

# Clearing Plattform

## NCO Handling

Stand: 13.8.2025

Version: 1

### Hinweis

Copyright © bei den Autoren 2023 und Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Dokument und seine Übersetzungen dürfen kopiert und anderen zur Verfügung gestellt werden. Abgeleitete Werke, die es kommentieren, anderweitig erklären oder bei seiner Umsetzung helfen, dürfen ohne jegliche Einschränkung ganz oder teilweise erstellt, kopiert, veröffentlicht und verbreitet werden, vorausgesetzt, dass der obige Copyright-Vermerk und dieser Abschnitt auf allen Kopien und abgeleiteten Werken enthalten sind.

Die Lizenz kann geändert werden, und das Dokument kann zu einem späteren Zeitpunkt auf Grundlage von Vereinbarungen mit dem Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse unter einer Open-Source-Lizenz veröffentlicht werden.

### Autor

 <p>SOLUTIONS INSTEAD OF PROMISES <b>conology</b> conology GmbH</p>	<p>Contact Willm Tüting Tel.: +49 (0) 175 520 96 02 <a href="mailto:willm.tuetting@conology.net">willm.tuetting@conology.net</a></p>
 <p>ARBEITSKREIS <b>SCHNITTSTELLEN</b> &amp; <b>PROZESSE</b></p>	<p><a href="#">Kontaktformular</a></p>

## 1 Inhalt

1	Inhalt .....	2
2	NCO Handling .....	3
3	E-Mail-Adresse(n) .....	3
4	Initiale Informationsmail .....	3
5	Ticket Link .....	4
6	Betreffzeile .....	4
7	Mail Inhalt .....	5
7.1	Mail Prolog .....	6
7.2	Mail Epilog .....	7
7.3	Bearbeitungshinweis abhängig vom aktuellen Vorgang .....	8
7.3.1	Neues Ticket .....	8
7.3.2	Statuswechsel .....	8
7.3.3	Information eingetroffen .....	8
7.3.4	Dringlichkeitswechsel .....	9
7.3.5	Überfälliges Ticket .....	9
7.3.6	Mitteilung erhalten .....	9

## 2 NCO Handling

Unter **NCO = Non-Clearing Organisation** verstehen wir Organisationen, die grundsätzlich am Clearing Prozess teilnehmen, die aber derzeit noch an keiner Clearing Plattform registriert sind.

Jede Clearing Plattform hat das Recht, solche Organisationen als NCO zu konfigurieren.

Also Konsequenz werden diese NCOs bei der Auswahl von möglichen Empfängern für ein Clearing Ticket angeboten, als wären sie bereits ordentlich registriert.

Anders als für ordentlich registrierte Organisationen erhalten NCOs bei jeder Aktion (Ticket erstellen, Statusänderung, ...) ein speziell formuliertes E-Mail.

Das Format der Betreffzeile und der Inhalt dieser E-Mails sind unten im Detail beschrieben.

### Wichtiger Hinweis:

NCOs werden bei der Synchronisierung zwischen den Clearing Plattformen nicht übermittelt.

## 3 E-Mail-Adresse(n)

Für eine muss mindestens eine E-Mail-Adresse registriert werden.

Entsprechend der Gepflogenheiten für Clearing aus der Vergangenheit sollte zusätzlich die Möglichkeit angeboten werden, jeweils eine abweichende E-Mail-Adresse pro Clearing Hauptszenario angeben zu können.

## 4 Initiale Informationsmail

Bevor eine NCO die erste Ticketbenachrichtigung erhält, wäre eine Vorabinformation per E-Mail wünschenswert. Diese Vorabinformation geht grundsätzlich an die Standard-E-Mail-Adresse der NCO.

### Beispiel:

<b>Betreff</b>	Benachrichtigung über die Aufnahme in unsere Clearing Plattform für den neuen Clearingprozess
<b>Inhalt</b>	<p>Guten Tag &lt;Name&gt;</p> <p>wie bereits im Vorfeld informiert, haben wir Sie im Auftrag der <i>UAG Clearing</i> des <i>Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (AK S&amp;P)</i> in der Clearingplattform als &lt;ITU Kennung&gt; aufgenommen, um die Datenschutzbestimmungen der DSGVO in der E-Mail-Kommunikation sicherzustellen.</p> <p>Über die Vorteile der Clearingplattform können Sie sich hier <a href="#"><u>&lt;Link auf die Information&gt;</u></a> informieren. Dort können Sie sich gerne registrieren, um selbst die Clearingplattform vollumfänglich nutzen zu können.</p> <p>Wir würden uns freuen, Sie bald als Kunden begrüßen zu dürfen.</p>

	<p>Auch können Sie sich jederzeit an unseren Support wenden: <a href="#">&lt;Link auf die Supportseite&gt;</a> oder direkt per Mail an: <a href="#">&lt;Support E-Mail&gt;</a></p> <p>Mit freundlichen Grüßen Im Auftrag der Unterarbeitsgruppe vom AK S&amp;P --- Diese Nachricht wurde automatisch generiert und enthält daher keine Unterschrift ---</p>
--	---

## 5 Ticket Link

Jedes E-Mail an eine NCO enthält einen Ticket Link. Dieser Ticket Link ist ein Hyperlink auf das Ticket, zu dessen Bearbeitung die NCO aufgefordert wird.

Für diese Bearbeitung muss die NCO nicht registriert sein, er benötigt dafür keine Benutzerkennung oder ein Passwort. Der Link allein muss genügen.

**Hinweis:** In der nachfolgenden Bearbeitung des Tickets im WebGUI darf der Statusübergang "Verzögert (Held) nicht angeboten werden. Dieser Zustand ist einer NCO nicht gestattet.

## 6 Betreffzeile

Der Betreff aller Mails an eine NCO ist folgendermaßen strukturiert. Dieses Format ist vergleichbar mit der gängigen Praxis vor der Einführung einer Clearing Plattform.

<b>#Hauptszenario# Clearingszenario; Initiierender PKI/EKP; Frist; Vorgangsnummer (Ersteller); Bilaterale Ansprache</b>
---

**Beispiele:**

- **mit bilateraler Absprache**  
#VA# Ausbleibende AKM-TR; DEU.DTAG; Frist 05.12.2024; Vorgangsnummer (Ersteller)  
4711; #Hochwasser#
- **ohne bilaterale Absprache**  
#VA# Ausbleibende AKM-TR; DEU.DTAG; Frist 05.12.2024; Vorgangsnummer (Ersteller)  
4711; ---

**Sonderfälle:**

Sonderfall	Zusatz	Ergebnis
<b>Reklamiertes Ticket</b>	;reklamiert	#Hauptszenario# Clearingszenario; Initiierender PKI/EKP; Frist 05.12.2024; Vorgangsnummer (Ersteller) xxx; Bilaterale Ansprache xxx---; <b>reklamiert</b>

<b>Kritisches Ticket</b>	;kritisch	#Hauptszenario# Clearingszenario; Initiierender PKI/EKP; Frist 05.12.2024; Vorgangsnummer (Ersteller) xxx; Bilaterale Ansprache xxx---; <b>kritisch</b>
<b>Eskaliertes Ticket</b>	; eskaliert	#Hauptszenario# Clearingszenario; Initiierender PKI/EKP; Frist 05.12.2024; Vorgangsnummer (Ersteller) xxx; Bilaterale Ansprache xxx---; <b>eskaliert</b>
<b>Storniertes Ticket</b>	; storniert	#Hauptszenario# Clearingszenario; Initiierender PKI/EKP; Frist 05.12.2024; Vorgangsnummer (Ersteller) xxx; Bilaterale Ansprache xxx---; <b>storniert</b>

## 7 Mail Inhalt

Der Mail Inhalt selbst fordert die NCO auf, ein Clearing Ticket zu bearbeiten. Dies ist vergleichbar mit der gängigen Praxis vor der Einführung einer Clearing Plattform.

Der Unterschied ist, dass die eigentlichen Clearing Daten jetzt nicht mehr direkt im E-Mail erwähnt werden, sondern erst nach dem Klicken eines Links angeboten werden.

Der Inhalt ist strukturiert in

- Prolog
- spezieller Bearbeitungshinweis abhängig vom aktuellen Vorgang
- Epilog

**Hinweis:** die folgenden Bearbeitungshinweise abhängig vom aktuellen Vorgang sind zwar nur als Vorschläge zu verstehen. Die tatsächlichen Texte sollten aber diese Vorschläge möglichst berücksichtigen.

## 7.1 Mail Prolog

Der Prolog wird vor jeder spezifischen Nachricht aufgeführt.

Er enthält neben der Anrede eine kurze Erklärung und Hinweise zur Vorgehensweise.

Guten Tag <NAME>,

bislang haben wir Ihnen die Clearing-Anfragen mit kundenbezogenen Daten per E-Mail an Ihr Eingangspostfach geschickt.

Diese Form der Kommunikation erfüllt u.a. nicht mehr die Anforderungen an ein angemessenes Schutzniveau.

Aus diesem Grund werden von uns erzeugte Clearing-Anfragen in Form eines **Clearing-Tickets** auf einer Clearingplattform für Sie bereitgestellt.

Weitere Information zur Clearingplattform und deren Nutzung finden Sie am Ende dieser Mail.

Bitte antworten Sie nicht auf diese E-Mail, sondern bearbeiten das **Clearing-Ticket** über den Link unten direkt in der Clearingplattform.

**Hinweis:** Sollte keine individuelle Anrede <NAME> möglich sein, dann kann diese entfallen oder durch eine allgemeine Anrede ersetzt werden.

## 7.2 Mail Epilog

Der Epilog wird nach jeder spezifischen Nachricht angehängt.

Er enthält neben dem Link auf das Ticket, siehe [Ticket Link](#), noch einen allgemeinen Bearbeitungshinweis.

### [Ticket öffnen](#)

#### Bearbeitungshinweis:

- **Ticket öffnen** => in Bearbeitung setzen (falls nicht bereits erfolgt)
- **Lösung melden:**
  - **Positiv:** Wird das umgesetzt, was mit dem Clearing-Ticket gefordert wurde, dann ist das Clearing-Ticket **positiv** gelöst. Gerne mit RückmeldeText.
  - **Negativ:** Wird das **nicht** umgesetzt oder ist bereits erfolgt, was mit dem Clearing-Ticket gefordert wurde, dann ist das Clearing-Ticket **negativ** gelöst. In diesem Fall bitte eine Begründung angeben und die Option „**nicht erfolgreich**“ wählen.
- **Zusatzinformationen anfordern**, die notwendig sind um dieses Clearing-Ticket zu bearbeiten.

Mit freundlichen Grüßen

--- Diese Nachricht wurde automatisch generiert und enthält daher keine Unterschrift ---

Im Anschluss an den Epilog kann noch ein beliebiger individueller Text folgen, um die NCO dazu aufzufordern, eine Registrierung auf der jeweiligen Plattform durchzuführen.

## 7.3 Bearbeitungshinweis abhängig vom aktuellen Vorgang

### 7.3.1 Neues Ticket

#### Mail Prolog

<Ersteller> hat Ihnen am <Erstellungsdatum> ein Ticket für das Clearing-Szenario <Szenario> mit der Vorgangsnummer <Vorgangsnummer> gesendet.

Bitte beantworten Sie dieses Ticket bis spätestens <Zieltermin>.

#### Mail Epilog

### 7.3.2 Statuswechsel

Hinweis: Bei folgenden Statuswechseln erfolgt keine Benachrichtigung:

- Übermittelt (acknowledged) → storniert (cancelled)
- Gelöst (resolved) → geschlossen (closed)

#### Mail Prolog

Der Status des Tickets mit der Vorgangsnummer <Vorgangsnummer> für das Clearing-Szenario <Szenario> erstellt von <Ersteller> am <Erstellungsdatum> wurde geändert:

von: <alter Status>, nach: <neuer Status>

Kommentar: <Kommentar>

#### Mail Epilog

**Hinweis:** Es erfolgt keine E-Mail-Benachrichtigung beim Statuswechsel von „gelöst“ (resolved) auf „abgeschlossen“ (closed). Diese Abschlussmeldung benötigt eine NCO nicht.

### 7.3.3 Information eingetroffen

Nach Information angefordert (pending) → in Bearbeitung (in Progress)

#### Mail Prolog

Die Daten des Tickets mit der Vorgangsnummer <Vorgangsnummer> für das Clearing-Szenario <Szenario> erstellt von <Ersteller> am <Erstellungsdatum> haben sich geändert:

<Liste der Änderungen>

Mail Epilog

### 7.3.4 Dringlichkeitswechsel

Mail Prolog

Die Dringlichkeit des Tickets mit der Vorgangsnummer <Vorgangsnummer> für das Clearing-Szenario <Szenario> erstellt von <Ersteller> am <Erstellungsdatum> wurde geändert von: <alte Dringlichkeit> auf: <neue Dringlichkeit>.

BNetzA Id: < BNetzAId>

Zieltermin: <Zieltermin>

Kommentar: <Kommentar>

Mail Epilog

### 7.3.5 Überfälliges Ticket

Mail Prolog

Das Ticket mit der Vorgangsnummer <Vorgangsnummer> für das Clearing-Szenario <Szenario> erstellt von <Ersteller> am <Erstellungsdatum> ist inzwischen überfällig.

Die Frist läuft heute ab.

Mail Epilog

### 7.3.6 Mitteilung erhalten

Mail Prolog

Es gibt eine neue Nachricht von <Ersteller> für das Ticket mit der Vorgangsnummer <Vorgangsnummer> für das Clearing-Szenario <Szenario> erstellt von <Ersteller> am <Erstellungsdatum>:

<Mitteilung>

Mail Epilog