

# Handbuch kompakt 3.0

Nationale Feedback-Komponente (NFK) –  
Stand 05.12.2024



# Inhalte

Einführung | [Folie 3](#)

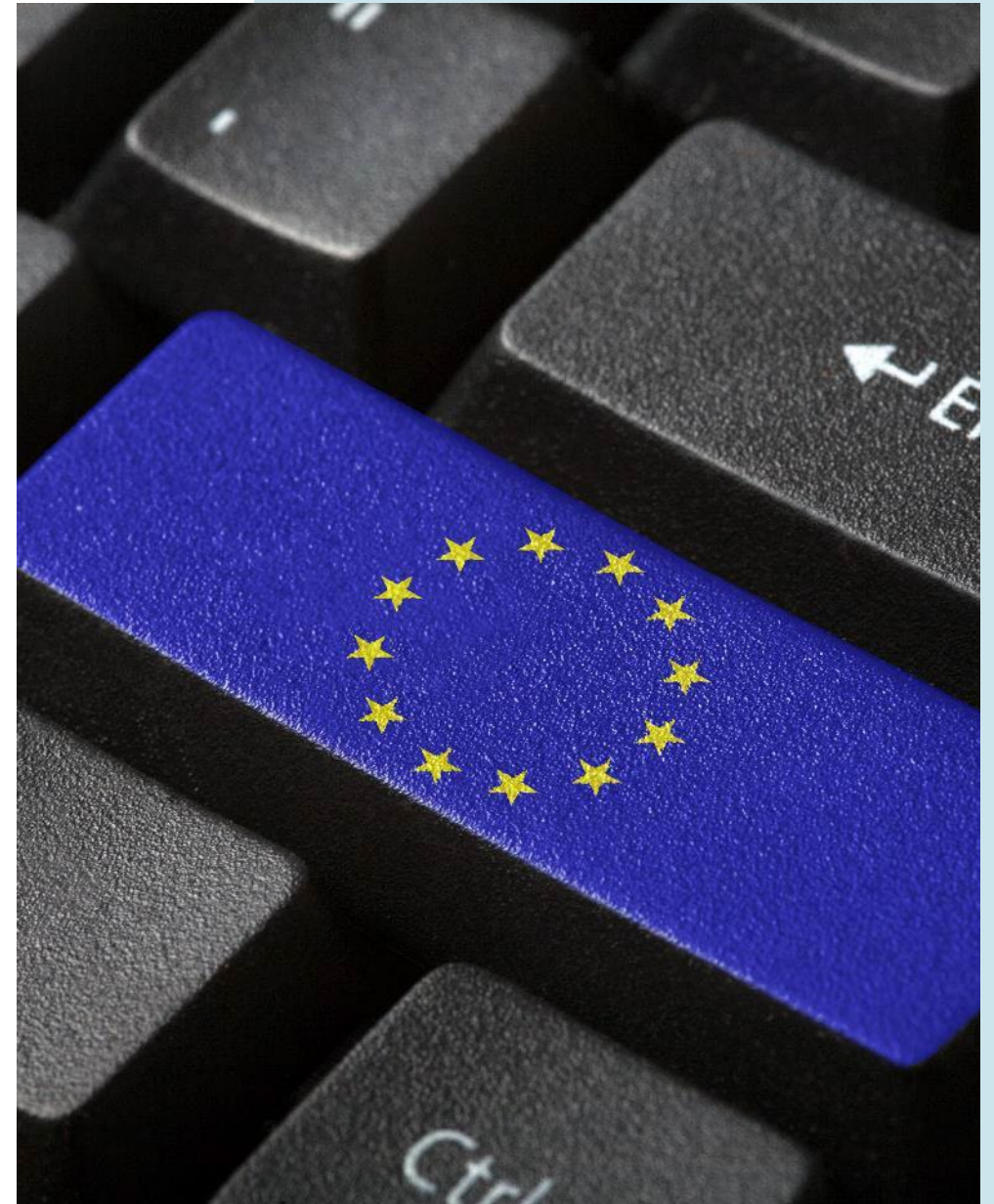
Nutzung der NFK | [Folie 9](#)

Feedback-Einträge verwalten | [Folie 16](#)

Portalkonfiguration für Administratoren | [Folie 21](#)

Benutzer verwalten | [Folie 26](#)

Berechtigungen vergeben | [Folie 35](#)





# Einführung

- Erhebung von Nutzer-Feedback
- Zentrale Lösung für Deutschland
- Funktionsumfang der NFK
- Rollen und Rechte
- Begriffsklärung

# Einführung

## Erhebung von Nutzenden-Feedback (Art. 25 SDG-Verordnung)

- Gemäß **Artikel 25 der Verordnung (EU) 2018/1724** ist die EU-Kommission verpflichtet, den Nutzenden des Zugangstors (bestehende europäische Portale, Netzwerke, Dienste und Systeme) ein Instrument für Rückmeldungen zur Verfügung zu stellen.
- Das **Instrument für Rückmeldungen** soll es den Nutzenden ermöglichen, anonymes Feedback zu den Diensten und Informationen des **Single Digital Gateways (SDG)** der EU ermöglichen.
- Die Erhebung und der Austausch von Rückmeldungen der Nutzenden zu den Diensten und Informationen des SDG werden in der **Durchführungsverordnung (EU) 2020/1121** vom 29. Juli 2020 geregelt.



Bundesministerium  
für Digitales und  
Staatsmodernisierung



Nationale  
Feedback-  
Komponente

# Einführung

## Zentrale Lösung für Deutschland

- Die Nationale Feedback-Komponente (NFK) ist die **zentrale, mandantenfähige Lösung in Deutschland**, über die das **Nutzer-Feedback gesammelt und an die EU weitergeleitet** wird.
- Sie wird vom Bundesministerium des Inneren und für Heimat (BMI) als Service zur Verfügung gestellt und im Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) betrieben.
- Über die NFK können Nutzende **anonymes Feedback zu Informationsseiten, Online-Verfahren und Unterstützungsdiensten** über ein Feedback-Formular übermitteln.
- Die **Nachnutzung und Einbindung der NFK ist einfach und kostengünstig** möglich.
- Dieses Handbuch bietet Ihnen einen Überblick über die **wichtigsten Konfigurationsoptionen**.



# Einführung

## Funktionsumfang der NFK

### 1st und 2nd-Level Feedback

Die NFK bietet die Möglichkeit, Feedback in zwei Stufen zu erfassen.

### Eigene Fragen (optional)

Optional können eigene, nicht SDG-relevante Feedback-Fragen konfiguriert werden.

**NFK –  
produktiv  
seit dem  
12.12.2020**

### Versand

SDG-relevantes und erweitertes Feedback wird monatlich am 5. des Folgemonats an die EU-KOM übertragen.

### Auswertung

Berechtigte Personen können über neu eingegangene Feedback-Einträge informiert werden und diese in der NFK einsehen, filtern und exportieren.

### Sprachen

Formular in deutscher und englischer Sprache.

# Einführung

## Rollen und Rechte

Die Einschränkung der Berechtigungen erfolgt auf Ebene des Portals. Für jedes Portal können unterschiedliche Benutzerkonten eingerichtet werden. Diese erhalten Zugriff auf verschiedene Bereiche des jeweiligen Portals und können zudem auf mehrere Portale zugreifen.

Das NFK-Rollenkonzept sieht Zugriffsberechtigungen für folgende Rollen vor:

### **Portal-Administrator**

- Portal-Administratoren können ihre eigenen Portale konfigurieren, weitere Benutzer anlegen sowie alle Feedback-Einträge ihrer Portale einsehen, filtern und exportieren.

### **Benutzer-Administrator**

- Über die Rolle Benutzer-Administrator erhalten fachverantwortliche Stellen Zugriff auf das Feedback der von ihnen verantworteten Dienste oder Informationen und können weitere Benutzer in Ihrem Zuständigkeitsbereich verwalten.

### **Feedback-Auswerter**

- Über die Rolle Feedback-Auswerter erhalten fachverantwortliche Stellen Zugriff auf das Feedback der von ihnen verantworteten Dienste oder Informationen.

### **Feedback-API Upload Nutzer**

- Über die Rolle Feedback-API Upload Nutzer erhalten fachverantwortliche Stellen die Möglichkeit, Feedback der von ihnen verantworteten Dienste oder Informationen automatisiert über eine Schnittstelle hochzuladen.

# Einführung

## Begriffsklärung im Kontext der NFK

**Mandant:** Ein Mandant entspricht einem für das Feedback zuständigen Nutzerkreis.

- Ein Mandant ist bspw. ein Bundesland, Bundesministerium, eine Hochschule oder eine Organisation (bspw. Anstalten / Körperschaften / Stiftungen des öffentlichen Rechts o.ä.).
- Pro Mandanten kann ein Portal angelegt und verwaltet werden.

**Portal:** Ein Portal kann ein oder mehrere Instrumente zur Erhebung von Feedback enthalten.

- Pro Portal können Benutzer hinzugefügt werden und eigene Farben hinterlegt werden, über die das Aussehen des Feedback-Formulars gesteuert werden kann. Soll das gleiche Portal in mehreren Diensten mit unterschiedlichem Aussehen eingebunden werden, so können die Farben bei der Einbindung überschrieben werden.

**Instrument:** Jedes Instrument kann als Overlay oder Inline Variante integriert werden.

- Die NFK stellt insgesamt drei verschiedene Standard-Formulare zur Erhebung von Feedback bereit: Feedback zu Online-Verfahren, Feedback zu Webseiten mit Informationen und Feedback zu Unterstützungsdiensten
- Standard-Instrumente enthalten von der EU vorgegebene SDG-relevante Fragen
- Für individuelle zusätzliche Fragen kann ein eigenes Instrument bereitgestellt werden



## Nutzung der NFK

- Benutzerkonto beantragen und aktivieren
- Portalübersicht
- Benutzerkonto bearbeiten
- Multi-Faktor-Authentifizierung einrichten
- API-Token hinzufügen

# Nutzung der NFK

## Benutzerkonto beantragen

Um die NFK nutzen zu können, wenden Sie sich bitte an die Zuständigen Ihres Landes oder Ressorts. \*  
Eine Anbindung der NFK erfolgt über das zugehörige Länder- bzw. Ressortportal.

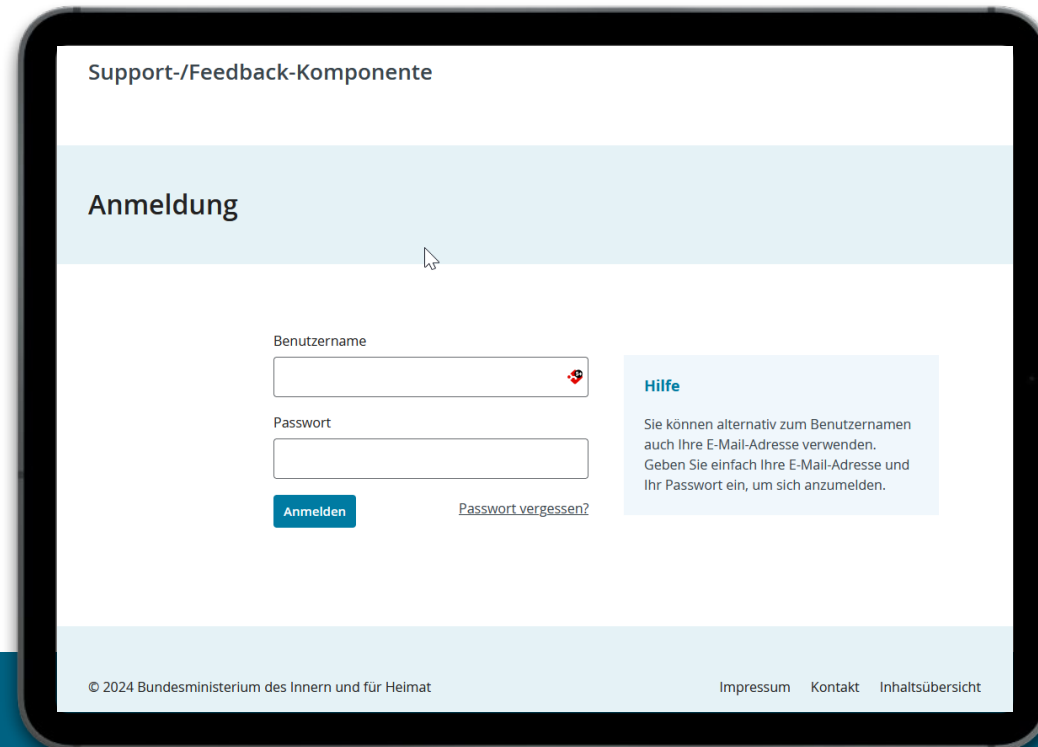
Anschließend erhalten Sie die Zugangsdaten für Ihr persönliches **Benutzerkonto**.

Nach Aktivierung erfolgt die Anmeldung mit Ihrem Benutzernamen und Passwort unter:

<https://admin.feedback.gov.de>

<https://stage.admin.feedback.gov.de>

\* Anfragen zur Nutzung der NFK können Sie alternativ auch an die zentrale Ansprechstelle im BMI stellen: [sbi1@bmds.bund.de](mailto:sbi1@bmds.bund.de)



Support-/Feedback-Komponente

### Anmeldung

Benutzername

Passwort

[Anmelden](#) [Passwort vergessen?](#)

**Hilfe**

Sie können alternativ zum Benutzernamen auch Ihre E-Mail-Adresse verwenden. Geben Sie einfach Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein, um sich anzumelden.

© 2024 Bundesministerium des Innern und für Heimat [Impressum](#) [Kontakt](#) [Inhaltsübersicht](#)

# Nutzung der NFK

## Benutzerkonto aktivieren

Nachdem ein Benutzerkonto für Sie eingerichtet wurde, müssen Sie Ihr Benutzerkonto aktivieren.

Hierzu erhalten Sie von **support@feedback.gov.de** eine **E-Mail** mit einem Aktivierungslink.

- 1 Der Link führt Sie auf eine Seite, auf der Sie ein **Password vergeben** können. Bestätigen Sie Ihre Angaben über den Button „Aktivieren“.
- 2 Sollte die Aktivierung fehlschlagen, können sie sich einen **neuen Aktivierungslink** zusenden lassen.\*

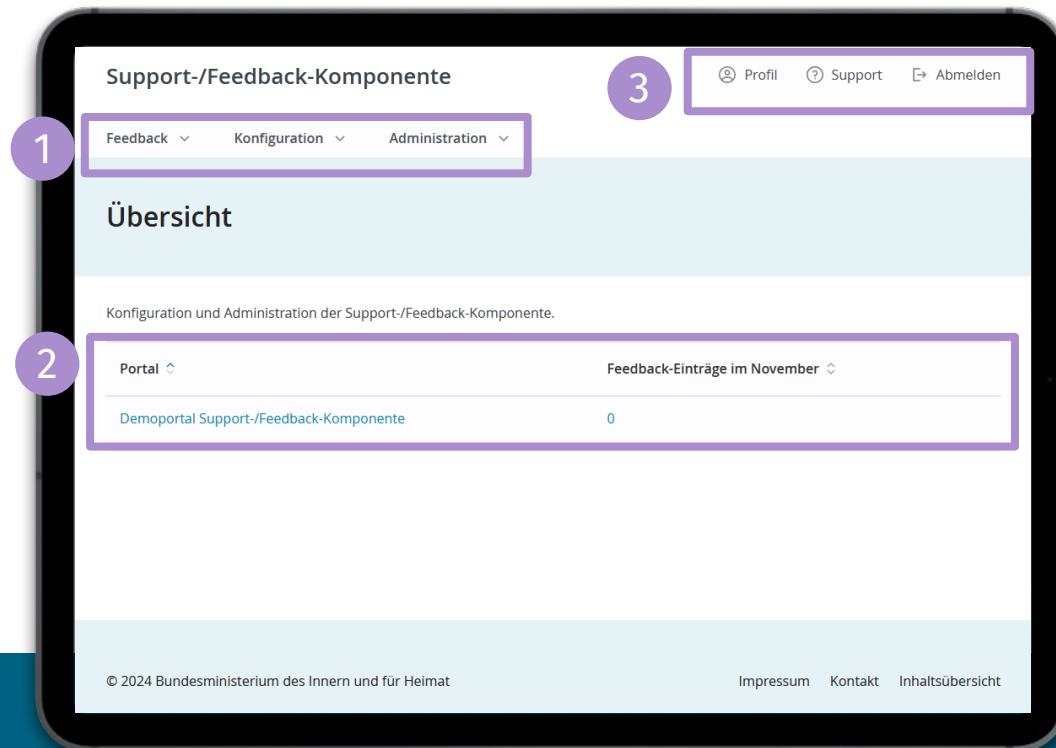
\*Klicken Sie auf den (abgelaufenen) Aktivierungslink in der Mail. Es erscheint ein Fenster mit **Aktivierung fehlgeschlagen**. Klicken Sie auf den Button **Neuen Aktivierungslink versenden** unterhalb des Textes.

The image shows a tablet displaying the user account activation process. The main screen is titled 'Aktivierung Ihres Benutzerkontos' and contains a form with the following fields: 'Benutzername', 'tprofil', 'Passwort', and 'Passwort wiederholen'. A blue button labeled 'Aktivieren' is at the bottom right. A callout window, labeled with a '2' in a purple circle, shows a message: 'Aktivierung fehlgeschlagen'. Below the message is a blue button labeled 'Neuen Aktivierungslink versenden'. The callout window also shows the top navigation bar of the application, including 'Support-/Feedback-Komponente', 'Mein Benutzerprofil', 'Support', and 'Abmelden'.

# Nutzung der NFK

## Portalübersicht

- 1 Nach der Anmeldung gelangen Sie auf eine Übersichtsseite. Von dort aus können Sie über das **Hauptmenü** durch die Anwendung navigieren.
- 2 In der Übersicht erscheinen Ihre **Portale** mit den jeweils **eingegangenen Feedback-Einträgen** im aktuellen Monat. Die Verlinkung führt Sie direkt zum Portal bzw. zu den Feedback-Einträgen.
- 3 Im Kopfbereich können Sie Ihr **Profil aufrufen**, eine **Supportanfrage erstellen\*** und sich vom **System abmelden**.

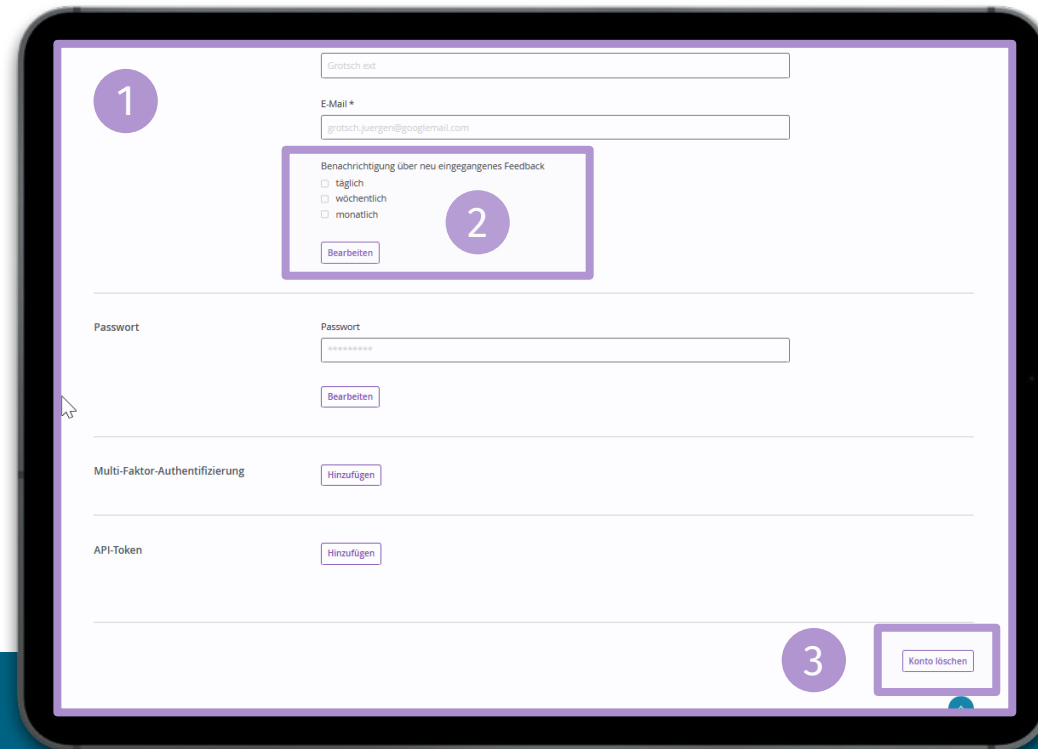


# Nutzung der NFK

## Benutzerkonto bearbeiten

- 1 Über den Button „Profil“ im Kopfbereich können Sie Ihr **Benutzerprofil aufrufen und bearbeiten**. Im Benutzerprofil finden Sie unter anderem die Funktion zur Vergabe eines neuen Passworts.
- 2 In Ihrem Profil legen Sie auch den **Turnus für Benachrichtigungen** zum Feedback-Eingang fest.
- 3 Möchten Sie Ihr **Benutzerkonto löschen**, müssen Sie **alle Verknüpfungen Ihres Kontos zu Portalen** unbedingt im Vorfeld aufheben.\*

\* Falls Sie Ihr Konto als Portal-Administrator löschen möchten, wenden Sie sich bitte an die zentrale Ansprechstelle im BMI: [sbi1@bmds.bund.de](mailto:sbi1@bmds.bund.de)



The screenshot displays a user profile management interface on a tablet. It features several sections: a top header with a 'Profil' button (callout 1), an 'E-Mail' field, a 'Benachrichtigung über neu eingegangenes Feedback' section with radio buttons for 'täglich', 'wöchentlich', and 'monatlich', and a 'Bearbeiten' button (callout 2). Below this are sections for 'Passwort', 'Multi-Faktor-Authentifizierung', and 'API-Token', each with a 'Bearbeiten' or 'Hinzufügen' button. At the bottom right, there is a 'Konto löschen' button (callout 3).

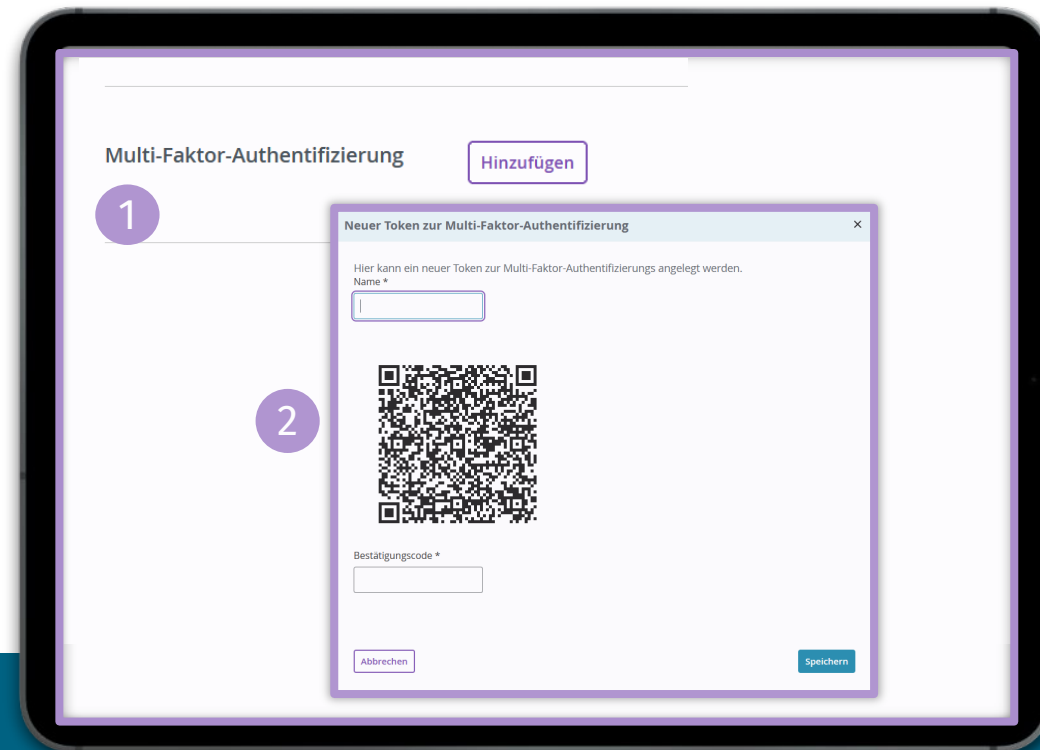
# Nutzung der NFK

## Multi-Faktor-Authentifizierung einrichten

- 1 Ihr Benutzerkonto können Sie optional auch über die **Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)** absichern.
- 2 Für die Einrichtung benötigen Sie eine Anwendung zum Scannen des QR-Codes, bspw. Google Authenticator, Microsoft Authenticator oder Authy.

Bei der nächsten Anmeldung gelangen Sie nach Eingabe des Benutzernamens und Passworts auf eine Seite, in der Sie zusätzlich den aktuellen MFA-Code eingeben müssen.\*

\* Wenn Sie dreimal einen falschen MFA-Code eingeben, wird das Benutzerkonto für eine Stunde gesperrt.



# Nutzung der NFK

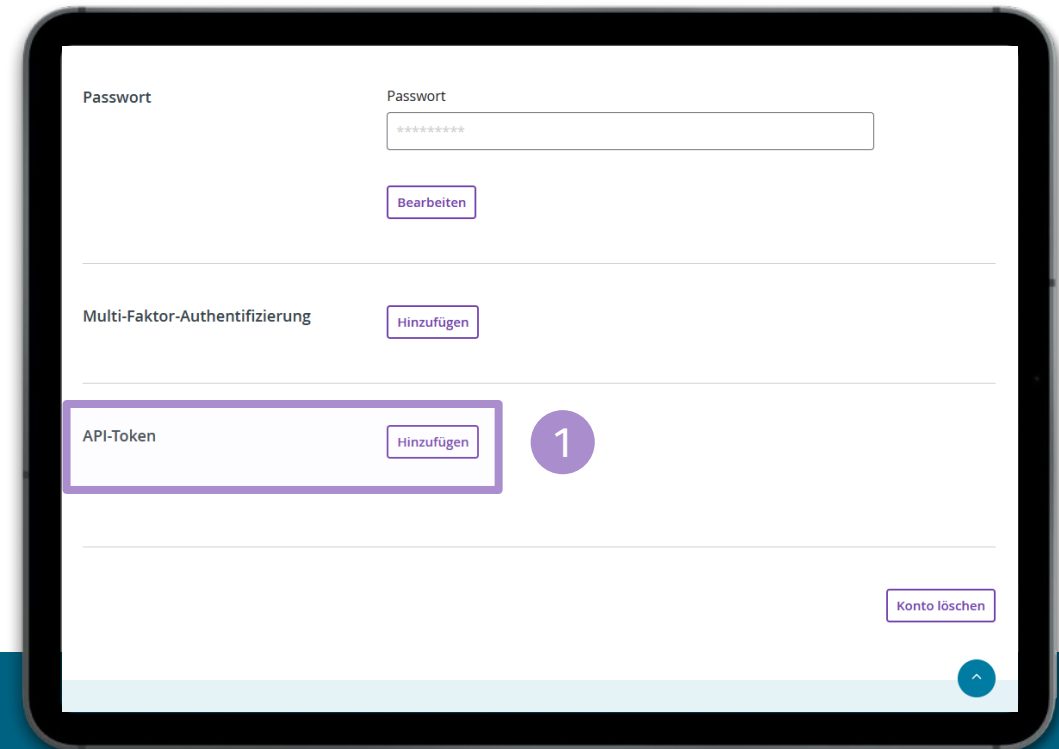
## API-Token hinzufügen

Bei der Verwendung der API-Upload-Schnittstelle kann es zur Authentifizierung der API hilfreich sein, einen **API-Token** erstellen zu lassen.

- 1 Im **Profil** kann ein API-Token hinzugefügt, bearbeitet und entfernt werden.

Details zur Verwendung und Generierung eines API-Tokens finden Sie auch in der API-Schnittstellendefinition für die Abholung oder Anlieferung von Feedback-Daten.\*

\* Für die automatisierte Anlieferung von Feedback-Daten müssen Sie gegebenenfalls eine zusätzliche Rolle anfragen.



# 3

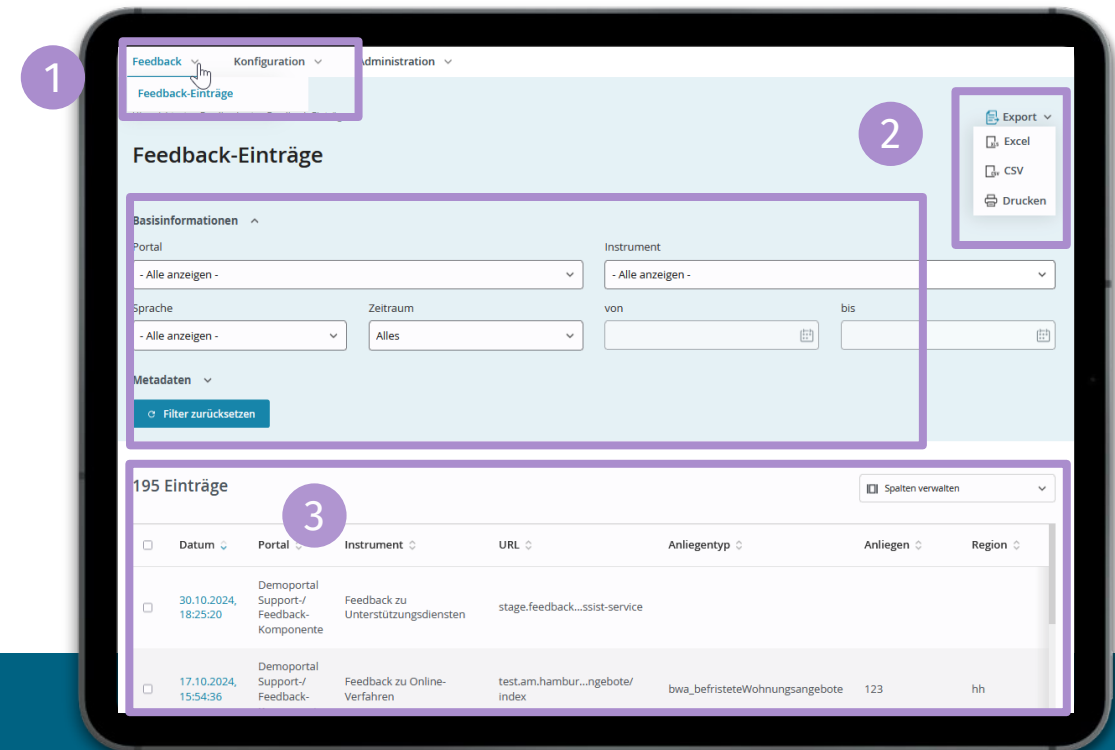
## Feedback-Einträge verwalten

- Feedback einsehen, filtern und exportieren
- Inhalte in Freitextfeldern löschen
- Weitere Filtermöglichkeiten
- Spalten ein- und ausblenden

# Feedback-Einträge verwalten

## Feedback-Einträge einsehen, filtern, exportieren

- 1 Über den Reiter **Feedback** → **Feedback-Einträge** gelangen Sie zur Übersicht aller Feedback-Einträge (Standardeinstellung).
- 2 Sie können die Feedback-Einträge nach **Basisinformationen** wie Portal, Instrument und Zeitraum, sowie nach **Metadaten filtern** und exportieren (als Excel, CSV oder ausdrucken).\*
- 3 Die **Ergebnisse** werden nach Datum und Uhrzeit sortiert aufgelistet. Per Klick auf das verlinkte Datum gelangen Sie zur **Detailansicht eines Eintrags**.



\* Für eine bessere Vergleichbarkeit der einzelnen Sternebewertungen und für weitere Filtermöglichkeiten wählen Sie bitte vorab ein Instrument aus.

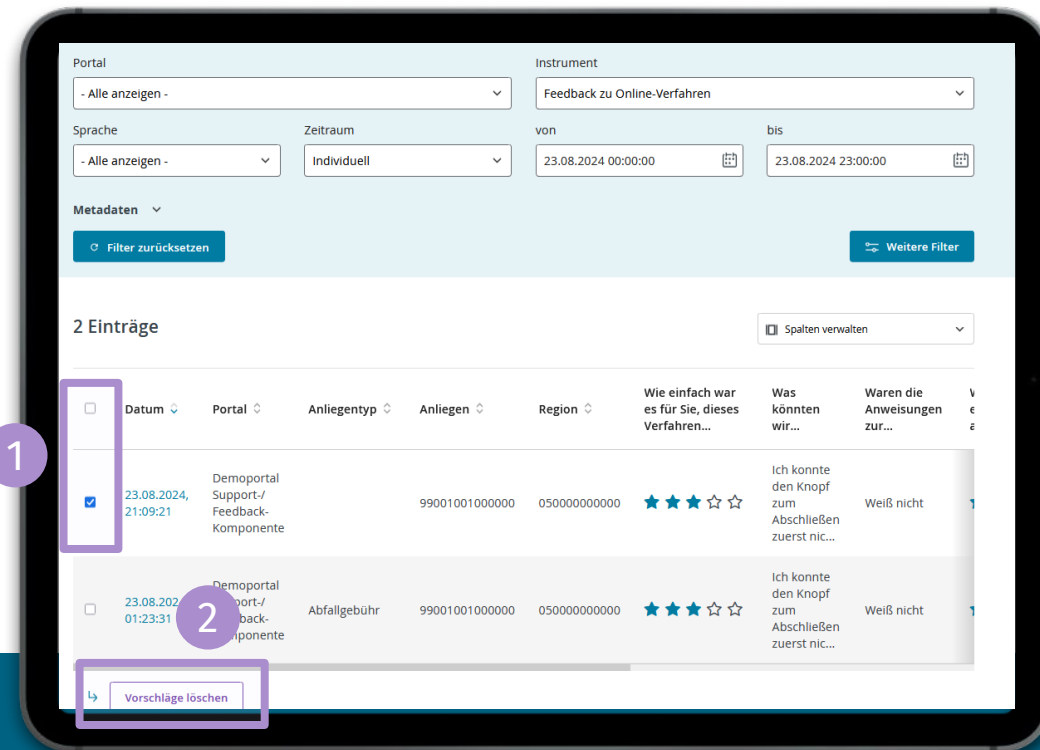
# Feedback-Einträge verwalten

## Inhalte in Freitextfeldern löschen

Die Inhalte der Freitextfelder\* werden aus datenschutzrechtlichen Gründen automatisch nach **90 Tagen unwiderruflich gelöscht!** Sie können die Inhalte aber auch schon vorher manuell löschen.

- 1 Möchten Sie den Inhalt eines **Freitextfeldes löschen**, markieren Sie bitte den entsprechenden Feedback-Eintrag in der linken Spalte der Ergebnisliste.
- 2 Klicken Sie anschließend unterhalb der Liste auf den Button **Vorschläge löschen**. Der Inhalt des Freitextfeldes wird gelöscht.

\* Die Inhalte der Freitextfelder werden nicht an die EU-KOM gesendet.

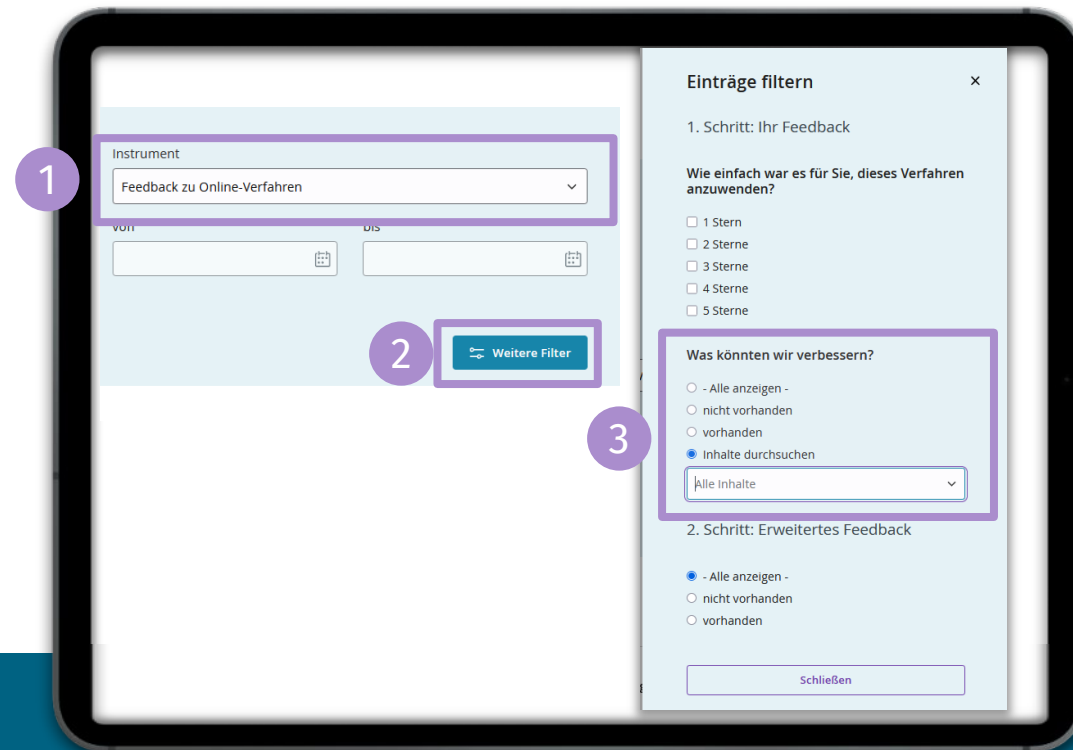


# Feedback-Einträge verwalten

## Weitere Filtermöglichkeiten

- 1 Um die Feedback-Einträge nach weiteren Kriterien und Freitextfeld-Inhalten zu durchsuchen, wählen Sie zunächst ein Instrument aus.
- 2 Nun erscheint der Button „Weitere Filter“. Klicken Sie auf diesen Button, um ein **Overlay** mit zusätzlichen Filtermöglichkeiten zu öffnen.
- 3 Hier haben Sie auch die Möglichkeit, die Einträge der **Freitextfelder\*** (Frage: *Was könnten wir verbessern?*) zu durchsuchen.

\* nicht vorhanden = es wurde kein Text im Freitextfeld eingegeben  
vorhanden = es wurde Text im Freitextfeld eingegeben

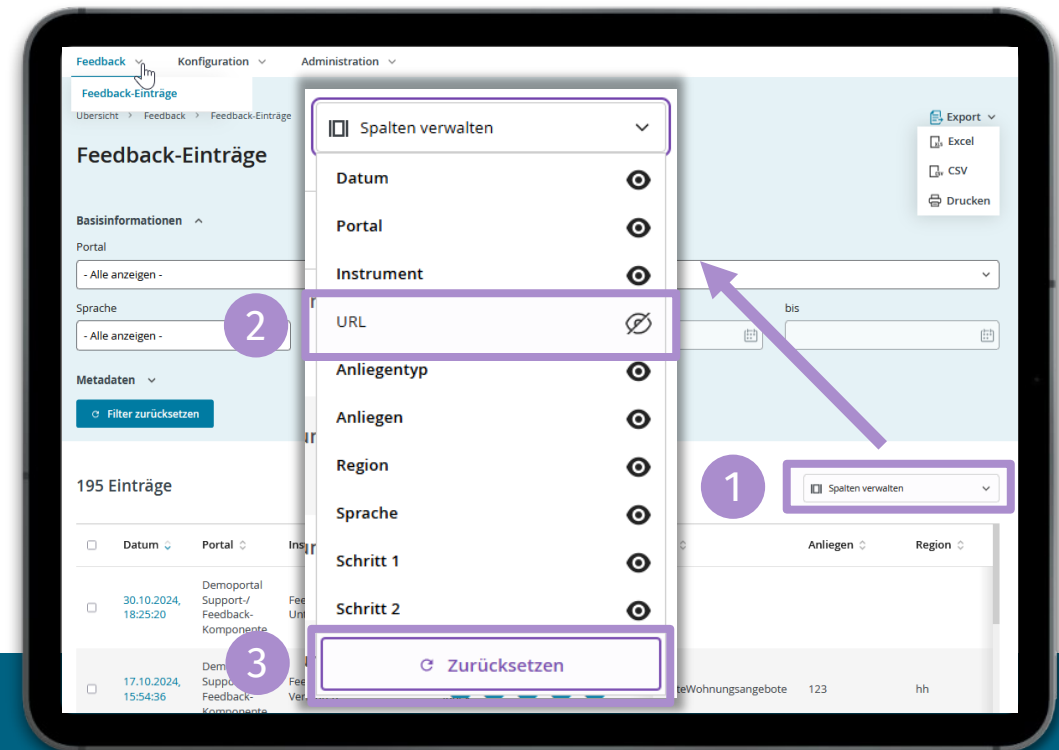


# Feedback-Einträge verwalten

## Spalten ein- und ausblenden

- 1 Über die Dropdown-Liste **Spalten verwalten** können Sie die Tabellenansichten der Feedback-Einträge individualisieren.
- 2 Wenn Sie auf einen Eintrag in der Liste klicken, wird die Spalte in der Tabelle entweder aus- oder wieder eingeblendet.
- 3 Über den „Zurücksetzen“-Button können Sie die Standardeinstellung wiederherstellen.

\* Bitte beachten Sie: Ihre gesetzten Einstellungen der Spalten werden in Ihrem Benutzerkonto gespeichert und sind beim nächsten Login weiterhin gültig.



# 4

## Portalkonfiguration für Administratoren

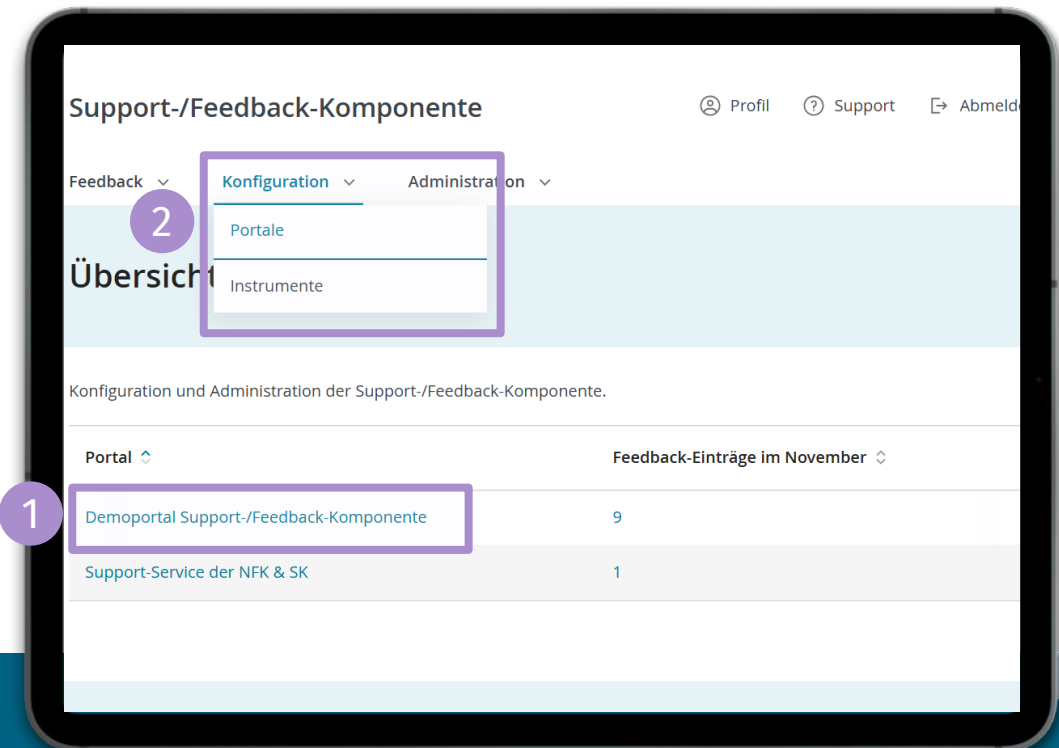
- Übersichtsliste Portale
- Portale bearbeiten und verwalten
- Feedback-Formular gestalten

# Portalkonfiguration

## Übersichtsliste Portale

Auf der Startseite finden Sie eine Übersicht über alle Portale, die Ihnen zugeordnet sind.

- 1 Über einen Klick auf einen Portalnamen in der Tabelle gelangen Sie direkt in die jeweilige **Portalansicht**.
- 2 Alternativ können Sie über den Menüpunkt *Konfiguration* → *Portale* zur **Übersicht** Ihrer Portale gelangen. Per Klick auf die **Portal ID** oder den **Namen** in der Tabelle gelangen Sie ebenfalls zum jeweiligen **Portal**.

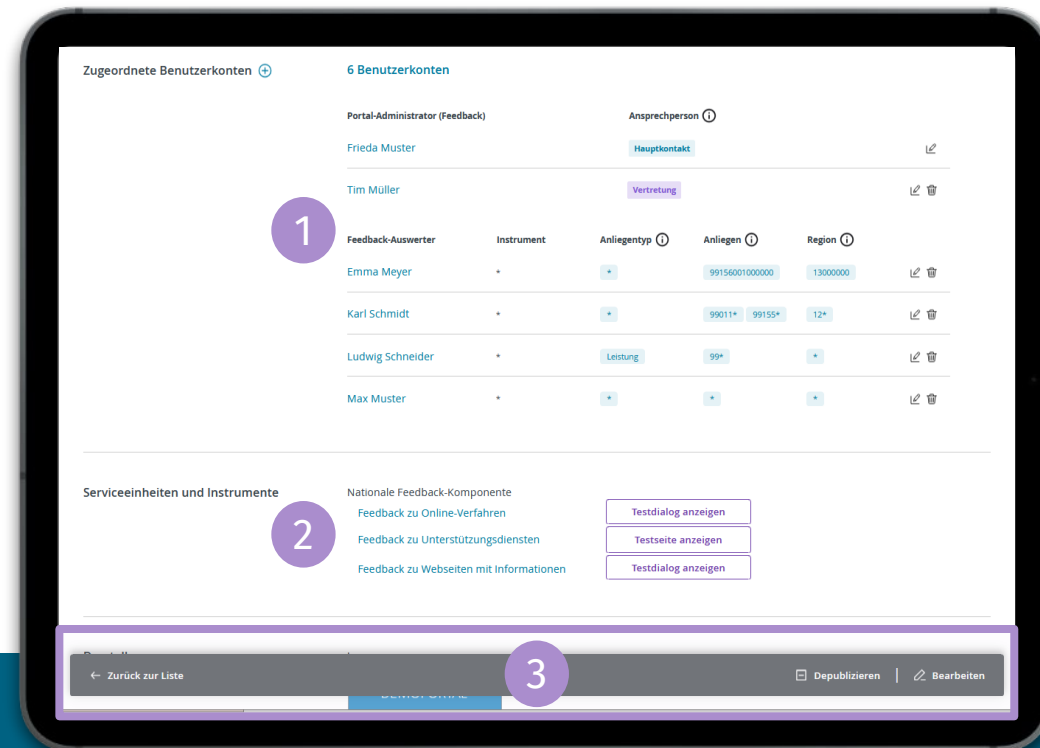


# Portalkonfiguration

## Portale verwalten

Auf der Seite eines Portals finden Sie u.a. alle

- **Basisinformationen zum Portal**, wie z.B. Name, Portal-ID, URL oder Sprache (DE)
- 1 • dem Portal **zugeordnete Benutzer** (Administratoren und Auswerter)
  - 2 • dem Portal zugeordneten **Instrumente** (= Feedback-Formulare) mit der dazugehörigen Serviceeinheit
  - 3 Über die Buttons in der sticky Leiste können Sie das Portal „Bearbeiten“, es „Depublizieren“ oder „Publizieren“ und gelangen über „Zurück zur Liste“ wieder zur Übersicht über die Portale.



# Portalkonfiguration

## Portal bearbeiten

Im Bearbeitungsmodus können Sie folgende Kriterien eines Portals anpassen:

- 1 • Basisinformationen
- 2 • Zugeordnete Benutzerkonten\*
  - Darstellung (Details in der nächsten Folie)
- 3 • Vorgenommene Anpassungen können in der mitlaufenden Fußzeile gespeichert werden.

\* Aus den Portaladministratoren muss immer ein Hauptkontakt und eine Vertretung ausgewählt werden, die als zentrale Ansprechpersonen für jegliche Rückfragen und Verantwortlichkeiten zum Portal zur Verfügung stehen.

Zugeordnete Benutzerkonten 6 Benutzerkonten

Portal-Administrator (Feedback)

Frieda Muster

Tim Müller

Ansprechperson

Hauptkontakt  Vertretung

Benutzer-Administrator	Instrument	Anliedentyp	Anliegen	Region
Max Muster	*	*	*	*
Feedback-Auswerter				
Emma Meyer	*	*	9915001000000 x	13000000 x
Karl Schmidt	*	*	99011* x 99155* x	12* x
Ludwig Schneider	*	Leistung x	99* x	* x

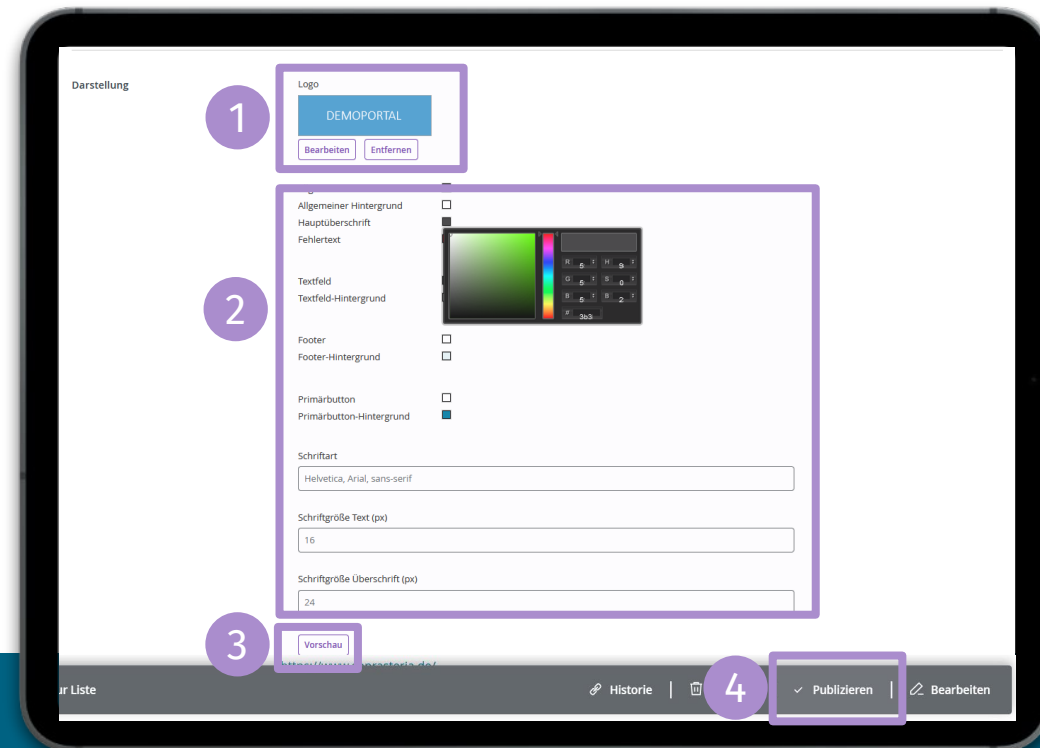
Abbrechen | Speichern

# Portalkonfiguration

## Formular gestalten

- 1 Unter dem Bereich „Darstellung im Portal“ können Sie das Logo des Portals hinzufügen (nur für eigenständige Webseiten relevant).
- 2 Die **Farben** einzelner Formular-Elemente können Sie verändern, um das Formular an das Aussehen Ihres Portals anzupassen. Auch die **Schriftart** sowie die **Schriftgröße** von Text und Überschrift lassen sich konfigurieren\*.
- 3 Über die **Vorschau-Funktion** können Sie die aktuellen Farbeinstellungen überprüfen.
- 4 Um alle Anpassungen im Formular zu übernehmen, müssen Sie das Portal erst **Speichern** und dann **Publizieren**.

\* Die Farbkonfigurationen sowie Schriftart und -größe lassen sich ebenfalls bei der Integration der NFK überschreiben. Die entsprechenden Parameter finden Sie im Integrationsleitfaden.



# 5

## Benutzer verwalten

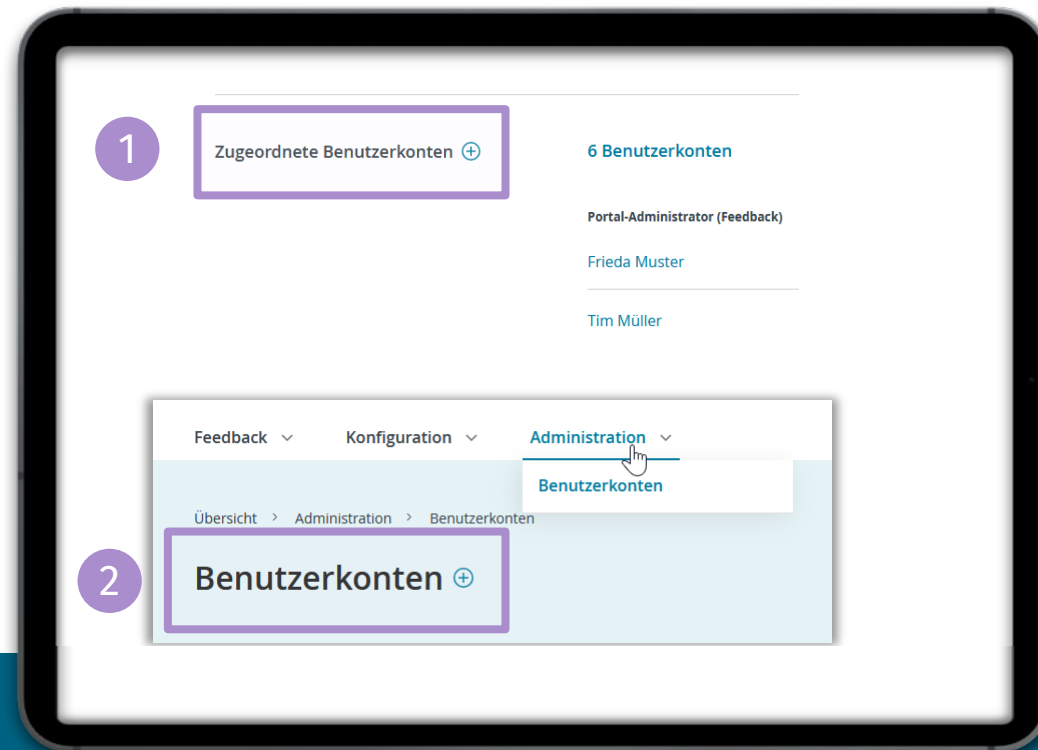
- Neue Benutzer anlegen
- Benutzer auswählen oder einladen
- Benutzer entfernen
- Benutzerkonten einsehen und bearbeiten
- Sichtbarkeit der Feedback-Einträge bearbeiten

# Benutzer verwalten

## Neue Benutzer anlegen

Als Portal-Administrator und Benutzer-Administrator können Sie neue Benutzer mit verschiedenen Rollen und Rechten anlegen (vgl. Folie Rollen und Rechte). Es gibt zwei Möglichkeiten einen neuen Benutzer anzulegen:

- 1 Konfiguration → Portale → Klick auf Name des Portals → Abschnitt **Zugeordnete Benutzerkonten** → „+“-Button
- 2 Administration → Benutzerkonten → „+“-Button



\* Die bei der Neueinrichtung eines Benutzers zur Verfügung stehenden Optionen hängen von den eigenen Berechtigungen ab.

# Benutzer verwalten

## Neue Benutzer anlegen

- 1 Klicken Sie den „+“ Button und wählen Sie die passende Rolle.
- 2 Geben Sie die Pflichtangaben zum Benutzerprofil ein (mit Sternchen markiert). Benutzernamen\* können Sie beliebig vergeben.
- 3 Über Metadaten hinterlegen Sie Zuständigkeitsbereiche (vgl. Kapitel 5 Berechtigungen vergeben).
- 4 Nach dem **Speichern** erhalten neue Benutzer eine E-Mail zur Aktivierung Ihres Kontos.

\* Empfohlenes Schema für Benutzernamen: Nur Kleinbuchstaben verwenden; erster Buchstabe des Vornamens und vollständiger Nachname z.B. Frieda Muster = fmuster

The screenshot displays the 'Benutzerprofil anlegen' (Create User Profile) form. A dropdown menu titled 'Zugeordnete Benutzerkonten' (Assigned User Accounts) is open, showing options: 'Benutzer-Administrator anlegen', 'Feedback-Auswerter anlegen', 'Portal-Administrator (Feedback) anlegen', and 'Benutzer auswählen'. The form fields include: 'Anrede \*' (Frau/Herr), 'Vorname \*', 'Nachname \*', 'E-Mail \*', and 'Benutzername \*'. At the bottom, there are dropdowns for 'Portale' (set to 'Demoportal NFK'), 'Als Benutzer-Administrator', 'Instrument', 'Anliegensbereich', 'Anliegen', and 'Region'. A 'Speichern' (Save) button is highlighted in the bottom right corner.

# Benutzer verwalten

## Benutzer auswählen

- 1 Sie können für Ihr Portal auch einen **Benutzer auswählen**, der bereits ein bestehendes Benutzerkonto in der NFK hat. Die ausgewählte Rolle (standardmäßig Benutzer-Administrator) kann geändert und pro Portal festgelegt werden.
- 2 Geben Sie den Namen der Person im Textfeld ein.\* Mittels der Checkboxen können Sie einzelne oder mehrere Benutzer für das Portal übernehmen.
- 3 Die Übernahme der ausgewählten Benutzer in Ihr Portal erfolgt über den Button **Übernehmen**.

\* Wenn Sie den Benutzer nicht finden, obwohl er bereits ein Benutzerkonto in der NFK hat, klicken Sie auf den Button „Benutzer einladen“ (siehe Folgefolie Benutzer einladen)

The screenshot shows the 'Zugeordnete Benutzerkonten' (Assigned User Accounts) interface. At the top, there is a dropdown menu for selecting a role, with 'Benutzer auswählen' highlighted. Below this is a search field labeled 'Suchbegriff' with a placeholder 'Ihr Suchbegriff...'. A table below the search field lists 6 entries with columns for 'Name', 'Status', and 'Weitere Rollen'. Each row has a checkbox and an 'Übernehmen' button. At the bottom, there is a button 'Benutzer einladen' and an 'Abbrechen' button.

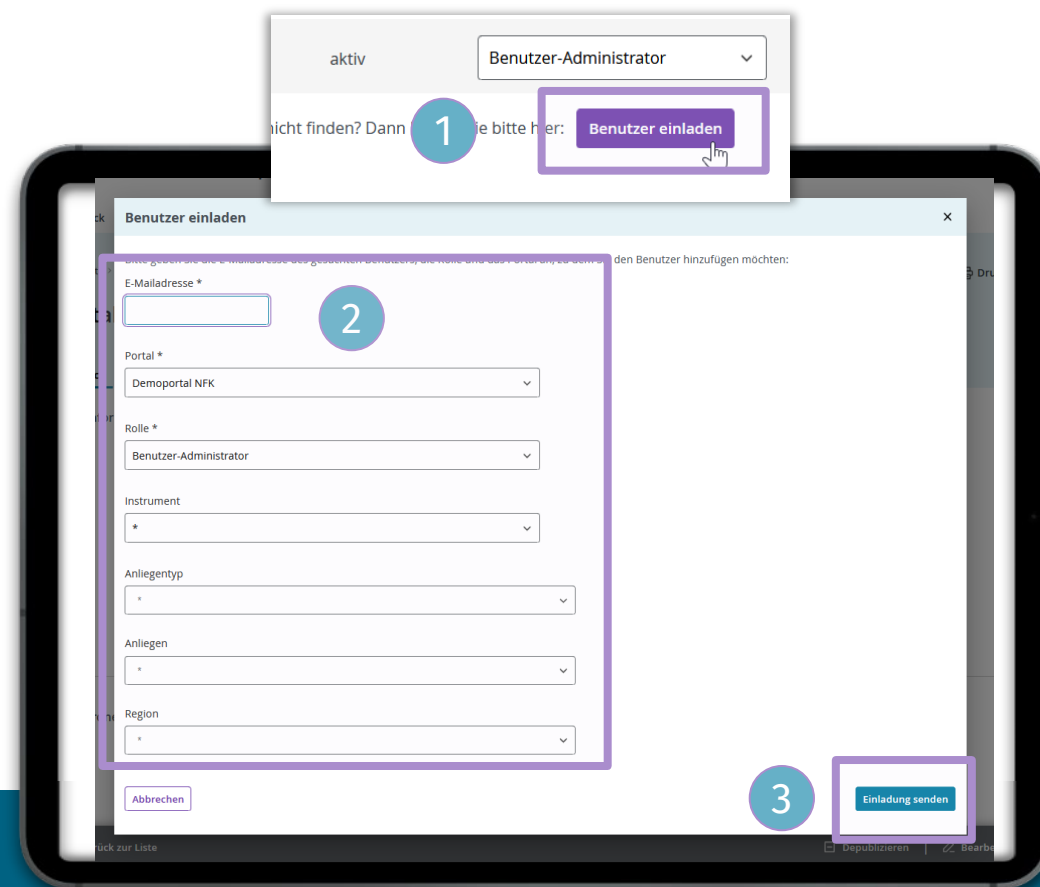
Name	Status	Weitere Rollen	
Müller, Tim	aktiv	Benutzer-Administrator	<input type="checkbox"/> Übernehmen
Muster, Frieda	aktiv	Benutzer-Administrator	<input type="checkbox"/> Übernehmen
Muster, Max	aktiv	Benutzer-Administrator	<input type="checkbox"/> Übernehmen
Schmidt, Karl	aktiv	Benutzer-Administrator	<input type="checkbox"/> Übernehmen
Schneider, Ludwig	aktiv	Benutzer-Administrator	<input type="checkbox"/> Übernehmen

# Benutzer verwalten

## Benutzer einladen

- 1 Portal- und Benutzer-Administratoren können auch **Benutzer einladen**, die bereits ein Benutzerkonto in der NFK haben, aber für den jeweiligen Administrator (noch) nicht sichtbar sind.
- 2 Es öffnet sich ein Pop-up, in dem Sie Informationen zum gesuchten Benutzer eingeben können. Bei der Rolle „Benutzer-Administrator“ und „Feedback-Auswerter“ **müssen** die Metadatenfelder ausgefüllt werden, um mögliche Einschränkungen zur Sichtbarkeit frühzeitig festzulegen.\*
- 3 Wenn Sie auf **Einladung senden** klicken, erhält der Benutzer eine E-Mail mit der Einladung zur Portalzuordnung. Sobald der Benutzer diese Einladung bestätigt, wird er automatisch dem Portal zugeordnet.

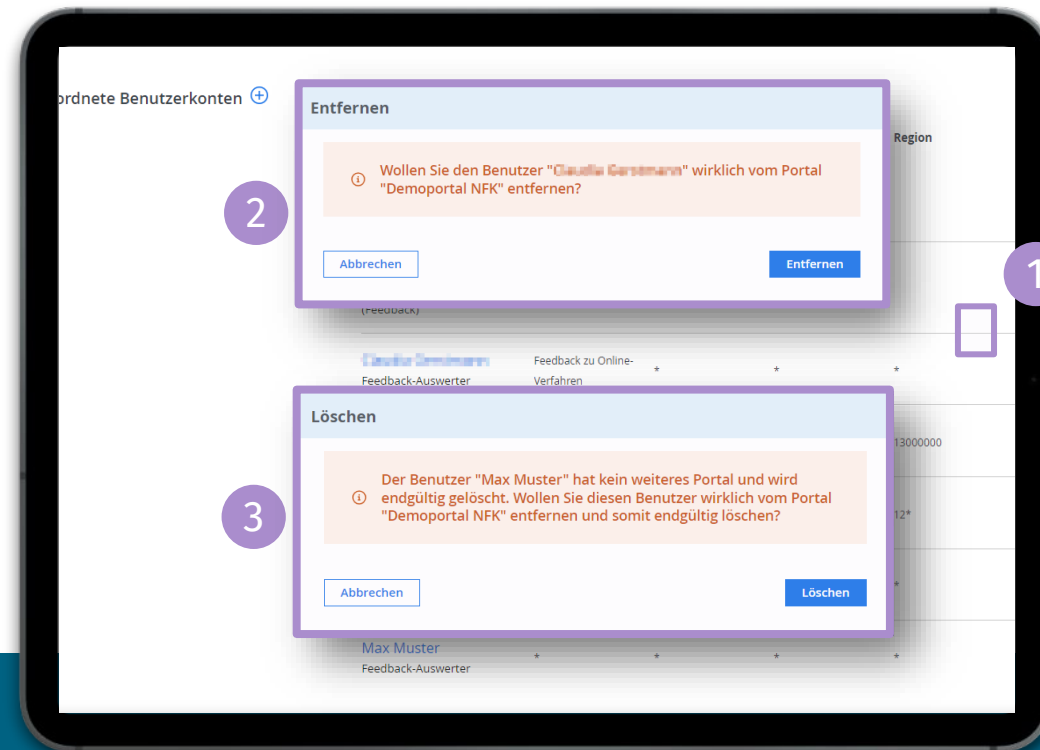
\*Wenn Sie keine Metadaten hinterlegen, wird automatisch ein Sternchen für „keine Einschränkungen“ gesetzt.



# Benutzer verwalten

## Benutzer entfernen

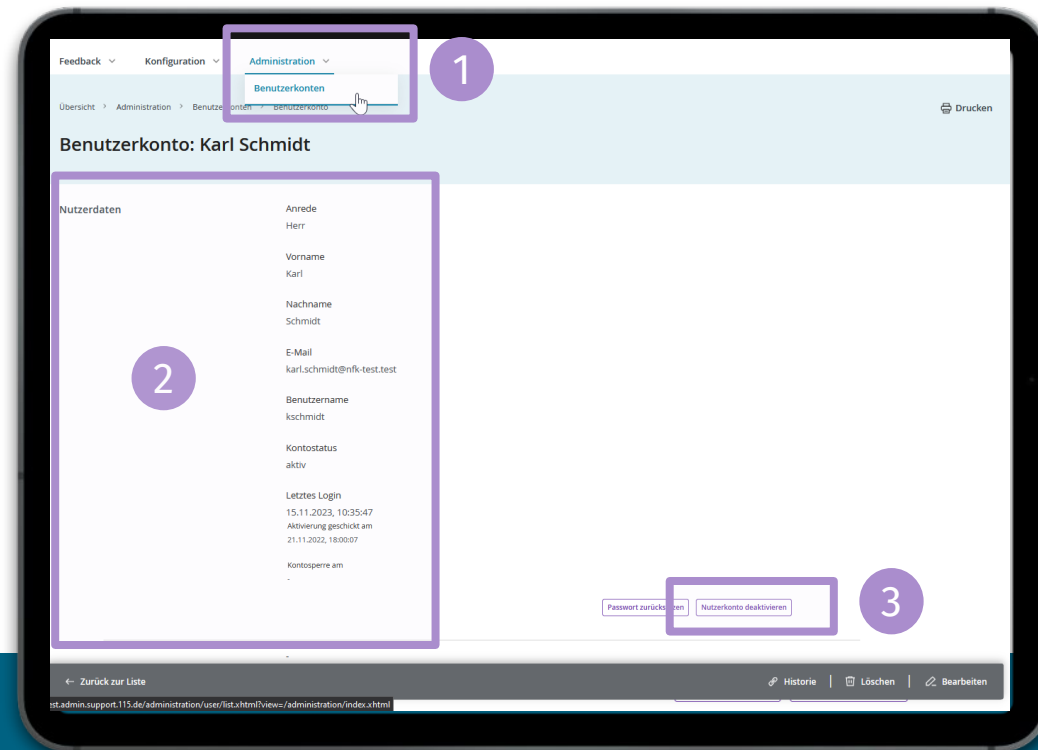
- 1 Mit einem Klick auf das Papierkorb-Symbol können Sie ein zugeordnetes Benutzerkonto aus dem aktuellen Portal entfernen.
- 2 Es erscheint eine **Sicherheitsabfrage**, ob Sie den Benutzer wirklich entfernen möchten. Bestätigen Sie die Aktion über den Button **Entfernen**.
- 3 Sollte der Benutzer keinem weiteren Portal zugeordnet sein, wird der **Benutzer endgültig gelöscht**. Es öffnet sich ein Dialog zur Bestätigung.



# Benutzer verwalten

## Benutzerkonten und Nutzerdaten

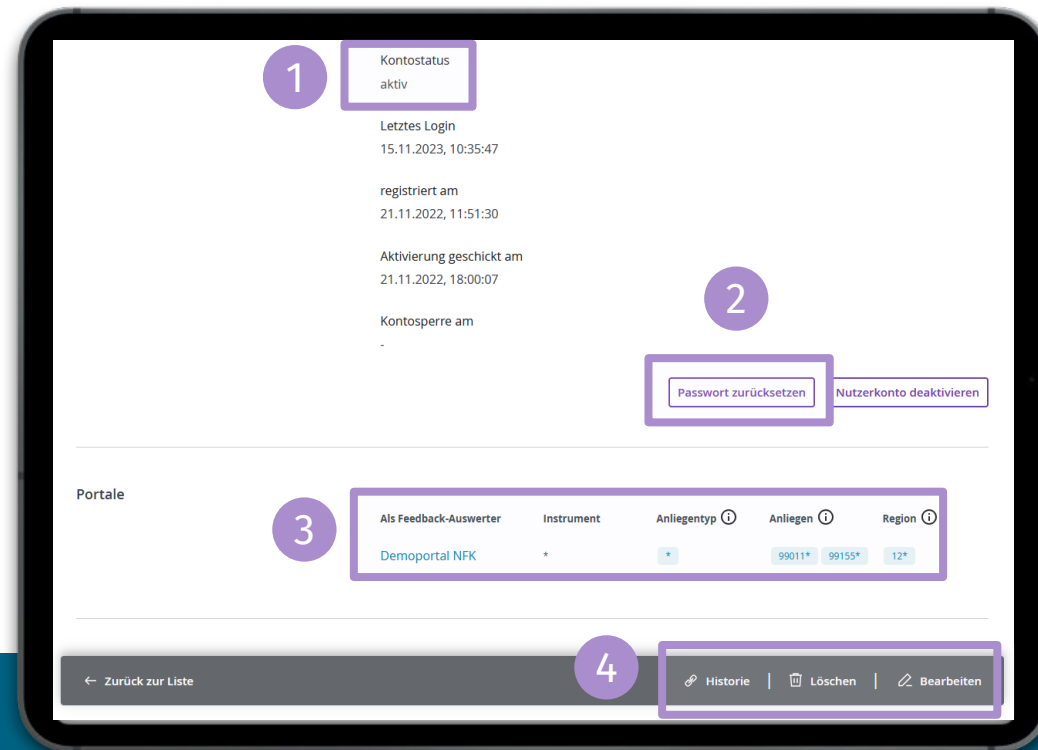
- 1 Unter **Administration** → **Benutzerkonten** können Sie Benutzerkonten verwalten. Per Klick auf den Namen eines Benutzers, gelangen Sie zu dessen Benutzerkonto.
- 2 Dort können Sie die **Nutzerdaten** mit **Kontostatus** sowie den Stand der Konto-**Aktivierung** einsehen und mögliche **Kontosperren** aufheben.
- 3 Über die Schaltfläche **Nutzerkonto deaktivieren** kann ein aktives Benutzerkonto deaktiviert bzw. die Wiederherstellung eines inaktiven Benutzerkontos ermöglicht werden.



# Benutzer verwalten

## Benutzerkonten einsehen, bearbeiten und löschen

- 1 Ist ein Benutzerkonto *aktiv*, stehen Ihnen für diese Benutzer u.a. folgende Funktionen und Ansichten zur Auswahl:
- 2 **Passwort zurücksetzen:** veranlasst das Zurücksetzen des Passwortes. Der Benutzer erhält eine E-Mail mit einem Link, um erneut ein Passwort zu vergeben.
- 3 Sie sehen eine Übersicht über alle **Portal- und Rollenzuordnungen** des Benutzers.
- 4 **Historie:** zeigt alle Änderungen zu einem Benutzerkonto.  
**Löschen:** veranlasst das Löschen des Benutzerkontos\*.  
**Bearbeiten:** darüber können Nutzerdaten und Metadaten angepasst werden



\* Das endgültige Löschen eines Benutzerkontos ist nur möglich, wenn der Benutzer keinem anderen Portal zugeordnet ist.

# Benutzer verwalten

## Sichtbarkeit der Feedback-Einträge bearbeiten

1 Die **Sichtbarkeit von Feedback-Einträgen** für Benutzer-Administratoren, Feedback-Auswerter und API-Upload Nutzer kann über die Zuweisung von Zuständigkeitsbereichen gesteuert werden.

Die Zuständigkeitsbereiche ergeben sich aus den zugewiesenen Metadaten, die Sie über verschiedene **Metadatenfelder** am Benutzerkonto hinterlegen können.

Wie Sie die Zuständigkeitsbereiche genau festlegen, können Sie dem nachfolgenden Kapitel *Berechtigungen vergeben* entnehmen.

Portal-Administrator (Feedback)		Ansprechperson ⓘ				
Frieda Muster	Hauptkontakt					✎ 🗑️
Tim Müller		Vertretung				✎ 🗑️
Benutzer-Administrator	Instrument	Anliegentyp ⓘ	Anliegen ⓘ	Region ⓘ		
Max Muster	*	*	*	*		✎ 🗑️
Feedback-Auswerter	Instrument	Anliegentyp ⓘ	Anliegen ⓘ	Region ⓘ		
Emma Meyer	*	*	99008001012000 99008001012004 99011111000000	13000000 99011* 99155*		✎ 🗑️
Karl Schmidt	*	*	99011* 99155*	12*		✎ 🗑️
Ludwig Schneider	*	Leistung	99*	*		✎ 🗑️

\* Die Einschränkungen sind optional. Werden keine Werte eingetragen, wird automatisch ein "\*" gespeichert.

# 6

## Berechtigungen vergeben

- Rollen und Rechte
- Zuständigkeitsbereich für Feedback-Auswerter
- Zuständigkeitsbereich festlegen
- Beispiele für Zuständigkeitsbereiche

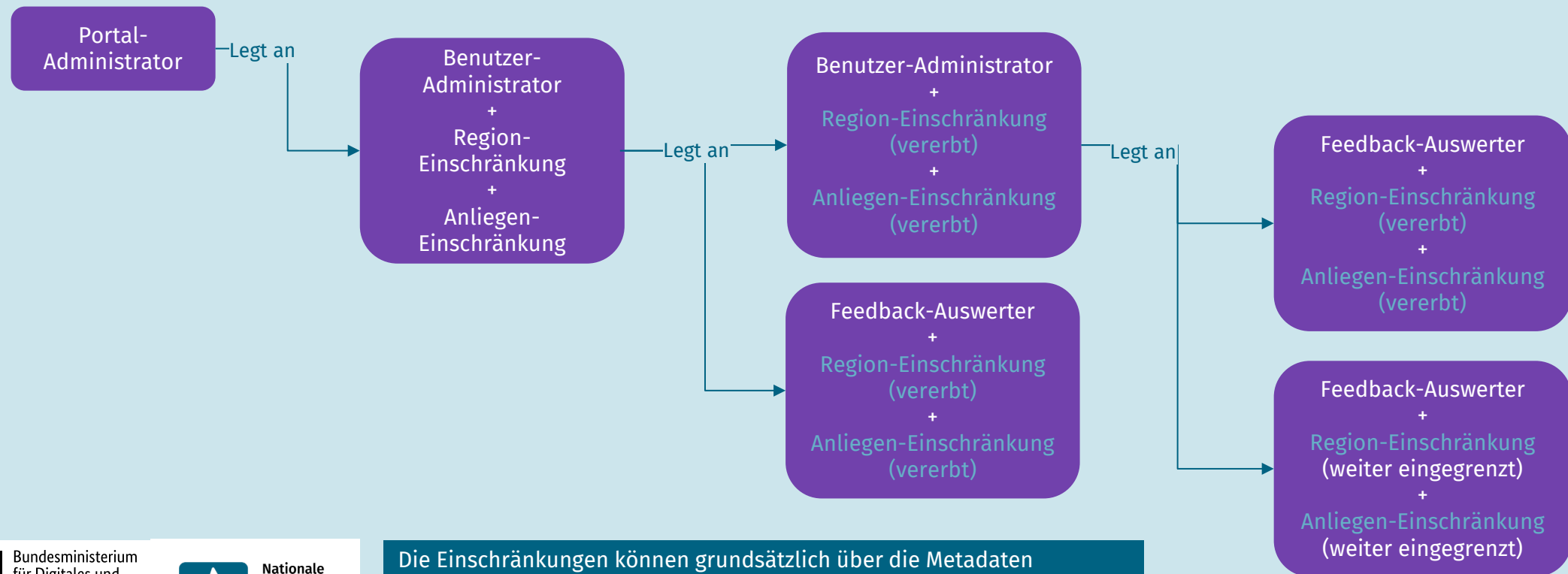
# Berechtigungen vergeben

## Rollen und Rechte

Recht \ Rolle	Portal-Administrator (Feedback)	Benutzer-Administrator	Feedback-Auswerter	Feedback-API Upload Nutzer
Portal konfigurieren	eigene Portale	-	-	-
Benutzer verwalten	für eigene Portale	für eigenen Zuständigkeitsbereich	-	-
Feedback-Einträge einsehen	für eigene Portale	für eigenen Zuständigkeitsbereich	für eigenen Zuständigkeitsbereich	für eigenen Zuständigkeitsbereich
Feedback-Einträge über API herunterladen	für eigene Portale	für eigenen Zuständigkeitsbereich	für eigenen Zuständigkeitsbereich	-
Feedback-Einträge über API hochladen	für eigene Portale	für eigenen Zuständigkeitsbereich	-	für eigenen Zuständigkeitsbereich

# Berechtigungen vergeben

## Mögliche Rollenvergaben



# Berechtigungen vergeben

## Zuständigkeitsbereiche bearbeiten

- 1 Instrument:** Sie können ein dem Portal zugeordnetes Instrument für einen Benutzer auswählen und somit den Zugriff darauf beschränken.
- 2 Anliedentyp, Anliegen, Region\*:**
  - Geben Sie Buchstaben oder Zahlen ein, um aus einer Liste an Vorschlägen auszuwählen oder neue Werte hinzuzufügen.
  - Es können beliebig viele Einträge eingefügt oder über das **X** wieder entfernt werden.

Ein Benutzeradministrator kann nur Benutzer gemäß dem eigenen Zuständigkeitsbereich anlegen und verwalten. Die Berechtigungen werden dabei **vererbt**, können aber auch noch weiter eingeschränkt werden.

**Im Anschluss Speichern nicht vergessen.**

\* Es werden die Platzhalter "?" für ein einzelnes Zeichen und "\*" für beliebig viele Zeichen unterstützt. Ein führendes "!" negiert den Test. Eine Liste von Werten kann mit ";" getrennt werden. Ein leerer Wert bedeutet, dass alle Werte erlaubt werden (wird automatisch mit Sternchen gespeichert).

The screenshot shows a user management interface for 'Demoportal NFK'. It features several dropdown menus and input fields for assigning permissions. A purple circle with the number '1' highlights the 'Instrument' dropdown, which is currently empty. A dropdown menu is open below it, showing three options: 'Feedback zu Online-Verfahren', 'Feedback zu Unterstützungsdiensten', and 'Feedback zu Webseiten mit Informationen'. Another purple circle with the number '2' highlights the 'Anliegen' dropdown, which contains two entries: '99011\*' and '99155\*'. Below the 'Anliegen' dropdown is a list of regions with their corresponding Leika-IDs: '12\*' (850), '010575785000 (Bokhorst-Wankendorf)', '010575785005 (Belau)', '010575785024 (Großbarrie)', '010575785068 (Rendswühren)', and '010575785069 (Ruhwinkel)'. The 'Region' dropdown is currently set to '12\*'.

# Berechtigungen vergeben

## Beispiele für Zuständigkeitsbereiche

Der Zugriff auf die Feedback-Einträge ergibt sich aus der Übereinstimmung der am Feedback mitgelieferten Metadaten und den am Benutzerkonto hinterlegten Metadaten.\*

- 1 **Instrument:** zugewiesenes Instrument, zum Beispiel Feedback zu Online-Verfahren.
- 2 **Anliagentyp:** Typ des Anliegens, zum Beispiel Behördenkennung oder Bezeichnung des Onlinedienstes.
- 3 **Anliegen:** *Leistungsschlüssel* der angebotenen Leistung.
- 4 **Region:** *Amtlicher Regionalschlüssel* der angebotenen Leistung.

The screenshot shows a web application interface for managing feedback entries. At the top, there are filter sections for 'Portal' (set to 'Demoportal Support-/Feedback-Komponente'), 'Instrument' (set to '- Alle anzeigen -'), 'Sprache' (set to '- Alle anzeigen -'), and 'Zeitraum' (set to 'Individuell' with dates from 01.09.2024 00:00:00 to 30.09.2024 00:00:00). Below the filters is a 'Metadaten' section with a 'Filter zurücksetzen' button. The main content area displays '11 Einträge' and a table with columns: Datum, Instrument, URL, Anliagentyp, Anliegen, Region, Sprache, and 1. Schritt. The first three rows of the table are visible, with the first row having a rating of 3 stars. The columns are annotated with numbers 1-4: 1 for Instrument, 2 for Anliagentyp, 3 for Anliegen, and 4 for Region.

Datum	Instrument	URL	Anliagentyp	Anliegen	Region	Sprache	1. Schritt
06.09.2024 09:30:02	Feedback zu Online-Verfahren	stage.formular...k/online-proc	Abfallgebühr	99001001000000	05000000000000	Deutsch	Wie ein... ★ ★ ★
06.09.2024 09:27:47	Feedback zu Online-Verfahren	stage.formular...k/online-proc		99008001000000	02000000000000	Deutsch	Wie ein... ★ ★ ★
06.09.2024 09:26:47	Feedback zu Online-Verfahren	stage.formular...k/online-proc		99008001000000	02000000000000	Deutsch	Wie ein... ★ ★ ★

\* Voraussetzung für das Berechtigungskonzept ist die Übertragung der korrekten Metadaten bei der Integration der NFK in den Dienst.

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung  
Ausgangsressort: Bundesministerium des Innern  
Abteilung "Digitale Verwaltung; Steuerung OZG,,  
Referat DV II 3: "Programmmanagement Verwaltungsdigitalisierung Bund"  
Alt-Moabit 140  
10557 Berlin

E-Mail: [sbi1@bmds.bund.de](mailto:sbi1@bmds.bund.de)  
Internet: [www.bmds.bund.de](http://www.bmds.bund.de)



**Nationale  
Feedback-  
Komponente**