

orderTK - Anwenderhilfe

envia TEL: Prozess-IT

Exported on 11/19/2024

Table of Contents

1	Inhalt	5
2	Erste Schritte.....	6
2.1	Benutzerkonto erstellen.....	6
2.1.1	Zulässige Benutzer	8
3	Anforderungen	9
3.1	Anforderungen erstellen	9
3.1.1	Neue Anforderung.....	9
3.1.2	Änderung eines Endgerätes	10
3.1.3	Kündigung eines Endgerätes	11
3.2	Anforderungen bearbeiten	11
3.2.1	Bearbeitungsstand anzeigen / Anforderung Stornieren.....	11
3.2.2	Anforderungen genehmigen oder zurückweisen.....	11
3.2.3	Anforderungen bestätigen oder ablehnen.....	12
4	Stellvertreter-Funktionen	13
4.1	Stellvertreter aktivieren.....	13
4.2	Stellvertreter deaktivieren.....	13
4.3	Einen anderen Stellvertreter festlegen	13
5	Fragen und Antworten	14
5.1	Service-Hotline	14
5.2	Allgemeines.....	14
5.2.1	Wie melde ich mich an?.....	14
5.2.2	Welches Passwort muss ich hier eingeben?.....	14
5.2.3	Ich kann kein Benutzerkonto erstellen!	14
5.2.4	Ich kann mich nicht anmelden	15
5.2.5	Nach einem Unternehmenswechsel kann ich mich nicht mehr anmelden!	15
5.3	Anforderungen	15
5.3.1	Bekomme ich ein Feedback zu meiner Bestellung?	15

5.3.2 Kann ich ein Windows-Smartphone oder ein iPhone über orderTK bestellen?	15
5.4 Eigene Daten	15
5.4.1 Meine Daten unter "Anforderer" sind nicht korrekt	15
5.4.2 Unter "Meine Endgeräte" sehe ich das Endgerät nicht, welches mir gehört	16
5.4.3 Unter "Meine Endgeräte" sehe ich ein Endgerät, welches mir nicht (oder nicht mehr) gehört.....	16
5.5 enviaM Single Sign-On.....	16
5.6 Sonstiges.....	16
5.6.1 Was ist eine Fremdbestellung?	16
5.6.2 Ich kann den Stellvertreter, welchen ich festlegen möchte, nicht finden	16

Letzte Änderung: 24.05.2016

1 Inhalt

2 Erste Schritte

2.1 Benutzerkonto erstellen

Um mit dem System arbeiten bzw. Anforderungen auslösen zu können, benötigen Sie zunächst Zugangsdaten (Benutzername und Passwort). Dazu erstellen Sie bitte ein [neues Benutzerkonto](#).

- Klick auf [Benutzerkonto erstellen](#)

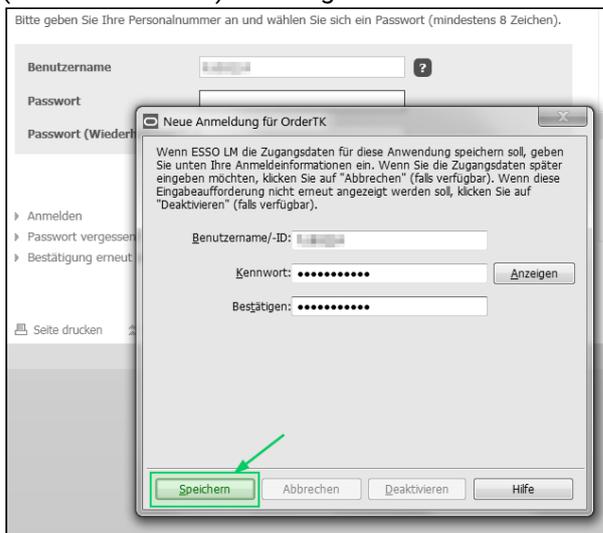
i Benutzername und Passwort

Der Benutzername ist Ihre Personalnummer (H...). Die Groß- und Kleinschreibung ist beim Benutzernamen unerheblich.

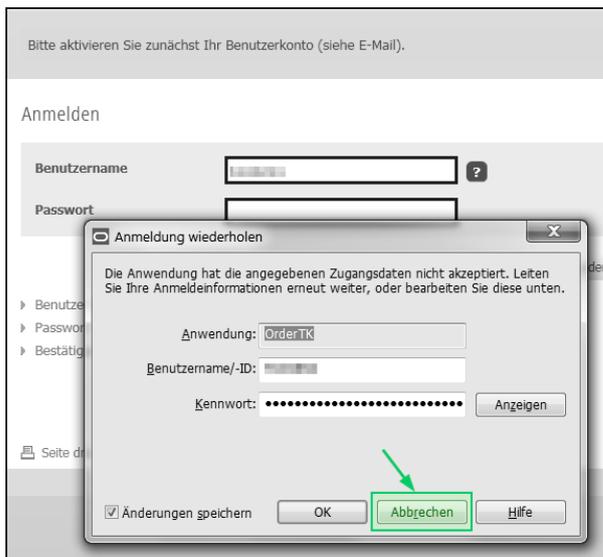
Das Passwort muss den Sicherheitsanforderungen (entsprechend der Security Policy der enviaM) entsprechen. Es ist also erforderlich, dass es mindestens 8 Zeichen lang ist und sich aus mindestens drei der folgenden vier Zeichengruppen zusammensetzt:

- Kleinbuchstaben, Großbuchstaben, Sonderzeichen, Ziffern

- Falls bei Ihnen [enviaM Single Sign-On](#) aktiv ist, geben Sie bitte zunächst dort Ihren Benutzernamen (Personalnummer) und Ihr gewünschtes Passwort zweimal ein und klicken dann auf "Speichern".



- Geben Sie nun (noch einmal) Ihren Benutzernamen (Personalnummer) und Ihr gewünschtes Passwort zweimal ein und klicken dann auf "Benutzerkonto erstellen".
- Falls bei Ihnen [enviaM Single Sign-On](#) aktiv ist, klicken Sie bitte in dem folgenden Fenster zunächst auf "Abbrechen", denn die automatisierte Anmeldung funktioniert noch nicht, da das Benutzerkonto noch nicht aktiviert wurde.



- Sie erhalten nach wenigen Minuten eine E-Mail mit dem Betreff "Benutzerkonto aktivieren". Mit einem Klick auf den in der E-Mail angegebenen Link wird Ihr Benutzerkonto aktiviert, und Sie können umgehend mit dem System arbeiten und z.B. eine neue Anforderung erstellen.
- Falls bei Ihnen [enviaM Single Sign-On](#) aktiv ist, werden Sie bei jedem Besuch der [Anmelden](#)-Seite nun automatisch angemeldet.

Merken Sie sich bitte Ihre Zugangsdaten (entsprechend der Security Policy der enviaM), um sich später noch am System anmelden und z.B. den Bearbeitungsstand Ihrer Anforderungen verfolgen zu können.

2.1.1 Zulässige Benutzer

Jeder Mitarbeiter der enviaM-Gruppe mit einem gültigen Windows-Zugang (bzw. Arbeitsvertrag) kann ein Benutzerkonto erstellen und mit dem System arbeiten. Mitarbeiter ohne eigenen Windows-Zugang (z.B. Werkstudenten) sind demzufolge ausgeschlossen bzw. müssten die Anforderungen vom Vorgesetzten (über die [Fremdbestellung](#)) auslösen lassen. Bitte beachten Sie, dass bei neuen Mitarbeitern ein bis zwei Tage vergehen können, bevor sie dem System bekannt sind.

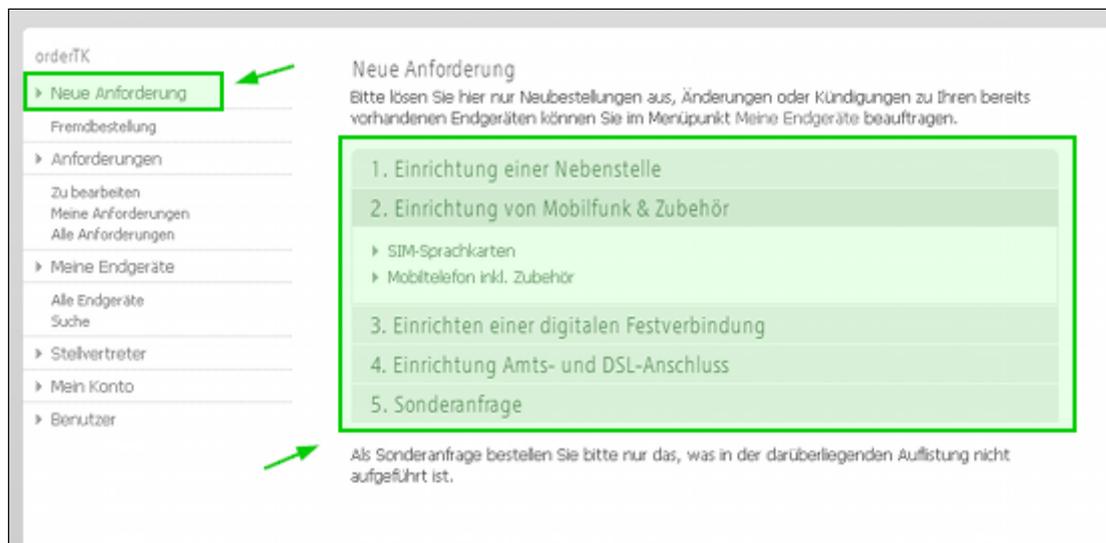
3 Anforderungen

- Gänzlich neue Anforderungen werden über den Menüpunkt [Neue Anforderung](#) vorgenommen.
- Änderungen am eigenen Bestand (vorhandenes Telefon, Handy, Datenkarte etc.) oder Kündigungen werden dagegen über den Menüpunkt [Meine Endgeräte](#) und den Bearbeitungs-Optionen am entsprechend ausgewählten Endgerät vorgenommen (Konfigurationsänderung, Kündigung).
- Zubehör für Nebenstellen und Mobiltelefone (Headset, Ledertasche etc.) können Sie über eine [Neue Anforderung](#) bestellen (oder über eine Konfigurationsänderung bei [Meine Endgeräte](#)).
- Für Umzüge (von Endgeräten) ist nicht orderTK, sondern der [Umzugsservice](#) zu verwenden (siehe Link im Intranet).
- Sonderanfragen werden bitte nur dann vorgenommen, wenn keines der anderen Produkte zutreffend ist.
- Telefone und Faxgeräte für Konferenzräume, Flur etc. sind vom jeweiligen Kostenstellenleiter auf seinen Namen anzufordern. Im Bemerkungsfeld ist dann zu notieren, wo das Endgerät zum Einsatz kommt.

3.1 Anforderungen erstellen

3.1.1 Neue Anforderung

Über den Menüpunkt [Neue Anforderung](#) können Sie neue Endgeräte oder gegebenenfalls auch Zubehör (Headset, Ledertasche etc.) anfordern.



Nach der Auswahl des gewünschten Produktes, wird Ihnen dieses generell in einer Standardkonfiguration zusammengestellt und angezeigt. Einzelne Optionen lassen sich dabei jederzeit "bearbeiten" (siehe gleichnamigen Button), um z.B. anstelle eines Telefons ein Telefax anzufordern.

Als "Bestätiger" wird in der Regel Ihr Vorgesetzter vorausgefüllt. Dieser wird später Ihre Anforderung prüfen und sie [genehmigen](#) oder [zurückweisen](#). Der Bestätiger lässt sich an dieser Stelle auch korrigieren.

Mit "Weiter" gelangen Sie durch den, je Produkt verschiedenen, Anforderungsprozess, bis Sie ganz am Ende die fertiggestellte "Anforderung absenden" können. Auch hier lassen sich vorher noch sämtliche Optionen "ändern" (siehe gleichnamigen Button).

Neue Anforderung

Nebenstelle (interner Anschluss) > ändern

	Anzahl
Einrichtung einer neuen Nebenstelle	1
Telefon/Telefax > bearbeiten	
Telefon	1
Berechtigungen > bearbeiten	
Bundesweit	1
Umleitung > bearbeiten	
Zusatzgeräte bestellen > bearbeiten	
Zusatzfunktionen (Sekretärfunktion, Sammelanschluss etc.) > bearbeiten	

Weiter >

Neue Anforderung

Bitte überprüfen Sie Ihre Angaben vor dem Absenden der Anforderung:

Produkt > ändern ← Änderungen sind jederzeit möglich

SIM-Sprachkarten

Konfiguration > ändern ←

neue SIM-Karte	SIM Sprachkarte
----------------	-----------------

Anforderer > ändern ←

Nachname	XXXXXXXXXX
Telefon	0000000000000000
E-Mail	XXXXXXXXXX@XXXXXX.XX
Struktureinheit	000
Bestätiger	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Sonstiges > ändern

Wunschtermin	schnellstmöglich
Frühestmöglicher Termin	In 5 Arbeitstagen

Anforderung absenden >

3.1.2 Änderung eines Endgerätes

Wenn Sie eine vordefinierte Leistung zu einem Endgerät dazubestellen wollen, z.B. Hinzubuchen einer Anrufübernahmegruppe zu einem bestehenden Anschluss, Ledertasche für Bestands-Telefon, Auslandsfreischaltung für Ihr Handy etc.

- Klick auf [Meine Endgeräte](#)

- Endgerät in der Liste auswählen
- "Konfigurationsänderung" wählen (siehe rechts neben der angezeigten Konfiguration)
- gewünschte Konfiguration "bearbeiten" und "Weiter" ...

3.1.3 Kündigung eines Endgerätes

- Klick auf [Meine Endgeräte](#)
- Endgerät in der Liste auswählen
- "Kündigung" wählen (siehe rechts neben der angezeigten Konfiguration) usw. ...

3.2 Anforderungen bearbeiten

3.2.1 Bearbeitungsstand anzeigen / Anforderung Stornieren

Haben Sie eine Anforderung erstellt und abgesendet, so lässt Sie sich diese jederzeit unter dem Menüpunkt [Meine Anforderungen](#) ansehen. In dieser Liste können Sie bereits am Status-Symbol (rechts) den Bearbeitungsstand Ihrer Anforderung erkennen (ein Verweilen mit dem Mauszeiger über dem Symbol, zeigt dessen Bedeutung).

Datum ▾	Anforderer	
12.01.2023	Maximilian Müller	
12.01.2023	Maximilian Müller	
12.01.2023	Maximilian Müller	
12.01.2023	Maximilian Müller	

Mit einem Klick auf die Auftragsnummer gelangen Sie in die Detailansicht, in welcher sämtliche Informationen zusammengefasst sind. Ganz oben lässt sich der Status ablesen, bei wem z.B. die Anforderung noch auf eine Genehmigung wartet. Gleich darunter ist der weitere Genehmigungsprozess zu erkennen.

Mit "Diese Anforderung stornieren" haben Sie noch eine letzte Möglichkeit, Ihre Anforderung zurückzuziehen bzw. zu verwerfen, wenn diese z.B. falsche Angaben enthält.

3.2.2 Anforderungen genehmigen oder zurückweisen

Liegt eine Anforderung zur Prüfung für Sie vor (also wenn Sie in einer Anforderung als "Bestätiger" angegeben wurden), so erhalten Sie hierzu täglich um ca. 13 Uhr eine Erinnerungs-E-Mail. Falls Sie bisher noch kein Benutzerkonto besitzen, müssen Sie sich zunächst im orderTK [registrieren](#). Im System selbst finden Sie unter dem Menüpunkt [Meine Anforderungen](#), Unterpunkt "Zu bearbeiten" eine Liste der Anforderungen, welche bei Ihnen zur Prüfung vorliegen. Diese können Sie entweder öffnen und einzeln genehmigen oder zurückweisen, oder aber über die Liste gemeinsam abarbeiten.

3.2.3 Anforderungen bestätigen oder ablehnen

Nachdem eine Anforderung erfüllt bzw. erledigt wurde, so liegt Ihnen diese abschließend noch einmal zur Bestätigung vor. Hierbei haben Sie die Möglichkeit, die erledigte Anforderung zu bestätigen, wenn Sie mit der Ausführung zufrieden sind (sozusagen anstelle einer Unterschrift auf einem Übergabeprotokoll). Dies geschieht auch automatisch, falls Sie diese 3 Wochen bzw. 21 Tage lang weder bestätigen noch ablehnen. Wurde die Anforderung nicht zufriedenstellend erledigt, können Sie diese auch ablehnen. Beim "Bestätigen" und auch beim "Ablehnen" haben Sie auf der darauffolgenden Seite die Möglichkeit, einen Kommentar und einen Dateianhang zu hinterlassen.

Abgelehnte Anforderungen liegen envia TEL noch einmal zur Bearbeitung vor.

4 Stellvertreter-Funktionen

Ein Stellvertreter kann in Ihrem Namen Anforderungen anderer Mitarbeiter genehmigen, zurückweisen oder neue erstellen, z.B. während Ihrer Abwesenheit. Es gelten folgende Einschränkungen:

- Es kann nur ein Stellvertreter ausgewählt werden, nicht mehrere.
- Ein Stellvertreter kann nur eine Person vertreten, nicht mehrere.
- Ein Stellvertreter kann keinen Stellvertreter einrichten.

4.1 Stellvertreter aktivieren

- Klick auf "Stellvertreter"
- "Stellvertreter festlegen" auswählen
- Geben Sie als Suchbegriff nun den Namen des Mitarbeiters an, welcher Sie vertreten soll.
- Wählen Sie nun diesen Mitarbeiter per Klick aus.
- Der betreffende Mitarbeiter wird automatisch per E-Mail über die Aktivierung seiner Stellvertreter-Funktion informiert.

4.2 Stellvertreter deaktivieren

- Klick auf "Stellvertreter"
- "Stellvertreter entfernen" auswählen
- Der betreffende Mitarbeiter wird automatisch per E-Mail über die Deaktivierung seiner Stellvertreter-Funktion informiert.

4.3 Einen anderen Stellvertreter festlegen

Haben Sie bereits einen Stellvertreter aktiviert und möchten diesen durch einen anderen ersetzen, müssen sie ihn nicht erst deaktivieren und den anderen aktivieren, sondern erledigen gleich beides mit den folgenden Schritten.

- Klick auf "Stellvertreter"
- "Einen anderen Stellvertreter festlegen" auswählen
- Geben Sie als Suchbegriff nun den Namen des Mitarbeiters an, welcher Sie vertreten soll.
- Wählen Sie nun diesen Mitarbeiter per Klick aus.
- Der betreffende Mitarbeiter wird automatisch per E-Mail über die Aktivierung seiner Stellvertreter-Funktion informiert. Und der vorige Stellvertreter wird automatisch per E-Mail über die Deaktivierung seiner Stellvertreter-Funktion informiert.

5 Fragen und Antworten

5.1 Service-Hotline

Wenn Sie in diesem Dokument keine passende Hilfe finden, auch nicht in den [Fragen und Antworten](#), so wenden Sie sich bitte an die Service-Hotline.

- Hotline: 0800-0101600
Fax: 0800-3684283

Alternativ klicken Sie bitte nach der Anmeldung im OrderTK rechts oben auf [Kontakt](#) und füllen das Kontaktformular aus.

5.2 Allgemeines

5.2.1 Wie melde ich mich an?

Sie müssen sich zunächst im orderTK registrieren, siehe [Benutzerkonto erstellen](#).

5.2.2 Welches Passwort muss ich hier eingeben?

Beim ersten Besuch der Seite mussten Sie ein Benutzerkonto erstellen. Hier konnten Sie selbst ein Passwort nach den gültigen Kennwortregeln der Security Policy vergeben. Dieses Passwort ist fortan für jeden Login im orderTK notwendig.

5.2.3 Ich kann kein Benutzerkonto erstellen!

Wenn Sie (z.B. als Werkstudent) keine zugelassene Personalnummer besitzen (siehe [Zulässige Benutzer](#)), so wenden Sie sich bitte an Ihre(n) Vorgesetzte(n). Er/Sie wird für Sie im Rahmen einer [Fremdbestellung](#) Ihre Anforderung einstellen.

Sind Sie ein [zulässiger Benutzer](#), Ihre Personalnummer wird aber dennoch nicht gefunden, wenden Sie sich bitte an den GISA Servicedesk unter 996 3300 oder helpdesk@gisa.de. Bitte weisen Sie diesen darauf hin, dass Ihre Personaldaten im "NSIS-Service" nicht korrekt hinterlegt sind.

Sollten Sie die Meldung bekommen, dass Ihre Email-Adresse dem System unbekannt ist, wenden Sie sich bitte ebenfalls an den Servicedesk und weisen Sie diesen darauf hin, dass im "NSIS-Service" keine Email-Adresse für Sie hinterlegt ist.

Bitte beachten Sie außerdem, dass es bis zu 2 Tage dauern kann, bis dem orderTK neue oder geänderte Personaldaten zur Verfügung stehen (beispielsweise wenn Sie neu im Unternehmen sind).

5.2.4 Ich kann mich nicht anmelden

Fehlermeldung	Lösung
Benutzername oder Kennwort ungültig.	Sie haben orderTK noch nicht verwendet und müssen bitte zunächst ein Benutzerkonto erstellen (siehe Abschnitt Benutzerkonto erstellen).
Anmeldung nicht möglich. Bitte überprüfen Sie Ihr Passwort. ...	Bitte verwenden Sie die " Passwort vergessen "-Funktion, um sich ein neues Passwort zu erstellen.

5.2.5 Nach einem Unternehmenswechsel kann ich mich nicht mehr anmelden!

Durch einen Wechsel der Unternehmenszugehörigkeit, beispielsweise bei einem Wechsel von der enviaM zur MITGAS, kann leider Ihr Nutzerkonto nicht mehr Ihren Personaldaten zugeordnet werden. Die Folge ist, dass Sie sich nicht mehr am orderTK anmelden können.

Sie müssen sich in diesem Fall erneut ein neues Benutzerkonto erstellen. Das System stellt dann die Zuordnung zu Ihren neuen Personaldaten wieder her.

5.3 Anforderungen

5.3.1 Bekomme ich ein Feedback zu meiner Bestellung?

Sie können den Status Ihrer Anforderungen jederzeit unter dem Menüpunkt [Meine Anforderungen](#) einsehen. Zusätzlich erhalten Sie direkt nach der Fertigstellung eine entsprechende Email. Sollte Ihre Anforderung aus irgendeinem Grund storniert oder abgelehnt werden, erhalten Sie ebenfalls entsprechende Emails.

5.3.2 Kann ich ein Windows-Smartphone oder ein iPhone über orderTK bestellen?

Nein. Verwenden Sie hierfür bitte [orderIT](#).

5.4 Eigene Daten

5.4.1 Meine Daten unter "Anforderer" sind nicht korrekt

Wenn während der Erstellung einer Anforderung die vorausgefüllten Daten im "Anforderer"-Bereich nicht korrekt sind, so korrigieren Sie diese bitte. Für eine dauerhafte Korrektur füllen Sie bitte das Kontaktformular

(oben rechts) entsprechend aus oder wenden Sie sich direkt an die [Hotline](#), damit die Daten welche mehreren Quellen entstammen (SAP, Telefonverzeichnis etc.), dort entsprechend korrigiert werden können.

5.4.2 Unter "Meine Endgeräte" sehe ich das Endgerät nicht, welches mir gehört

Füllen Sie bitte das Kontaktformular aus (siehe "Kontakt" rechts oben) mit der Auswahl "Ich kann mein Endgerät nicht finden" und möglichst detaillierten Angaben (Rufnummer, Standort etc.). Wir werden uns dann umgehend um eine Bestandsbereinigung bemühen.

5.4.3 Unter "Meine Endgeräte" sehe ich ein Endgerät, welches mir nicht (oder nicht mehr) gehört

Klicken Sie es bitte an und erstellen Sie eine "Kündigung" mit der zusätzlichen Bemerkung "Bestandsbereinigung".

5.5 enviaM Single Sign-On

"enviaM Single Sign-On" ist eine Anwendung, welche für Sie den Anmeldevorgang u.a. in orderTK automatisch erledigt. Das heißt, dass Sie sich im Normalfall Ihre Zugangsdaten nicht merken müssen, da auch die nach einer gewissen Zeit erforderliche Passwortänderung (entsprechend der Security Policy der enviaM) automatisch vorgenommen wird. Ob "enviaM Single Sign-On" auf Ihrem Rechner installiert und aktiv ist, erkennen Sie an dem roten Symbol im Infobereich der Taskleiste (siehe unten).



5.6 Sonstiges

5.6.1 Was ist eine Fremdbestellung?

Unter dem Menüpunkt "Fremdbestellung" können Sie Anforderungen im Namen eines anderen Mitarbeiters vornehmen, z.B. für einen neuen Mitarbeiter, welcher noch keinen Account besitzt. Denn dieser hat keine Möglichkeit, sich in orderTK anzumelden. Fremdbestellungen erfordern gesonderte Berechtigungen, weshalb der Menüpunkt z.B. nur für Vorgesetzte sichtbar ist.

5.6.2 Ich kann den Stellvertreter, welchen ich festlegen möchte, nicht finden

Wenn Sie in der Stellvertreter-Funktion Mitarbeiter über die Suchfunktion nicht finden können, liegt dies an einem der folgenden Punkte:

- Der gesuchte Mitarbeiter ist dem System unbekannt, da er wahrscheinlich kein [zulässiger Benutzer](#) ist.
- Der Mitarbeiter ist bereits als ein Stellvertreter eines anderen Mitarbeiters aktiv oder hat selbst schon einen Stellvertreter. Und er kann nur eine Person vertreten, siehe [Stellvertreter-Funktionen](#).

Wählen Sie sich bitte einen anderen Vertreter.