

Leitfaden Benutzerverwaltung für Organisationen

Förderperiode 2014-2020

Stand: Oktober 2016

Willkommen im NBank-Kundenportal

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir freuen uns, Ihnen mit dem NBank-Kundenportal eine Online-Antragstellung anbieten zu können.

Anders als bei der Antragstellung durch Privatpersonen müssen in Organisationen, also in Unternehmen, öffentlichen Einrichtungen, Kommunen, Bildungsträgern oder bei Existenzgründern oft mehrere Personen die Möglichkeit haben, das Kundenportal zu nutzen.

In diesem Leitfaden finden Sie Informationen dazu, wie Sie Mitarbeiter Ihrer Organisation so anlegen können, dass sie Anträge über das Kundenportal stellen und bearbeiten können.

Bitte beachten Sie folgende grundlegende Hinweise:

Technische Voraussetzungen

Das NBank-Kundenportal ist für den Internet Explorer optimiert. Bei Verwendung anderer Systeme stehen Ihnen möglicherweise nicht alle Funktionen zur Verfügung.

Für die Bearbeitung von Formularen im Kundenportal benötigen Sie den Adobe Reader, Version 9 oder höher. Falls dieser bei Ihnen nicht installiert ist, können Sie das Programm [hier](#) kostenlos herunterladen. Nähere Informationen zu den technischen Voraussetzungen entnehmen Sie bitte den FAQ zum Kundenportal auf unserer Internetseite www.nbank.de.

Hilfestellung

Direkte Hinweise zu einzelnen Schritten der Antragsstellung erhalten Sie im Kundenportal unter dem „Fragezeichen-Symbol“ 

Für Fragen zum Kundenportal und zur Antragstellung steht Ihnen von Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 17 Uhr unsere Förderberatung unter der Telefonnummer 0511/30031-333 zur Verfügung.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Nutzung des Kundenportals und der Erstellung Ihres Förderantrags!

Ihre

Investitions- und Förderbank Niedersachsen – NBank

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	4
2.	Anlage von Organisationen.....	5
2.1	Anlage von Organisations-Accounts je Organisationseinheit.....	5
2.2	Anlage eines Organisations-Accounts für die gesamte Organisation.....	6
3.	Anlage von Benutzern.....	7
3.1	Aufrufen Benutzerverwaltung	7
3.2	Neuanlage von Benutzern.....	9
3.3	Bestehenden Benutzer kopieren	11
4.	Bestehende Benutzer verwalten.....	12
4.1	Berechtigungen erweitern oder einschränken.....	12
4.2	Passwort zurücksetzen	14
4.3	Benutzer sperren oder entsperren.....	16
5.	Herausforderungen in der Antragsbearbeitung durch mehrere Benutzer .	18
5.1	Kein Benutzerwechsel bei angefangenen Aktionen	18
5.2	Parallele Nutzung der gleichen Benutzerkennung	18

1. Einleitung

Im Rahmen der Registrierung haben Sie als Kunde die Wahl, sich als Privatperson oder Unternehmen / öffentliche Einrichtung oder Existenzgründer zu registrieren. Die richtige Auswahl hängt vom zu beantragenden Förderprogramm ab.

Registrierung

Beteiligter: Antragsteller als Organisation



Ich möchte mich selbst oder mein Unternehmen / öffentliche Einrichtung registrieren

- Ich möchte mich als Privatperson registrieren
- Ich möchte mich als Unternehmen / öffentliche Einrichtung oder Existenzgründer registrieren

Dieser Leitfaden richtet sich an Organisationen (also Unternehmen, öffentliche Einrichtungen, Kommunen, Bildungsträger oder Existenzgründer). Im Rahmen der Registrierung als Organisation, also als Unternehmen, öffentliche Einrichtung, Kommune, Bildungsträger oder Existenzgründer wird sowohl die Organisation, als auch der Mitarbeiter angelegt. Anbei eine Definition der im Folgenden verwendeten Begriffe.

Organisation: Die juristische Person, in deren Namen Anträge gestellt werden sollen

Benutzer: Ein Mitarbeiter der Organisation, der im Namen der Organisation Anträge stellen und bearbeiten können soll

So kann es in einer Organisation mehrere Mitarbeiter geben, die für die gleiche Organisation aus verschiedenen Abteilungen oder Geschäftsstellen heraus Anträge stellen und bearbeiten können sollen.

Der erste Benutzer, der sich selbst als Benutzer und seinen Arbeitgeber als Organisation im Kundenportal registriert, ist dabei aus Sicht des Kundenportals automatisch der Administrator. In dieser Rolle kann er/sie neue Benutzer für seine/ihre Organisation anlegen.

Damit sichergestellt ist, dass diese Anträge immer der gleichen Organisation zugeordnet werden, sollten neue Benutzer einer Organisation sich und ihre Organisation nicht selbst registrieren, sondern durch den Administrator der Organisation eingerichtet werden. Aus der Sicht des Kundenportals ist immer derjenige Mitarbeiter Administrator einer Organisation, der sich als erstes angemeldet hat. Dieser Mitarbeiter kann dann wie folgt neue Mitarbeiter hinzufügen. Hierzu sind die im folgenden Kapitel beschriebenen Schritte durchzuführen.

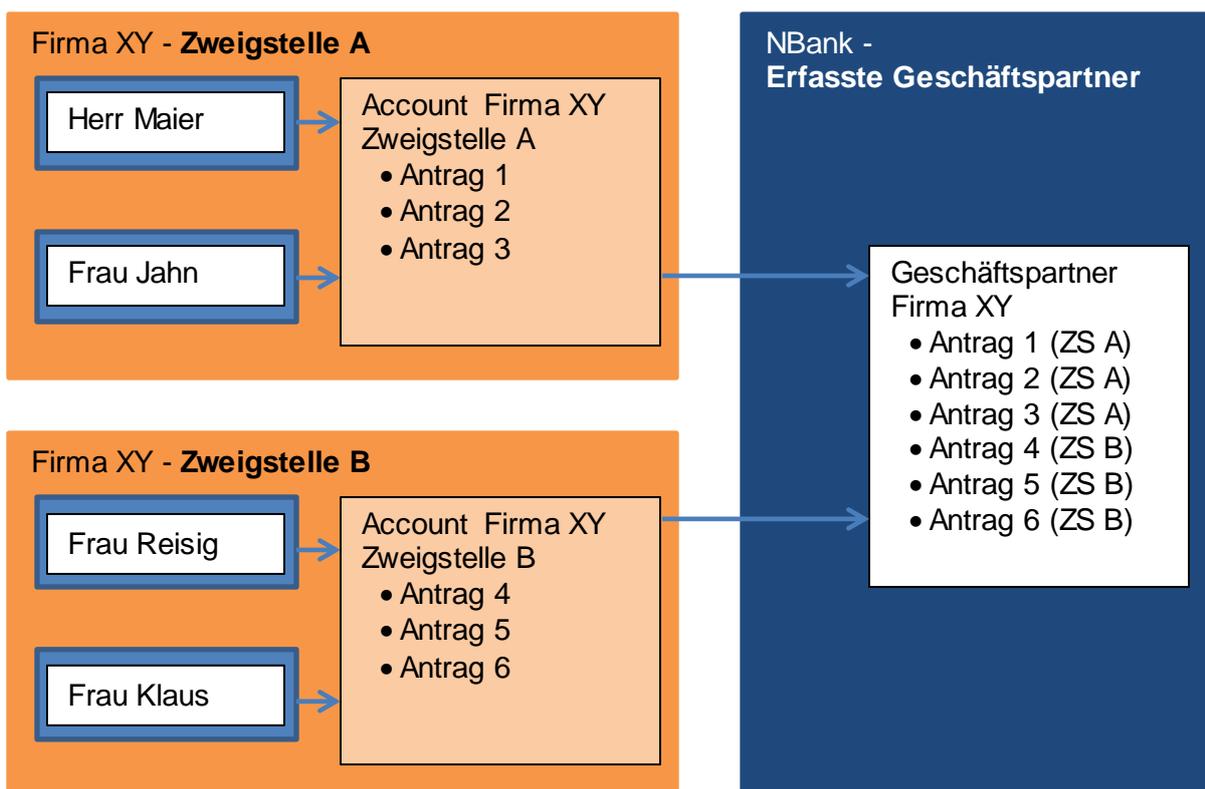
2. Anlage von Organisationen

Für den ersten Antrag, den eine Organisation, also zum Beispiel ein Unternehmen, ein Bildungsträger oder eine öffentliche Einrichtung stellen möchte, muss neben dem Benutzer, der den Antrag für die Organisation stellt, auch die Organisation selbst registriert werden.

Oft sind Organisationen in verschiedene Organisationseinheiten, zum Beispiel Zweigstellen, Filialen oder Niederlassungen eingeteilt. Dabei kann es sein, dass aus verschiedenen Organisationseinheiten heraus Förderanträge gestellt werden sollen. Dieses Kapitel zeigt Ihnen auf, welche Aspekte Sie bei der Anlage Ihrer Organisation im Kundenportal beachten sollten.

2.1 Anlage von Organisations-Accounts je Organisationseinheit

Die wichtigste Information an dieser Stelle ist, dass alle Anträge, die über den gleichen Organisations-Account laufen, für alle darunter registrierten Benutzer einsehbar sind. Wenn als Beispiel jede Zweigstelle Ihrer Organisation sich im Kundenportal als eigene Organisation registriert hat, dann sehen alle angelegten Benutzer innerhalb der Zweigstelle A alle Anträge der Zweigstelle A, nicht jedoch diejenigen Anträge, die Zweigstelle B angelegt oder abgesendet hat.



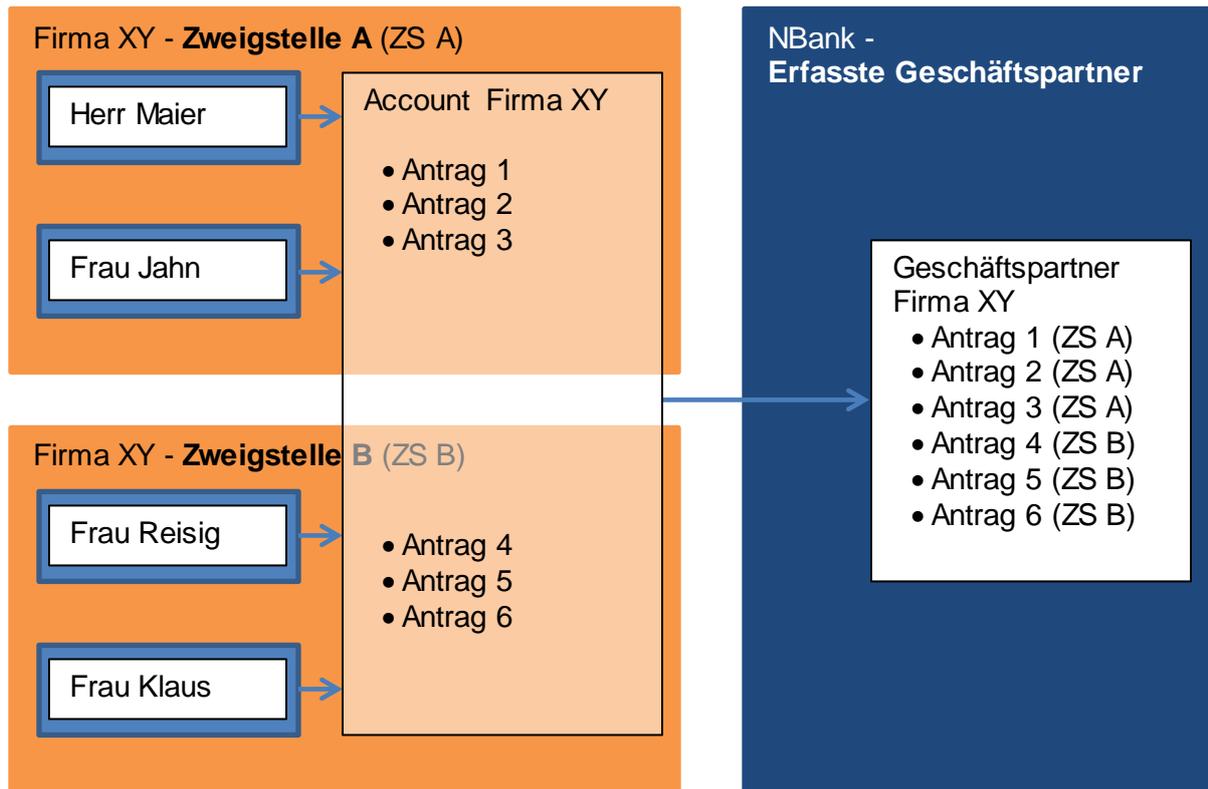
Hat Herr Maier den Organisations-Account für Zweigstelle A mit seinem ersten Antrag angelegt, dann muss er über die Benutzerverwaltung Frau Jahn anlegen (siehe hierzu Kapitel 3 „Anlage von Benutzern“), damit sie auf den gleichen Organisations-Account zugreifen kann. Würde sich Frau Jahn für Ihren Antrag selbst als Organisation im Portal registrieren, dann könnte sie nicht die Anträge von Herrn Maier sehen und ihn nicht in der Bearbeitung vertreten.

In der NBank werden beide Accounts jedoch dem Geschäftspartner der Firma XY zugeordnet, da nur rechtlich selbständige Einheiten erfasst werden. Um hier eine Zuordnung

zu erleichtern, geben Sie bitte im Antragsformular immer den vollständigen Namen Ihrer Einrichtung „Bildungswerk XY“ an und nicht den Namen der Zweigstelle.

2.2 Anlage eines Organisations-Accounts für die gesamte Organisation

Sollen die aus den unterschiedlichen Zweigstellen oder Organisationseinheiten gestellten Anträge im Kundenportal für die Benutzer aus allen Zweigstellen bzw Organisationseinheiten sichtbar sein, dann empfiehlt es sich, nur einen Organisations-Account einzurichten.



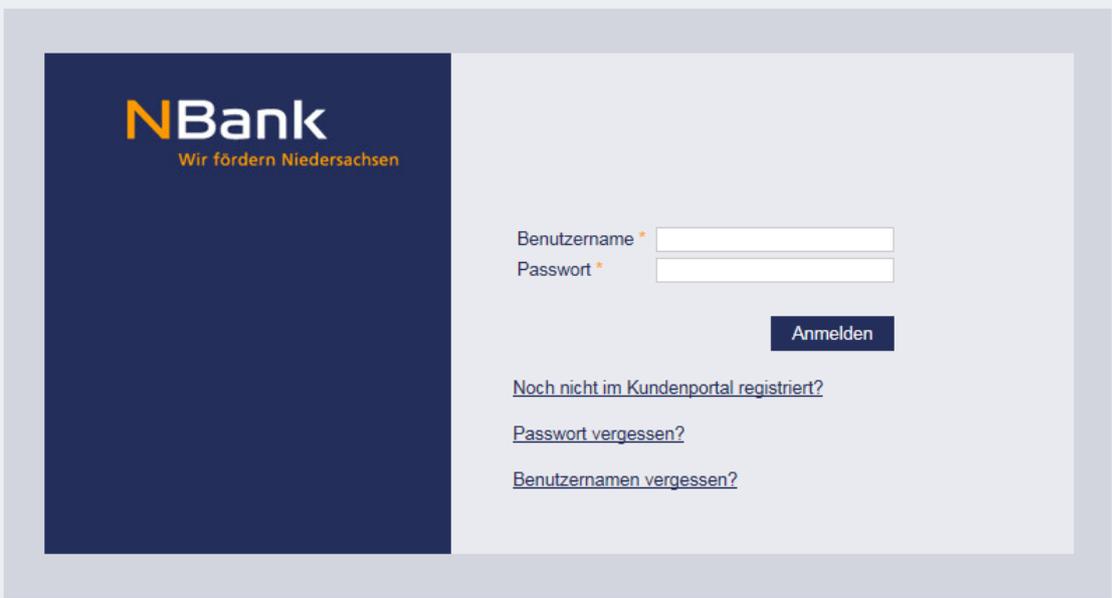
Auch in diesem Beispiel hat Herr Maier den ersten Antrag gestellt und somit den Organisations-Account für Firma XY im Kundenportal erstellt. Hier muss nun Herr Maier alle weiteren Benutzer in der Benutzerverwaltung im Kundenportal einrichten, damit diese im Namen der Firma XY Anträge stellen können (siehe hierzu Kapitel 3 „Anlage von Benutzern“).

In diesem Beispiel sind die gestellten Anträge 1 bis 6 für alle Mitarbeiter bzw. Benutzer sichtbar, unabhängig davon, aus welcher Organisationseinheit – in diesem Beispiel aus welcher Zweigstelle – sie gestellt wurden.

3. Anlage von Benutzern

3.1 Aufrufen Benutzerverwaltung

Der Administrator einer Organisation bzw einer Organisationseinheit, also der erste angemeldete Benutzer, meldet sich mit seinem Benutzernamen und seinem Kennwort im Kundenportal an.



! Wichtige Hinweise zur Nutzung des Kundenportals !

Technische Voraussetzungen

Um das Kundenportal ohne Einschränkungen nutzen zu können, verwenden Sie bitte den Internet Explorer 10 oder 11.

Für die Nutzung des Kundenportals ist der Adobe Acrobat Reader notwendig. [Hier](#) gelangen Sie zur Homepage von Adobe, dort haben Sie die Möglichkeit, den Reader herunterzuladen.

Hilfestellungen zum Kundenportal

[Hier](#) erhalten Sie Hilfestellungen zu allen wichtigen Schritten im Kundenportal.

Nach erfolgreicher Anmeldung erscheint die Startseite des Kundenportals. Im Menüband findet sich ganz rechts der Punkt „Benutzerverwaltung“.

Benutzerverwaltung

Willkommen Helmut Mustermann [Neue Sitzung](#) [Abmelden](#)

Herzlich Willkommen im Kundenportal der NBank

Technische Unterstützung
Sie benötigen bei der Nutzung unseres Kundenportals technische Unterstützung? Dann wenden Sie sich gerne von Montag bis Freitag, 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr telefonisch unter 00 49 (0) 40 27845-803 an unsere IT-Spezialisten.

Förderanträge stellen
Das Kundenportal ist das Online-Portal der NBank. Sie können über die Schaltfläche "Neuer Antrag" in der Menüleiste online Förderanträge stellen.

Fachliche Hilfe
Sie wünschen im Rahmen der Antragstellung fachliche Informationen? Konkrete Ansprechpartner werden Ihnen beim jeweiligen Programm angezeigt. Fragen beantworten auch unsere Förderberater von Montag bis Freitag, 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr unter + 49 (0) 511 30031-333.

Gezielte Navigation
Sie möchten direkt zur Ihren Anträgen oder in Ihren Posteingang wechseln? Sie wollen Ihre Kundendaten bearbeiten oder Ihr Profil einsehen? Die Navigationsleiste am oberen Bildschirmrand ermöglicht ein gezieltes Ansteuern.

Ein Klick auf die Benutzerverwaltung bringt den Administrator in die Übersicht aller Benutzer, die der Organisation bzw der Organisationseinheit zugeordnet sind.

Benutzerverwaltung

Willkommen Helmut Mustermann [Neue Sitzung](#) [Abmelden](#)

Anzeigen: -- Personalisierte Abfrage -- Erweiterte Suche

Neu Kopieren Bearbeiten Sperren Entsperrn Neues Passwort generieren Exportieren Aktualisieren

Status	Benutzername	Vorname	Nachname	Organisationseinheit	Abteilung	Funktion
	H_MUSTERMANN	Helmut	Mustermann	Services	IT	Systemadministrator

Benutzerdetails

Kontodaten

Status:

Benutzername: H_MUSTERMANN

Vorname: Helmut

Nachname: Mustermann

Organisationsdaten

Organisationseinheit: Services

Abteilung: IT

Funktion: Systemadministrator

In dieser Benutzerverwaltung sollte zum jetzigen Zeitpunkt nur der eigene Benutzer aufgeführt sein.

3.2 Neuanlage von Benutzern

Zum Anlegen eines neuen Benutzers für Ihre Organisation oder Organisationseinheit, klicken Sie auf „Neu“. Einmal angelegte Benutzer können zwar gesperrt, aber nicht wieder gelöscht werden.

Startseite | Neuer Antrag | Meine Anträge | Postbox | Profilpflege | Änderung Kundendaten | Pflege der Organisationsdaten | Benutzerverwaltung

Willkommen Helmut Mustermann Neue Sitzung Abmelden

Benutzerverwaltung

Anzeigen: -- Personalisierte Abfrage -- Erweiterte Suche

Neu Kopieren Bearbeiten Sperren Entsperrn Neues Passwort generieren Exportieren Aktualisieren

Status	Benutzername	Vorname	Nachname	Organisationseinheit	Abteilung	Funktion
	H_MUSTERMANN	Helmut	Mustermann	Services	IT	Systemadministrator

Benutzerdetails

Kontodaten	Organisationsdaten
Status:	Organisationseinheit: Services
Benutzername: H_MUSTERMANN	Abteilung: IT
Vorname: Helmut	Funktion: Systemadministrator
Nachname: Mustermann	

Beim Klicken auf „Neu“ öffnet sich ein neues Fenster in Ihrem Browser. Hier können Sie die Angaben der zu registrierenden Kollegen eingeben.

Benutzer: [Neuer Benutzer]

Benutzername:

Allgemeine Benutzerdaten

Sichern

Die mit * markierten Felder sind Pflichtfelder.

Persönliche Daten

Anrede / Namenszusatz:

Vorname * / Nachname: *

E-Mail: *

E-Mail-Adresse bestätigen: *

E-Mail-Benachrichtigung: Ich möchte per E-Mail über Aktualisierungen zu meinem Antrag informiert werden.

Telefon: *

Mobiltelefon:

Fax:

Organisationseinheit / Abteilung:

Funktion:

Sprache: *

Benutzername: *

Passwort festlegen: *

Passwort bestätigen: *

Zuordenbare Rollen

Zuweisen von Anträgen an andere Mitarbeiter Benutzerverwaltung innerhalb der Organisation

Organisationsdaten verwalten Ändern Passwort und eMail Adresse

Absenden der Anträge

An dieser Stelle vergeben Sie für Ihre Kollegen ein Passwort. Beim ersten Anmelden werden Ihre Kollegen aufgefordert, das von Ihnen vergebene initiale Passwort in ein selbstgewähltes Passwort zu ändern!

Die Zuordenbaren Rollen je Benutzer sind in Kapitel 4.1 „Berechtigungen erweitern oder einschränken“) erklärt.

Nach erfolgreicher Anlage eines neuen Benutzers erhalten sie auf dem Bildschirm folgende Bestätigung:

Benutzer: Musterfrau Helga

Benutzername: h_musterfrau

✓ Mitarbeiter erfolgreich angelegt

Allgemeine Benutzerdaten

Der von Ihnen angelegte Kollege / die von Ihnen angelegte Kollegin erhält an die von Ihnen im Rahmen der Benutzeranlage angegebene E-Mail-Adresse automatisch eine Bestätigungsemail mit dem Benutzernamen und dem Kennwort.

In Ihrer Benutzerverwaltung sind, nachdem Sie diese neu aufgerufen oder aktualisiert haben, zwei Nutzer zu sehen:

Startseite | Neuer Antrag | Meine Anträge | Postbox | Profilpflege | Änderung Kundendaten | Pflege der Organisationsdaten | Benutzerverwaltung

Willkommen Helmut Mustermann [Neue Sitzung](#) [Abmelden](#)

Benutzerverwaltung

Anzeigen: -- Personalisierte Abfrage -- Erweiterte Suche

Neu Kopieren Bearbeiten Sperren Entsperrern Neues Passwort generieren Exportieren Aktualisieren

Status	Benutzername	Vorname	Nachname	Organisationseinheit	Abteilung	Funktion
	H_MUSTERFRAU	Helga	Musterfrau	Fachbereich 1	Antragstellung	Sachbearbeiterin
	H_MUSTERMANN	Helmut	Mustermann	Services	IT	Systemadministrator

Benutzerdetails

<p>Kontodaten</p> <p>Status: </p> <p>Benutzername: H_MUSTERFRAU</p> <p>Vorname: Helga</p> <p>Nachname: Musterfrau</p>	<p>Organisationsdaten</p> <p>Organisationseinheit: Fachbereich 1</p> <p>Abteilung: Antragstellung</p> <p>Funktion: Sachbearbeiterin</p>
--	--

3.3 Bestehenden Benutzer kopieren

Möchten Sie für einen Mitarbeiter einen Benutzer einrichten, der in den Berechtigungen genau den Umfang eines bereits bestehenden Benutzers hat, dann markieren Sie den bestehenden Benutzer in der Übersicht Ihrer Benutzerverwaltung, indem Sie die Zeile mit dessen Angaben ganz vorne anklicken. Die Zeile ist dann markiert, wenn vorne ein dunkelblaues Rechteck zu sehen ist und die Zeile dunkler markiert ist, als die anderen Zeilen. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche „Kopieren“.

The screenshot shows the NBank user management interface. At the top, there is a navigation bar with links like 'Startseite', 'Neuer Antrag', 'Meine Anträge', 'Postbox', 'Profilpflege', 'Änderung Kundendaten', 'Pflege der Organisationsdaten', and 'Benutzerverwaltung'. Below this, a welcome message 'Willkommen Helmut Mustermann' is displayed. The main section is titled 'Benutzerverwaltung' and contains a table of users. A red arrow points to the 'Kopieren' button in the toolbar. The table has columns for Status, Benutzername, Vorname, Nachname, Organisationseinheit, Abteilung, and Funktion. The user 'H_MUSTERFRAU' is selected, and a details panel below shows her account and organizational data.

Status	Benutzername	Vorname	Nachname	Organisationseinheit	Abteilung	Funktion
<input checked="" type="checkbox"/>	H_MUSTERFRAU	Helga	Musterfrau	Fachbereich 1	Antragstellung	Sachbearbeiterin
<input type="checkbox"/>	H_MUSTERMANN	Helmut	Mustermann	Services	IT	Systemadministrator

Benutzerdetails

Kontodaten	Organisationsdaten
Status: <input checked="" type="checkbox"/>	Organisationseinheit: Fachbereich 1
Benutzername: H_MUSTERFRAU	Abteilung: Antragstellung
Vorname: Helga	Funktion: Sachbearbeiterin
Nachname: Musterfrau	

Im Fenster, das sich dann öffnet, sehen Sie vorgeblendet die Stammdaten desjenigen Benutzers, den Sie als Vorlage genutzt haben. Ändern Sie hier die personenspezifischen Daten für den neuen Benutzer entsprechend ab und vergeben Sie einen neuen Benutzernamen.

Speichern Sie die Angaben für den neuen Benutzer über die Schaltfläche „Sichern“. Sie erhalten anschließend die Bestätigung über die erfolgreiche Anlage des neuen Benutzers:

The confirmation screen shows the title 'Benutzer: Gabriele Musterfrau'. Below it, the username 'Benutzername: G_MUSTERFRAU' is displayed. There are three buttons: 'Bearbeiten', 'Neu', and 'Kopieren'. At the bottom, a green checkmark icon is followed by the text 'Mitarbeiter erfolgreich angelegt'.

Nach erneutem Aufrufen oder einer Aktualisierung der Übersicht Ihrer Benutzerverwaltung finden Sie dann auch dort den neu angelegten Benutzer:

The screenshot shows the NBank user management interface after creating a new user. The table now includes the new user 'G_MUSTERFRAU' with the following details:

Status	Benutzername	Vorname	Nachname	Organisationseinheit	Abteilung	Funktion
<input checked="" type="checkbox"/>	G_MUSTERFRAU	Gabriele	Musterfrau	Fachbereich 2	Antragstellung	Sachbearbeiterin
<input checked="" type="checkbox"/>	H_MUSTERFRAU	Helga	Musterfrau	Fachbereich 1	Antragstellung	Sachbearbeiterin
<input checked="" type="checkbox"/>	H_MUSTERMANN	Helmut	Mustermann	Services	IT	Systemadministrator

Auch die auf diese Art angelegten neuen Benutzer erhalten eine Bestätigungsemail an die in der Registrierung erfasste E-Mail-Adresse.

4. Bestehende Benutzer verwalten

Im Folgenden erhalten Sie Hinweise, wie Sie Einstellungen für bestehende Benutzer innerhalb Ihrer Organisation ändern können.

Einmal angelegte Benutzer können nicht wieder gelöscht werden!

4.1 Berechtigungen erweitern oder einschränken

Nicht immer sollen alle Mitarbeiter in einer Organisation die gleichen Berechtigungen im Kundenportal haben. Sollen für einen Benutzer Ihrer Organisation die Berechtigungen erweitert oder eingeschränkt werden, dann funktioniert dies wie folgt:

Markieren Sie den betreffenden Benutzer in der Übersicht Ihrer Benutzerverwaltung, indem Sie die Zeile mit dessen Angaben ganz vorne anklicken. Die Zeile ist dann markiert, wenn vorne ein dunkelblaues Rechteck zu sehen ist und die Zeile dunkler markiert ist, als die anderen Zeilen.

Startseite | Neuer Antrag | Meine Anträge | Postbox | Profilpflege | Änderung Kundendaten | Pflege der Organisationsdaten | Benutzerverwaltung

Willkommen Helmut Mustermann [Neue Sitzung](#) [Abmelden](#)

Benutzerverwaltung

Anzeigen: -- Personalfrage -- Erweiterte Suche

Status	Benutzername	Vorname	Nachname	Organisationseinheit	Abteilung	Funktion
<input checked="" type="checkbox"/>	H_MUSTERFRAU	Helga	Musterfrau	Fachbereich 1	Antragstellung	Sachbearbeiterin
<input checked="" type="checkbox"/>	H_MUSTERMANN	Helmut	Mustermann	Services	IT	Systemadministrator

Benutzerdetails

Kontodaten	Organisationsdaten
Status: <input checked="" type="checkbox"/>	Organisationseinheit: Fachbereich 1
Benutzername: H_MUSTERFRAU	Abteilung: Antragstellung
Vorname: Helga	Funktion: Sachbearbeiterin
Nachname: Musterfrau	

Sobald der gewünschte Benutzer markiert ist, wählen Sie die gewünschte Aktion aus. In diesem Fall klicken Sie auf die Schaltfläche „Bearbeiten“. Daraufhin öffnen sich in einem neuen Fenster die Stammdaten des ausgewählten Benutzers, an denen Sie jetzt Änderungen vornehmen können.

Zur Erweiterung oder Einschränkung von Berechtigungen im Kundenportal können Sie die „Zuordenbaren Rollen“ ändern, indem Sie zusätzliche Häkchen setzen oder bestehende Häkchen entfernen. Hier können Sie – sofern erwünscht – auch anderen Benutzern die Berechtigungen zur Benutzerverwaltung innerhalb Ihrer Organisation oder Organisationseinheit einräumen.

Zuordenbare Rollen

<input checked="" type="checkbox"/> Zuweisen von Anträgen an andere Mitarbeiter	<input type="checkbox"/> Benutzerverwaltung innerhalb der Organisation
<input type="checkbox"/> Löschen der Organisation	<input checked="" type="checkbox"/> Ändern Passwort und eMail Adresse
<input checked="" type="checkbox"/> Absenden der Anträge	

Speichern Sie die vorgenommenen Änderungen, indem Sie oben links auf die Schaltfläche „Sichern“ klicken.

Die zuordenbaren Rollen sind wie folgt definiert:

Zuweisen von Anträgen an andere Mitarbeiter: Ordnen Sie einem Benutzer Ihrer Organisation diese Berechtigung zu, dann kann dieser Nutzer im Kundenportal die Zuordnung der Benutzer innerhalb Ihrer Organisation zu den verschiedenen gestellten Anträgen verändern.

Löschen der Organisation: Wenn Sie Ihre Organisation löschen, werden auch alle ihr zugeordneten Benutzer und Ihre noch nicht abgeschickten Anträge gelöscht. Abgeschlossene oder stornierte Anträge können aus rechtlichen Gründen nicht gelöscht werden. Falls Sie einen Antrag abgeschickt haben und dennoch Ihre Organisation löschen möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner. Dieser wird Ihren Antrag stornieren und Sie können anschließend Ihre Organisation löschen. Die Vergabe dieser Berechtigung ermöglicht es anderen Mitarbeitern Ihres Unternehmens, die hier beschriebene Aktion durchzuführen.

Absenden der Anträge: Benutzer, denen Sie diese Berechtigung nicht einräumen, können Anträge zwar anlegen, komplett ausfüllen und Anlagen beifügen, diese aber im Kundenportal nicht versenden. Dem Benutzer, der den Antrag angelegt hat, müssen dann durch einen Mitarbeiter mit der Berechtigung „Benutzerverwaltung innerhalb der Organisation“ die Berechtigungen eingerichtet werden. So kann dieser Benutzer bei der nächsten Anmeldung den begonnenen Antrag aufrufen und dann auch im Kundenportal selbst versenden.

Benutzerverwaltung innerhalb der Organisation: Die Berechtigung zur Benutzerverwaltung erlaubt dem Benutzer, die eigenen Benutzerdaten oder die Daten anderer Benutzer innerhalb der Organisation zu ändern. Zu den Daten gehören die persönlichen Daten, die zu jedem Benutzer gespeichert sind (Telefon, E-Mail, Zuordnung zu einer Abteilung) aber auch die Berechtigungen für die hier beschriebenen Rollen.

Hinweise:

- Mit der Berechtigung „Benutzerverwaltung innerhalb der Organisation“ können sich Benutzer auch selbst Rechte vergeben. Soll ein Mitarbeiter eine bestimmte Berechtigung nicht haben, dann sollten Sie sicherstellen, dass er/sie auch nicht die Berechtigung zur Benutzerverwaltung besitzt. Andernfalls kann er die von Ihnen gewählten Berechtigungen selbst ändern.
- Möchten Sie einem anderen Mitarbeiter Ihrer Organisation die Rolle des „Administrators“ zukommen lassen, dann können Sie dies tun, indem sie dem entsprechenden Benutzer über diese Rolle die entsprechenden Berechtigungen zur Anlage und Änderung von Benutzerdaten geben.

Ändern Passwort und eMail Adresse: Diese Funktion erlaubt es Benutzern, im Menüpunkt „Profilpflege“ das eigene Passwort und die eigene Emailadresse zu ändern. Die Änderung des Passworts ist aber auch im Anmeldefenster im Link „Passwort zurücksetzen“ immer möglich. Emailadressen ändern und Passworte zurücksetzen für andere Benutzer ist aber nur möglich wenn der durchführende Benutzer die Berechtigung „Benutzerverwaltung innerhalb der Organisation“ hat.

4.2 Passwort zurücksetzen

Haben Ihre Mitarbeiter ihr Passwort vergessen und kommen über die entsprechenden Hilfefunktionen in der Anmeldemaske (Link „Ich habe mein Passwort vergessen“) nicht weiter, dann können Sie mit der Berechtigung zur Benutzerverwaltung das Passwort für Ihre Kolleg/Innen zurücksetzen.

Markieren Sie hierzu den entsprechenden Benutzer in der Übersicht der Benutzerverwaltung und klicken Sie dann auf die Schaltfläche „Bearbeiten“.

Benutzer: Helga Musterfrau

Benutzername: H_MUSTERFRAU

Allgemeine Benutzerdaten

Sichern Zurücksetzen

Die mit * markierten Felder sind Pflichtfelder.

Persönliche Daten

Anrede / Namenszusatz: Frau Prof.

Vorname * / Nachname: * Helga Musterfrau

E-Mail: * tom.gies@nbank.de

E-Mail-Benachrichtigung: Ich möchte per E-Mail über Aktualisierungen zu meinem Antrag informiert werden.

Telefon: * 0511/30031-986

Mobiltelefon:

Fax:

Organisationseinheit / Abteilung: Fachbereich 1 Antragstellung

Funktion: Sachbearbeiterin

Sprache: * Deutsch

Benutzername: H_MUSTERFRAU

Passwort festlegen:

Passwort bestätigen:

Passwortänderung aktivieren



Im sich öffnenden Fenster ist das aktuelle Passwort nicht sichtbar und kann zunächst auch nicht bearbeitet werden.

Sie können als Administrator nun über die Schaltfläche „Passwortänderung aktivieren“ die Passwortänderung vornehmen. Sie legen jetzt in den Feldern „Passwort festlegen“ und „Passwort bestätigen“ das neue Passwort fest:

Benutzername: H_MUSTERFRAU

Passwort festlegen: ?

Passwort bestätigen:

Passwortänderung aktivieren

Bestätigen Sie die eingegebene Änderung über die Schaltfläche „Sichern“ (oben links im Fenster). Sie als Administrator erhalten dann am Bildschirm folgende Bestätigung:

Benutzer: Helga Musterfrau

Benutzername: H_MUSTERFRAU

Bearbeiten

Neu

Kopieren

 Mitarbeiter erfolgreich aktualisiert

Der betroffene Benutzer erhält umgehend eine E-Mail mit der Information, wie das neue Passwort lautet.

Auch in diesem Fall muss der Benutzer das Passwort beim ersten Anmelden wieder in ein selbstgewähltes Passwort ändern.

4.3 Benutzer sperren oder entsperren

Aus verschiedenen Gründen sollen Mitarbeiter keine Zugriffe mehr auf das Kundenportal haben. Sie haben das Unternehmen verlassen, die Abteilung oder den Zuständigkeitsbereich gewechselt oder sollen aus anderen Gründen keinen Zugang mehr zum Kundenportal und somit zur Bearbeitung und Einsicht von Anträgen haben.

Da Benutzer nicht gelöscht werden können, können Sie diese Benutzer sperren und auch wieder entsperren.

Markieren Sie hierzu den betreffenden Benutzer in der Übersicht Ihrer Benutzerverwaltung, indem Sie die Zeile mit dessen Angaben ganz vorne anklicken. Die Zeile ist dann markiert, wenn vorne ein dunkelblaues Rechteck zu sehen ist und die Zeile dunkler markiert ist, als die anderen Zeilen.

The screenshot shows the 'Benutzerverwaltung' interface. At the top, there are navigation links: Startseite | Neuer Antrag | Meine Anträge | Postbox | Profilpflege | Änderung Kundendaten | Pflege der Organisationsdaten | Benutzerverwaltung. Below this, a welcome message 'Willkommen Helmut Mustermann' is displayed. The main heading is 'Benutzerverwaltung'. A search bar contains '-- Personalisierte Abfrage --' and a 'Starten' button. A toolbar includes buttons for 'Neu', 'Kopieren', 'Bearbeiten', 'Sperrern', 'Entsperren', 'Neues Passwort generieren', 'Exportieren', and 'Aktualisieren'. A table lists users with columns for Status, Benutzername, Vorname, Nachname, Organisationseinheit, Abteilung, and Funktion. The first row, 'G_MUSTERFRAU', is selected. Below the table, 'Benutzerdetails' are shown for G_MUSTERFRAU, including status, name, and organizational data.

Status	Benutzername	Vorname	Nachname	Organisationseinheit	Abteilung	Funktion
<input checked="" type="checkbox"/>	G_MUSTERFRAU	Gabriele	Musterfrau	Fachbereich 2	Antragstellung	Sachbearbeiterin
<input type="checkbox"/>	H_MUSTERFRAU	Helga	Musterfrau	Fachbereich 1	Antragstellung	Sachbearbeiterin
<input type="checkbox"/>	H_MUSTERMANN	Helmut	Mustermann	Services	IT	Systemadministrator

Benutzerdetails

Kontodaten
 Status:
 Benutzername: G_MUSTERFRAU
 Vorname: Gabriele
 Nachname: Musterfrau

Organisationsdaten
 Organisationseinheit: Fachbereich 2
 Abteilung: Antragstellung
 Funktion: Sachbearbeiterin

Klicken Sie dann auf die Schaltfläche „Sperrern“. Es erscheint dann folgende Sicherheitsabfrage:

The dialog box has a title 'Bestätigung' and a question: 'Soll der Benutzer G_MUSTERFRAU wirklich gesperrt werden?'. At the bottom, there are two buttons: 'Ja' and 'Nein'.

Wenn Sie diese Abfrage mit „ja“ bestätigen, dann erhalten Sie zum einen die Meldung „Benutzer erfolgreich gesperrt“. Zum anderen wird der Status des Benutzers in der Übersicht Ihrer Benutzerverwaltung nicht mehr mit einem grünen Quadrat angezeigt, sondern mit einem gelben Dreieck:

Benutzerverwaltung

Anzeige: -- Personalisierte Abfrage -- Starten

✓ Benutzer erfolgreich gesperrt

Neu Kopieren Bearbeiten Sperrn Entsperrn Neues Passwort generieren Alles exportieren Aktualisieren

Status	Benutzername	Vorname	Nachname	Organisationseinheit
⚠	G_MUSTERFRAU	Gabriele	Musterfrau	Fachbereich 2
✓	H_MUSTERFRAU	Helga	Musterfrau	Fachbereich 1
✓	H_MUSTERMANN	Helmut	Mustermann	Services

Der gesperrte Benutzer erhält per E-Mail eine Sperrbenachrichtigung.

Gesperrte Benutzer erhalten beim Versuch, sich dennoch anzumelden folgende Fehlermeldung:



Benutzerkonto gesperrt

Benutzername * Hannover@

Passwort *

Anmelden

[Noch nicht im Kundenportal registriert?](#)

[Passwort vergessen?](#)

[Benutzernamen vergessen?](#)

! Wichtige Hinweise zur Nutzung des Kundenportals !

Technische Voraussetzungen

Um das Kundenportal ohne Einschränkungen nutzen zu können, verwenden Sie bitte den Internet Explorer 10 oder 11.

Für die Nutzung des Kundenportals ist der Adobe Acrobat Reader notwendig. [Hier](#) gelangen Sie zur Homepage von Adobe, dort haben Sie die Möglichkeit, den Reader herunterzuladen.

Hilfestellungen zum Kundenportal

[Hier](#) erhalten Sie Hilfestellungen zu allen wichtigen Schritten im Kundenportal.

Der Prozess des Entsperrens verhält sich genauso, nur dass nach der Markierung des betroffenen Benutzers auf „Entsperrn“ geklickt werden muss. Entsperrte Benutzer erhalten per E-Mail eine Benachrichtigung über die erfolgte Entsperrung.

5. Herausforderungen in der Antragsbearbeitung durch mehrere Benutzer

5.1 Kein Benutzerwechsel bei angefangenen Aktionen

Auch nach der Antragstellung werden Sie viele Aktionen zur Durchführung Ihres Vorhabens im Kundenportal durchführen müssen. So werden beispielsweise Mittelabrufe und Verwendungsnachweise auch im Kundenportal gestellt. Ähnlich wie in der Antragstellung müssen dabei Informationen und Dokumente bereitgestellt werden.

Aktuell kann jede Aktion (Antragstellung, Mittelabruf, Verwendungsnachweis, etc) nur durch den Benutzer abgeschlossen werden, der sie auch gestartet hat. Eine Übergabe während der Bearbeitung ist aktuell nicht möglich. Die bereits vom ersten Benutzer eingepflegten Daten und Informationen sind für einen zweiten Benutzer dann nicht ersichtlich. Bitte beachten Sie dies bei der Bearbeitung Ihrer Vorhaben im Kundenportal und stellen Sie sicher, dass die Mitarbeiter für eine durchgängige Bearbeitung der von Ihnen gestarteten Aktionen zur Verfügung stehen.

5.2 Parallele Nutzung der gleichen Benutzererkennung

Dieser Leitfaden zeigt Ihnen, wie Sie für Kollegen oder Mitarbeiter eigene Nutzer anlegen können. In manchen Fällen werden stattdessen jedoch einfach Benutzername und Passwort an Kollegen weitergegeben. Wir weisen daher hier explizit darauf hin, dass dies zu Problemen führen kann. Nutzen zwei Personen den gleichen Nutzer auch zeitgleich, dann werden dennoch nur die Eingaben einer Person gespeichert. Die Angaben und Änderungen der anderen Person werden nicht gespeichert und gehen unwiederbringlich verloren. Daher rät die NBank dringend von dieser Praxis ab.