

# Benutzerhandbuch Meldungssystem

## **Inhaltsverzeichnis**

1. Vorwort	3
2. Einstieg	3
3. Meldung anlegen	4
4. Meldung ändern	6
5. Meldung beauftragen (durch GUT)	7
6. Abschluss der Meldung	7
7. Meldung reklamieren	7
8. Abmelden	8
9. Einstellungen	9
10. Hinweise/Erklärungen	11
11. Info zu Fehlermeldungen	12

## 1. Vorwort

Mit dem Meldungssystem ermöglicht die TU Gebäude und Technik den Nutzer\_innen der TU Wien, alle Bedarfs- und allgemeinen Anfragen in einem System abzuwickeln. Sie werden dabei über den aktuellen Stand laufend informiert und können den Status auch jederzeit abrufen.

## 2. Einstieg

Der Einstieg in das Portal erfolgt mit dem Link <http://ess.tuwien.ac.at> oder [Single Sign-On](#) wie bei den Reisekosten. Haben Sie noch keinen Zugang, können Sie diesen beim SAP Support unter [sap-support@tuwien.ac.at](mailto:sap-support@tuwien.ac.at) mit Angabe Ihrer Institutsnummer anfordern.

*[Verwenden Sie bitte für das Portal vorzugsweise den Internetexplorer!!](#)*

Mit dem Reiter „Gebäude und Technik“ können Sie in wenigen und einfachen Schritten Ihre Meldung anlegen.



The screenshot shows the SAP portal interface. At the top, there is a navigation bar with the following elements:

- Institutsuser** (dropdown menu)
- Genehmiger** (dropdown menu)
- Gebäude und Technik** (dropdown menu, highlighted with a red circle)

Below the navigation bar, there are several menu items:

- Übersicht** | **Reisemanagement** | **Arbeitgeberleistungen und Bezahlung**

The main content area is titled **Übersicht** and contains the following text:

Um die Lesbarkeit zu verbessern, wurde darauf verzichtet, neben der männlichen auch die weibliche Form anzuführen, die gedanklich selbstverständlich immer mit einzubeziehen ist.

Below the text, there is a yellow suitcase icon with 'S', 'TU', and 'SD' labels. To its right, there are several links:

- [Reisemanagement](#)
- Hier können Sie einen Reiseantrag anlegen und Ihre Geschäftsreisen planen. Anschließend können Sie Ihre Reisen abrechnen.
- Direkteinstieg
- [Meine Reisen und Spesen](#)
- [Dokumentationen zum Reisemanagement](#)

### 3. Meldung anlegen

Um eine Meldung anlegen zu können, klicken Sie auf das Feld „Meldung anlegen“ unterhalb des Logos. Sie kommen nun in die Eingabemaske.



Füllen Sie nun die gegebenen Felder aus.

Beachten Sie bitte die zwei Mussfelder (Betreff und Betroffener Standort).

Betreff: Unter Betreff ist das Anliegen als Kurzbeschreibung darzustellen z.B. „Außenfensterscheibe kaputt“.  
Betroffener Standort: Der Betroffene Standort ist jener Platz, wo der Fall eingetreten ist z.B. AAEG01. Dieser Code stellt die Raumnummer dar. Siehe unter Pkt. 10 Hinweise/Erklärungen.

Ist Ihnen die Raumnr. bekannt, tragen Sie diese bitte vollständig ein.

Betrifft Ihr Anliegen mehrere Räumlichkeiten, bitte diese im Feld Beschreibung vermerken und im Feld „Betroffener Standort“ nur bis zum Stockwerk auswählen.



Meldung anlegen

Betreff: \*

Betroffener Standort: \*

Standortsuchhilfe

Beschreibung:

\* Mussfeld, bitte ausfüllen

Meldender

Meldender:

Telefonnummer: 01588014...

E-Mail-Adresse:

Kontaktperson vor Ort

Name (Kontaktperson vor Ort):

Telefonnummer:


E-Mail-Adresse:

Dateianhänge

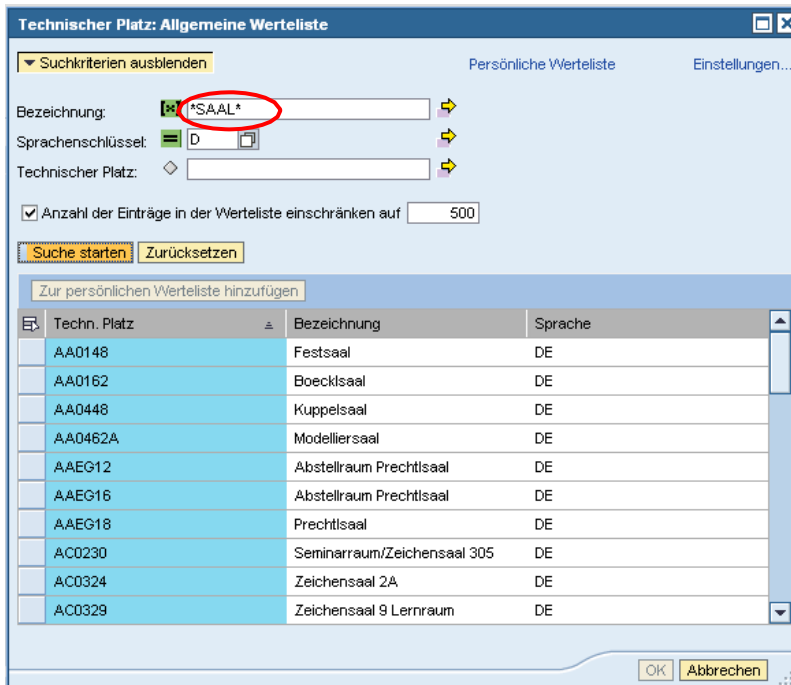
Anlegen

Ist die Raumbezeichnung nicht bekannt, kann mit Hilfe der zwei folgenden Suchfunktionen nach den Räumlichkeiten gesucht werden.

1\*) Suche:


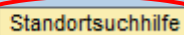
Betroffener Standort: \*   1\*)  
Standortsuchhilfe 2\*)

Klicken Sie auf das kleine Quadrat. Mit dieser Suchfunktion können Sie nach Räumlichkeiten über die Beschreibung suchen, indem auch nur Teile des Namens eingegeben werden. WICHTIG: Setzen Sie vor und nach dem Suchwort \*!

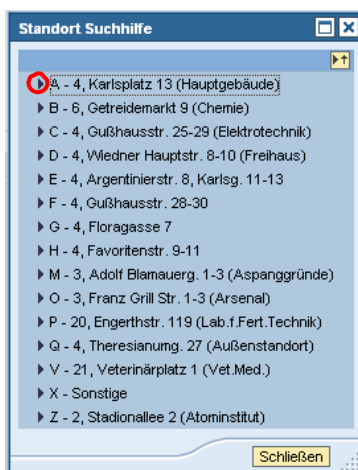


Techn. Platz	Bezeichnung	Sprache
AA0148	Festsaal	DE
AA0162	Boecksaal	DE
AA0448	Kuppelsaal	DE
AA0462A	Modelliersaal	DE
AAEG12	Abstellraum Prechtsaal	DE
AAEG16	Abstellraum Prechtsaal	DE
AAEG18	Prechtsaal	DE
AC0230	Seminarraum/Zeichensaal 305	DE
AC0324	Zeichensaal 2A	DE
AC0329	Zeichensaal 9 Lernraum	DE

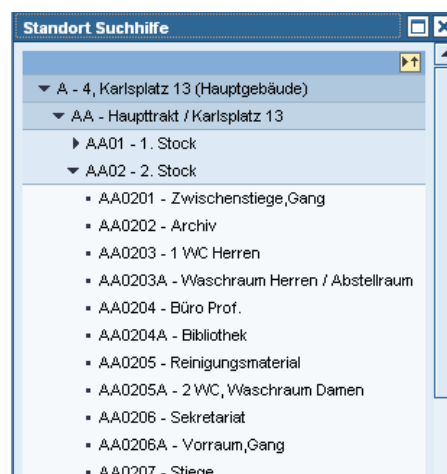
2\*) Standortsuchhilfe:

Betroffener Standort: \*   

mit dieser einfachen Suchfunktion können Sie die Räumlichkeiten über die Gebäudecodes abrufen. Durch klick auf das Dreieck vor dem Gebäudecode kommen Sie in die vorhandenen Trakte und von hier aus weiter auf die Stockwerke und letztendlich zu den vorhandenen Raumnummern.



- A - 4, Karlsplatz 13 (Hauptgebäude)
- B - 6, Getreidemarkt 9 (Chemie)
- C - 4, Gußhausstr. 25-29 (Elektrotechnik)
- D - 4, Wiedner Hauptstr. 8-10 (Freihaus)
- E - 4, Argentinierstr. 8, Karlsg. 11-13
- F - 4, Gußhausstr. 28-30
- G - 4, Floragasse 7
- H - 4, Favoritenstr. 9-11
- M - 3, Adolf Blamauerg. 1-3 (Aspanggründe)
- O - 3, Franz Grill Str. 1-3 (Arsenal)
- P - 20, Engerthstr. 119 (Lab.f.Fert.Technik)
- Q - 4, Theresianung. 27 (Außenstandort)
- V - 21, Veterinärplatz 1 (Vet.Med.)
- X - Sonstige
- Z - 2, Stadionallee 2 (Atominstiut)



- A - 4, Karlsplatz 13 (Hauptgebäude)
  - AA - Haupttrakt / Karlsplatz 13
    - AA01 - 1. Stock
    - AA02 - 2. Stock
      - AA0201 - Zwischenstiege, Gang
      - AA0202 - Archiv
      - AA0203 - 1 WC Herren
      - AA0203A - Waschraum Herren / Abstellraum
      - AA0204 - Büro Prof.
      - AA0204A - Bibliothek
      - AA0205 - Reinigungsmaterial
      - AA0205A - 2 WC, Waschraum Damen
      - AA0206 - Sekretariat
      - AA0206A - Vorraum, Gang
      - AA0207 - Stiege

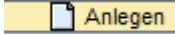
Finden Sie Ihren Raum nicht in der Auswahlliste, dann wählen Sie bitte eine Ebene zuvor (Stockwerk) aus und vermerken die genaue Raumnummer in der Beschreibung.

Beschreibung: In diesem Feld bitte Ihr Anliegen ausführlich beschreiben, was genau benötigt wird.

Meldender: Ist jene Person, welche im System angemeldet ist. Diese Daten werden automatisch ausgefüllt und können auch nicht verändert werden.

Kontaktperson vor Ort (optional): Hier können Sie neben dem Namen einer Kontaktperson, welche ev. später als Ansprechpartner über den gemeldeten Fall informiert ist oder Ihre Vertretung übernimmt, auch eine Telefonnr. oder Mailadresse angeben. *Bitte beachten Sie, dass Sie hier nur eine Adresse angegeben werden kann!*


Dateianhänge: Hier besteht noch die Möglichkeit, Fotos, Dokumente usw. der Meldung anzufügen. Mit Klick auf „Durchsuchen“ können Sie die gewünschten Beilagen auf Ihrem PC suchen und mit „Hochladen“ anfügen. Für ein weiteres Dokument den Vorgang wiederholen! *Vermerken Sie bitte allfällige Beilagen in der Beschreibung mit z.B. „siehe Fotos“*

Wurden alle Daten und Informationen erfasst, bitte auf das Feld  klicken. Die Meldung wird angelegt und Sie erhalten sofort Ihre Meldungsnummer, unter der das Anliegen bearbeitet wird.














Zusätzlich erhalten Sie und die optional eingetragene Kontaktperson vor Ort eine Mail zur Information.

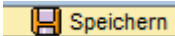
#### 4. Meldung ändern


Möchten Sie nach dem Anlegen der Meldung weitere Informationen bekannt geben, klicken Sie bitte in der Übersichtsliste auf das Symbol  in der Zeile der betroffenen Meldung.

##### Übersicht Meldungen

Sicht		Alle Meldungen		Export		Datum	Meldung	Betreff
						25.10.2011	70030361	E010c Ve
						21.10.2011	70030347	Service C
						19.10.2011	70030343	Veransta
						14.10.2011	70030342	Anmeldur

Sie gelangen automatisch in die Meldung und können hier in den weiß hinterlegten Feldern Änderungen/Ergänzungen vornehmen. Das Feld Beschreibung wird bei Änderungen/Ergänzungen jeweils neu erzeugt, sodass die zuletzt erfasste Information ersichtlich ist.

Um die Änderungen zu speichern, klicken Sie auf das Symbol . Mit „Zurück zur Übersicht“ gelangen Sie wieder in die Übersichtsliste.

Das der Inhalt einer Meldung geändert wurde, erkennt man am Symbol . Weiteres werden Sie per Mail benachrichtigt.

Neben den Textänderungen/Ergänzungen können Dateianhänge hinzufügen oder ggf. auch nochmals entfernen werden.


## 5. Meldung beauftragen (durch GUT an Fremdfirmen)

Alle Meldungen, welche über das [Meldungssystem](#) bei der GUT eingehen, werden geprüft und an die zuständigen Fachbereich weitergeleitet. Wird eine Meldung beauftragt (z.B. Weiterleitung an eine Fremdfirma), erkennen Sie dieses in der Übersichtsliste anhand der Auftragsnummer. Weiteres sehen Sie, wann mit den Arbeiten voraussichtlich begonnen wird und diese wieder enden.


Filter Einstellungen				
Status	Voraussichtl. Start	Voraussichtl. Ende	Auftrag	Abschluß
Meldung offen				
Meldung in Arbeit, Auftrag zugeordnet	06.04.2011	20.04.2011	80024537	
Meldung in Arbeit, Auftrag zugeordnet	06.04.2011	01.05.2011	80024524	
Auftrag zugeordnet, Meldung abgeschlossen	06.09.2010	06.09.2010	80016309	06.09.2010

Zusätzlich erhalten Sie per Mail die Information, wer als Ansprechpartner für Sie zuständig ist.

## 6. Abschluss der Meldung /Auftrag (durch GUT)









Nach Erledigung Ihrer Anforderung durch die GUT SachbearbeiterInnen, wird diese im System abgeschlossen. Sie erkennen dies in der Übersichtsliste am Symbol . Weiteres sehen Sie in der Spalte „Abschluss“ das Datum und erhalten zusätzlich eine Mailinformation.

## 7. Meldung reklamieren

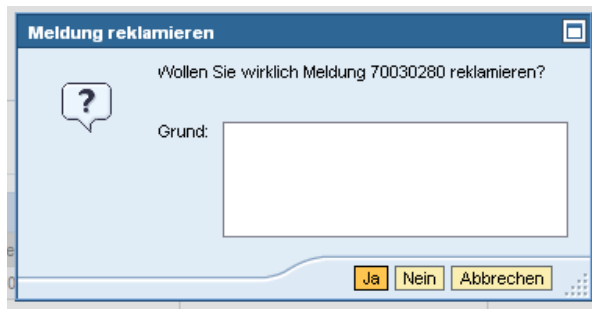
Mit der Funktion „Meldung reklamieren“ haben Sie die Möglichkeit, eine bereits erledigte und geschlossene Meldung wieder zu aktivieren, wenn Sie der Meinung sind, dass nicht alle Leistungen abgeschlossen wurden oder ein sonstiger Reklamationsgrund besteht. Klicken Sie auf das Symbol  in der Zeile jener Meldung, welche reklamiert werden soll.




**Übersicht Meldungen**


Sicht: Alle Meldungen Export

					Datum	Meldung	Bet
					23.04.2012	70033712	Kaf
					20.04.2012	70033711	Bel
					19.04.2012	70033710	Arc

Es öffnet sich ein Fenster, wo Sie gefragt werden, ob Sie die Meldung wirklich reklamieren wollen. Bevor Sie diese mit „Ja“ bestätigen, müssen Sie den Grund zur Reklamation eingeben.



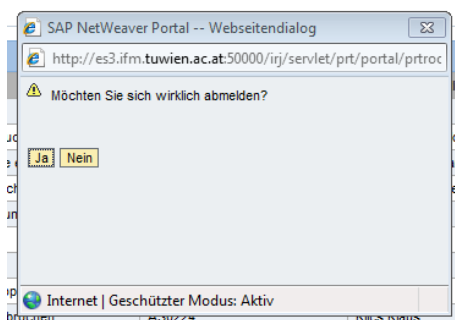
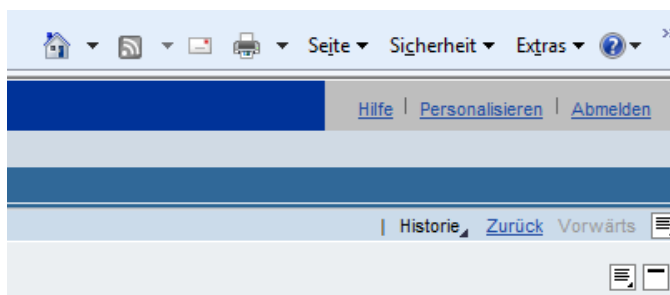
In der Übersicht wird das Symbol  ausgeblendet und Sie sehen neben dem Stift  auch eine Flagge , welche Ihnen symbolisiert, dass diese Meldung reklamiert wurde. Sie können dann durch klicken auf den Stift in die Meldung einsteigen und weitere Änderungen und Ergänzungen in Bezug auf die Reklamation vornehmen.

Anschließend mit  **Speichern** die Änderungen sichern.

Das Kundenservice der GUT erkennt, dass diese Meldung reklamiert wurde und leitet diese an den zuständigen Sachbearbeiter wieder weiter. Den Abschluss der Reklamationsmeldung erkennen Sie wieder an den geänderten Symbolen (wie Pkt. 6) in der Übersichtsliste sowie an der Mailinformation. Die Flagge bleibt jedoch.

## 8. Abmelden

Werden keine Meldungen mehr erfasst, melden Sie sich bitte vom System ab, in dem Sie auf den Link „Abmelden“ klicken und im darauf folgenden Fenster mit „Ja“ bestätigen. Anschließend kann das Internetfenster geschlossen werden.





## 9. Einstellungen

Browser

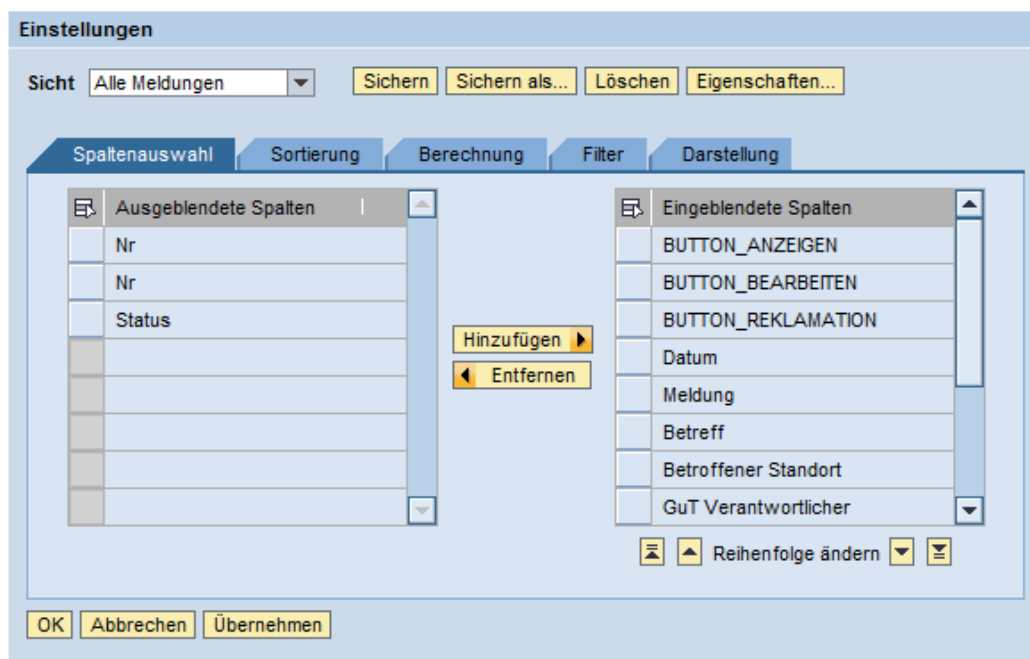
Verwenden Sie bitte für den Zugang zu unserem [Meldungssystem](#) bevorzugt den Internet Explorer. Sollte es zu Problemen mit der Darstellung kommen, muss zusätzlich bei den Internetoptionen die „Kompatibilitätsansicht“ aktiviert werden, damit die Seiten richtig angezeigt werden können.



Sollten Sie dennoch andere Browser verwenden wollen, bitte diese mit Ihrem IT Spezialisten abklären und beachten Sie auch hier eventuelle Anpassungen mittels der „Kompatibilitätsansicht“.

Ansicht Übersichtsliste

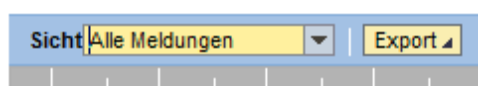
In der Übersichtsliste Ihrer Meldungen haben Sie die Möglichkeit, Ihre persönlichen Einstellungen (Ansichten) zu definieren. Klicken Sie dazu auf den Link „Einstellungen“ an der rechten Seite der Übersichtsliste. Es öffnet sich das folgende Fenster, wo Sie sich die gewünschten Spalten anzeigen lassen können. Um die gleiche Ansicht beim nächsten Login zu sehen, müssen Sie diese **Sichern**.



Sortierung nach Meldungsstatus

In der Übersichtsliste können Sie Ihre angelegten Meldungen nach verschiedenen Ansichten sortieren. Wählen Sie über die gewünschte Sichtweise über das Dropdown Menü aus.

### Übersicht Meldungen

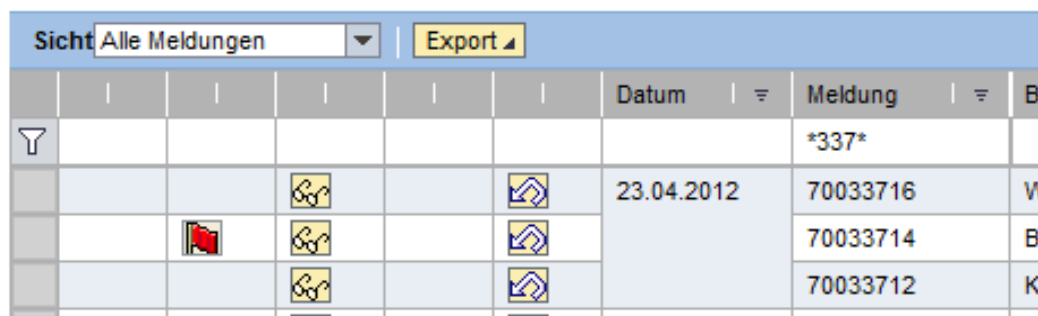


## Filterfunktion

Mit der Funktion „Filter“ - am oberen rechten Rand der Übersichtsliste - können Sie diese nach Ihren Kriterien entsprechen filtern. Tragen Sie dazu den in die zusätzlich eingeblendete Zeile den Wert in die entsprechende Spalte ein, den Sie filtern möchten und bestätigen Sie mit der Eingabetaste. Es wird dann der gesuchte Wert angezeigt. Als Platzhalter können Sie auch z.B. \* eingeben.

Wenn Sie den Wert löschen bzw. überschreiben, können Sie nach anderen Kriterien filtern. Mit „Filter löschen“ wird die Funktion wieder ausgeblendet.

## Übersicht Meldungen

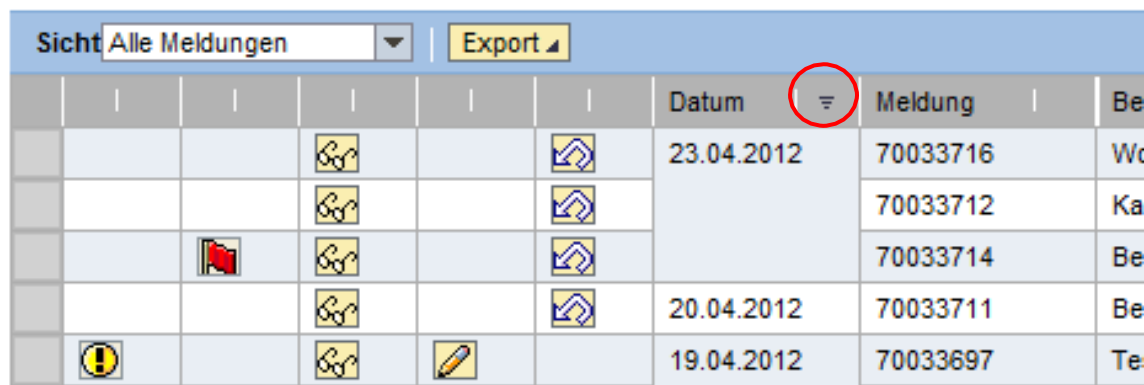


					Datum		Meldung		Be
🔍							*337*		
			🔗		23.04.2012		70033716		W
	🚩		🔗				70033714		Be
			🔗				70033712		Ka

## Sortierfunktion

Sie können Ihre Übersichtsliste auch auf- oder absteigend nach einer bestimmten Spalte sortieren lassen. Klicken Sie dazu lediglich in der jeweiligen Spalte (siehe Kreis). Durch nochmalige klicken ändert sich die Sortierreihenfolge.

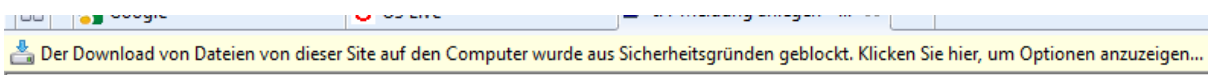
## Übersicht Meldungen



					Datum	☰	Meldung		Be
			🔗		23.04.2012		70033716		Wo
			🔗				70033712		Ka
	🚩		🔗				70033714		Be
			🔗		20.04.2012		70033711		Be
⚠️			🔗	✎	19.04.2012		70033697		Te

## Export von Daten

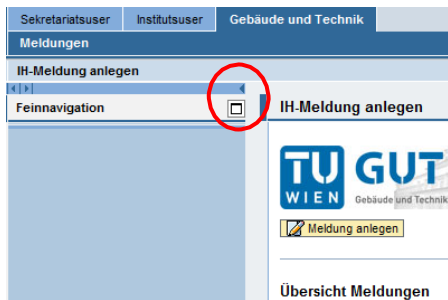
Mit der Funktion können Sie alle Meldungen in eine Exceldatei exportieren. Haben Sie Ihre Übersicht z.B. nach den offenen Meldungen sortiert, werden nur diese exportiert. Es kann sein, dass die folgende Fehlermeldung kommt:



Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Balken und wählen dann „Datei herunterladen...“

Ansicht vergrößern

Um die Ansicht der Übersichtsliste etwas zu vergrößern, klicken Sie auf das markierte Dreieck. Sie können so diesen Bereich ausblenden. Durch nochmaliges klicken blenden Sie diesen wieder ein.



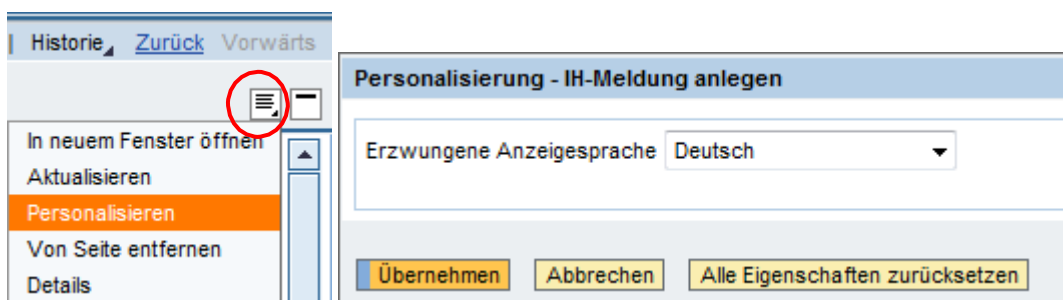
Benutzerprofil

Mit dem Link Personalisierung können Sie Ihr gespeichertes Benutzerprofil ansehen.



Spracheneinstellung

Mit dem Klick auf das Listensymbol und durch „Personalisierung“ können Sie die Anzeigesprache ändern.



Meldungen anderer Nutzer\_innen einsehen

Arbeiten mehrere Nutzer\_innen (z.B. Sekretariate) im System, können auf Anforderung die Sichtweisen der Meldungen zentral durch das TUGUT Kundenservice angepasst werden. Dies bedeutet, dass z.B. Person A alle Meldungen von Person B sehen kann und eventuell auch umgekehrt.

## 10. Hinweise/Erklärungen

Zusammensetzung der Raumnummer:

$\underbrace{A}$   $\underbrace{A}$   $\underbrace{02}$   $\underbrace{XX(XX)}$   
Gebäude Trakt Stockwerk Raumnr. (diese kann 2 bis 4-stellig sein)  
GUT Objektteam

Mit dem Link „GUT Objektteam“, gelangen Sie zur Homepage der TUGUT

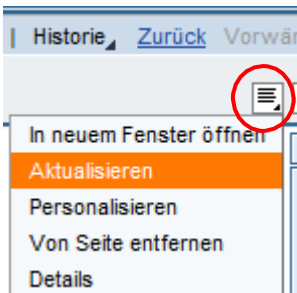


Benutzerhandbuch

Mit dem Link „Benutzerhandbuch“ haben Sie Zugriff auf die jeweilige aktuelle Ausgabe des Benutzerhandbuches.

Aktualisierung der Seite

Wenn Sie die aktuelle Seite aktualisieren möchten, klicken Sie bitte am rechten Rand auf das gezeigte Symbol und wählen aus der Liste „Aktualisieren“ aus.



## 11. Info zu Fehlermeldungen

Time out

Kommt vor, wenn man längere Zeit nichts eingetragen hat bzw. vom SAP abgemeldet wurde!  
Klicken Sie in der Menüzeile auf zurück und steigen neu ins Programm ein.

## Fehler bei der Verarbeitung Ihrer Anfrage

### Was ist passiert ?

Der Aufruf der URL [http://ec3.l.fhn.bwien.ac.at:8102/isp/hr/webdynpro/SAP//UI/WE\\_0H01](http://ec3.l.fhn.bwien.ac.at:8102/isp/hr/webdynpro/SAP//UI/WE_0H01) wurde aufgrund eines Fehlers abgebrochen.

#### Hinweis

- Folgender Fehler text wurde im System Q01 prozessiert: Benutzer-Session (HTTP/SMP/...) nach Timeout abgebaut
- Der Fehler trat auf dem Applikationsserver UNIQUIS\_Q01\_02 und im Workprozess 0 auf.
- Die Abbruchart war: ERROR\_MESSAGE\_STATE
- Die ABAP-Aufrufliste war:  
Method: PREPROCESS\_REQUEST of program CL\_WDR\_CLIENT\_ABSTRACT\_HTTP==CP  
Method: ~\_HTTP\_FINALIZE\_HANDLER of program CL\_WDR\_MAIN\_TASK=====CP  
Method: EXECUTE\_REQUEST\_FROM\_MEMORY of program CL\_HTTP\_SERVER=====CP  
Function: HTTP\_DISPATCH\_REQUEST of program SAPU\_HTTP\_RUNTIME  
Module: %\_HTTP\_START of program SAPMHTTP


### Was können Sie tun ?

- Im Falle der Abbruchart RABAX\_STATE finden Sie im System Q01 in der Transaktion ST22 weitere Informationen bzgl. der Abbruchsache.
- Im Falle der Abbruchart ABORT\_MESSAGE\_STATE finden Sie auf dem Applikationsserver UNIQUIS\_Q01\_02 in der Transaktion SM21 weitere Informationen bzgl. der Abbruchsache.
- Im Falle der Abbruchart ERROR\_MESSAGE\_STATE können Sie nach weiteren Informationen in der Tracedatei zum Workprozess 0 in der Transaktion ST11 auf dem Applikationsserver UNIQUIS\_Q01\_02 suchen. Unter Umständen ist die Analyse von Tracedateien zu anderen Workprozessen notwendig.
- Fall Sie noch über keine Benutzerkennung verfügen, so wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.


Fehlercode: 10F-IE-Http-c:100-w:P00001120-I-O-s:Q01-t:UNIQUIS\_Q01\_02-v:0-d:20111116-t:124007-v:ERROR\_MESSAGE\_STATE-c:Benutzer-Session (HTTP/SMP/...) nach Timeout abgebaut%:x:

HTTP 500 - Internal Server Error  
Ihr SAP Internet Communication Framework Team

 [Füllen Sie alle Mussfelder aus](#)

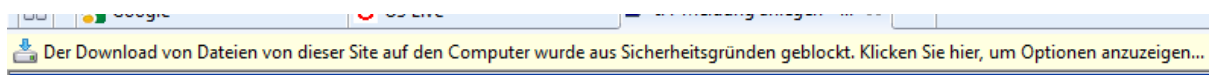
 [Zurück zur Übersicht](#)

Ein Mussfeld wurde nicht ausgefüllt. Bitte das markierte Feld anklicken und Text eintragen und auf speichern klicken.

 Technischer Platz XY nicht vorhanden

Der Standort wurde falsch erfasst bzw. ist nicht vorhanden. Standort richtig auswählen.

## Mögliche Fehlermeldung beim Export:



Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Balken und wählen dann „Datei herunterladen...“

Wartungsarbeiten

Auf Grund von laufenden Wartungsarbeiten kann der Zugang zum System kurzzeitig nicht möglich sein. Wir bitten Sie in diesem Fall, Ihre Anliegen zu einem späteren Zeitpunkt zu erfassen.