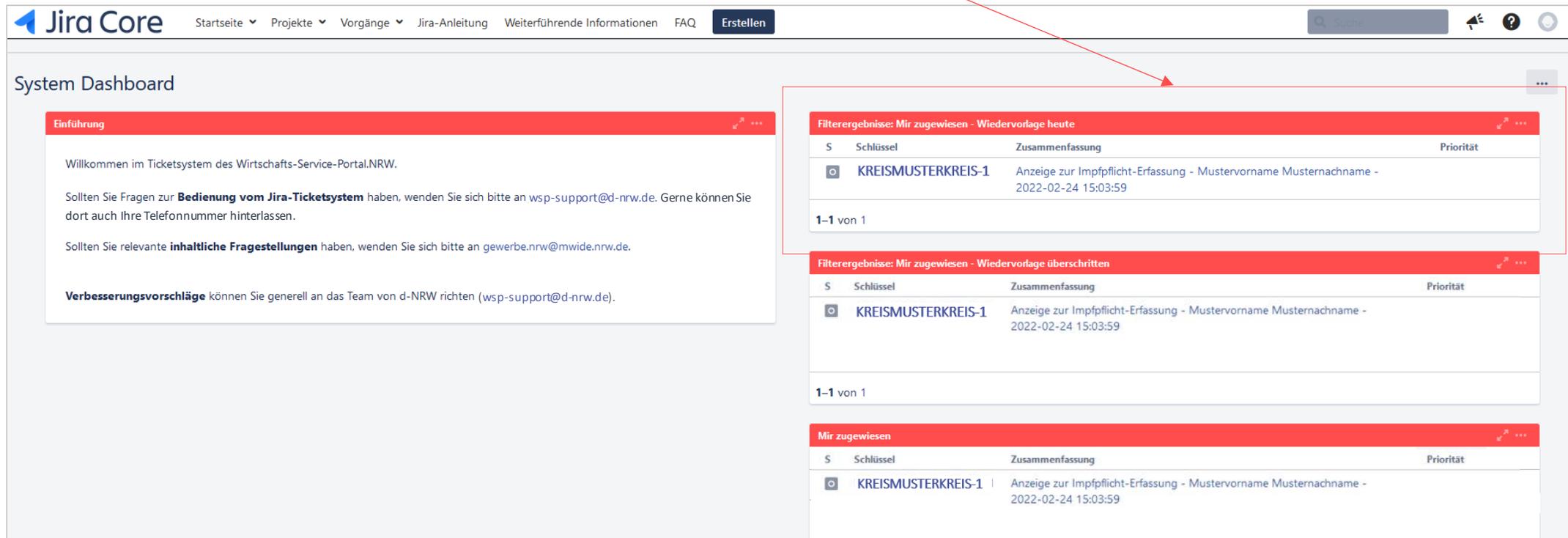
The screenshot shows a process management interface for a case titled 'e Musternachname - 2022-02-24 15:03:59'. At the top, there are buttons for 'Wiedervorlagedatum setzen', 'Abschließen', and 'Wiedervorlagedatum setzen'. Below this, the status is 'IN BEARBEITUNG (Arbeitsablauf anzeigen)' and 'Nicht erledigt'. The 'tsstufe' is 'Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung'. On the right, under 'Personen', the 'Wiedervorlagedatum' is set to '28.02.2022'. Other fields include 'Erstellt: 24.02.2022 15:03:59', 'Aktualisiert: 24.02.2022 15:20:31', and 'Bezahlzeitpunkt: 24.02.2022 15:03:59'. A red arrow points from the text 'Wiedervorlagedatum im Vorgang' to the 'Wiedervorlagedatum' field.

Personen	
Bearbeiter:	test-wsp@d-nrw.de
Autor:	eGewerbe-Portal
Zuständige Personen:	test2-wsp@d-nrw.de, test-wsp@d-nrw.de
Beobachter verwalten:	Vorgang beobachten

Daten	
Erstellt:	24.02.2022 15:03:59
Aktualisiert:	24.02.2022 15:20:31
Wiedervorlage am:	28.02.2022
Bezahlzeitpunkt:	24.02.2022 15:03:59

# 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. On the left, there is a 'Einführung' (Introduction) section with text about the ticket system. On the right, there are three filter result sections. The top section, 'Filterergebnisse: Mir zugewiesen - Wiedervorlage heute', is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from the text above. This section contains a table with one ticket entry. The table has columns for 'S', 'Schlüssel', 'Zusammenfassung', and 'Priorität'. The ticket entry is for 'KREISMUSTERKREIS-1' with the summary 'Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname -' and a timestamp of '2022-02-24 15:03:59'. Below the table, it shows '1-1 von 1'.

S	Schlüssel	Zusammenfassung	Priorität
<input checked="" type="checkbox"/>	KREISMUSTERKREIS-1	Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59	

1-1 von 1

# 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 with the following sections:

- 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](mailto:wsp-support@d-nrw.de). Sollten Sie relevante **inhaltliche Fragestellungen** haben, wenden Sie sich bitte an [gewerbe.nrw@mwide.nrw.de](mailto:gewerbe.nrw@mwide.nrw.de). **Verbesserungsvorschläge** können Sie generell an das Team von d-NRW richten ([wsp-support@d-nrw.de](mailto:wsp-support@d-nrw.de)).
- Filterergebnisse: Mir zugewiesen - Wiedervorlage heute**:

S	Schlüssel	Zusammenfassung	Priorität
<input checked="" type="checkbox"/>	KREISMUSTERKREIS-1	Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59	
- Filterergebnisse: Mir zugewiesen - Wiedervorlage überschritten** (highlighted):

S	Schlüssel	Zusammenfassung	Priorität
<input checked="" type="checkbox"/>	KREISMUSTERKREIS-1	Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59	
- Mir zugewiesen**:

S	Schlüssel	Zusammenfassung	Priorität
<input checked="" type="checkbox"/>	KREISMUSTERKREIS-1	Anzeige zur Impfpflicht-Erfassung - Mustervorname Musternachname - 2022-02-24 15:03:59	

# Nachträgliche Korrekturen

---

Alle bezahlten Anzeigen, die im WSP.NRW durchgeführt wurden, gelangen in das Jira-Ticketsystem. Fällt keine Gebühr an, so gelangen diese Anzeigen direkt nach Absenden des Anzeige in das Jira-Ticketsystem. Dort haben die zuständigen Stellen Einsicht in die für sie zugehörigen Anzeigen. 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 der Anzeige enthalten sind, so muss die zuständige Stelle Kontakt zu dem Antragstellenden aufnehmen. Die Korrekturen/Ergänzungen kann der Antragstellende ebenfalls über das Jira-Ticketsystem mitteilen (über Kontoübersicht, vgl. Folie 22). 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)