

Instandhaltung



# Benutzerhandbuch Meldungssystem

Stand: Oktober 2019

## **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. Hinweise/Erklärungen 8

## 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.

## Einstieg

Der Einstieg in das Portal erfolgt über die TU Homepage bei Campus Services oder direkt über SAP Service. Mit der Kachel "Instandhaltung" gelangen Sie zu den Meldungsübersichten bzw. zur Erfassung.



## Meldung anlegen

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

100 Einträge anzeigen

Datum	Meldung	Betreff	Standort	GuT verantwortlich	Status	Voraussi. Start	Voraussi. Ende	Auftrag	Abs
05.09.2019	70111795	Stromausfall	AE0138	Zentraler Meldungseingang BIG-FS	Meldung in Arbeit, Auftrag zugeordnet	05.09.2019	09.09.2019	80113577	

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.

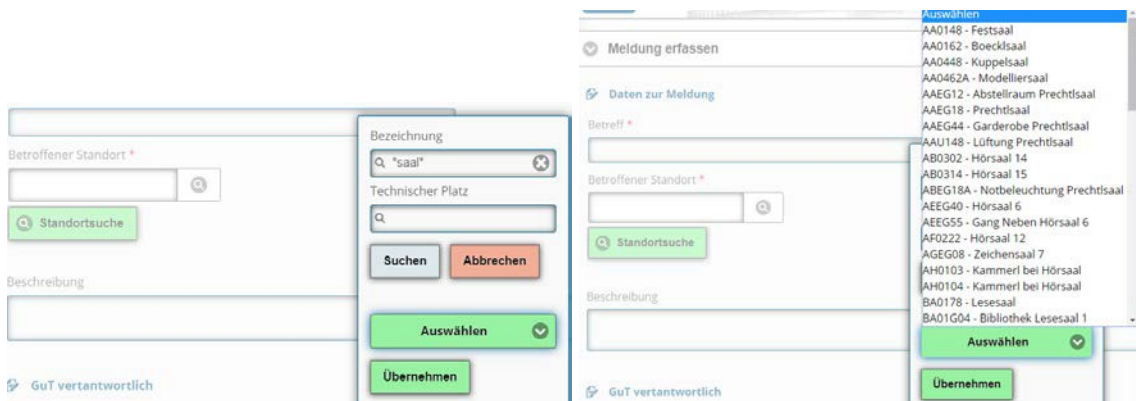
Ist Ihnen die Raumnr. bekannt, tragen Sie diese bitte vollständig ein.

Betrifft Ihr Anliegen mehrere Räumlichkeiten, bitte diese im Feld Beschreibung vermerken und im Feld „Betroffener Standort“ nur bis zum Stockwerk auswählen, z.B. AB02.

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

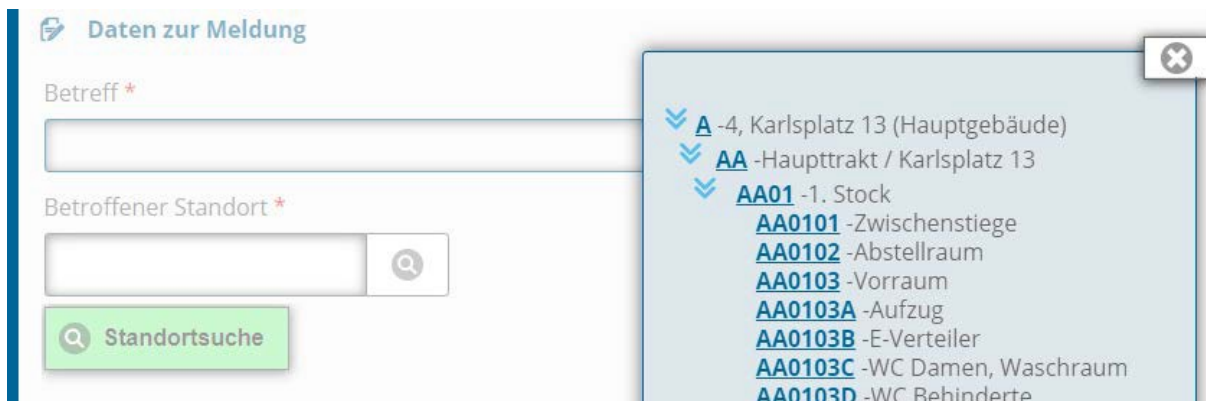
### 1\*) Suche

Klicken Sie auf die Lupe. Mit dieser Suchfunktion können Sie nach Räumlichkeiten über die Beschreibung suchen, indem auch nur Teile des Namens eingegeben werden. Dann auf Suchen und Auswählen klicken und es öffnet sich eine Auswahlliste.



## 2\*) Standortsuche

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



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. Die ist auch erforderlich, wenn gleichzeitig mehrere Räume betroffen sind.

**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 „Datei auswählen“ können Sie die gewünschten Beilagen auf Ihrem PC suchen und mit „Datei hochladen“ anfügen. Vermerken Sie bitte allfällige Beilagen in der Beschreibung mit z.B. „siehe Fotos“

Wurden alle Daten und Informationen erfasst, den Vorgang mit „Meldung speichern“ abschließen 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.

## Meldung ändern

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




The screenshot shows a web interface for reporting. At the top, there are buttons for 'Alle Meldungen' (with a dropdown arrow), 'aktualisieren', and 'Meldung erfassen'. Below these is a search bar with the text 'Suchen' and a dropdown menu set to '100 Einträge anzeigen'. The main part of the interface is a table with the following columns: 'Datum', 'Meldung', 'Betreff', 'Standort', 'GuT verantwortlich', 'Status', 'Voraussi. Start', 'Voraussi. Ende', 'Auftrag', and 'Abs'. A single row of data is visible, containing the following information: '05.09.2019', '70111795', 'Stromausfall', 'AE0138', 'Zentraler Meldungseingang BIG-FS', 'Meldung in Arbeit, Auftrag zugeordnet', '05.09.2019', '09.09.2019', and '80113577'. There is a blue pencil icon to the left of the first row, indicating an edit function.

Datum	Meldung	Betreff	Standort	GuT verantwortlich	Status	Voraussi. Start	Voraussi. Ende	Auftrag	Abs
05.09.2019	70111795	Stromausfall	AE0138	Zentraler Meldungseingang BIG-FS	Meldung in Arbeit, Auftrag zugeordnet	05.09.2019	09.09.2019	80113577	

Sie gelangen automatisch in die Meldung und können hier 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 „Meldung speichern“, Mit „Zurück zur Liste“ 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.

## Meldung beauftragen (durch GUT)

Alle Meldungen, welche über das Meldungssystem bei der GUT eingehen, werden geprüft und an den 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 wiederenden.

Datum	Meldung	Betreff	Standort	GuT verantwortlich	Status	Voraussi. Start	Voraussi. Ende	Auftrag	Abs
05.09.2019	70111795	Stromausfall	AE0138	Zentraler Meldungseingang BIG-FS	Meldung in Arbeit, Auftrag zugeordnet	05.09.2019	09.09.2019	80113577	

## 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 an der Statusinfo. Weiteres sehen Sie in der Spalte „Abschluss“ das Datum und erhalten zusätzlich eine Mailinformation.

## 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.

		03.09.2019	70111698	Defekte Fensterverriegelung
---	---	------------	----------	-----------------------------




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

**Wollen Sie die Meldung 70111698 wirklich reklamieren?**

Bitte Grund eingeben \*

 **Reklamieren**

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.

	 	27.08.2019	70111572	Geräuschbelästigung
---	---	------------	----------	---------------------

## Abmelden

In dem Sie auf zuerst auf Home oder Zurück und dann auf „Abmelden“ klicken.



## Hinweise / Erklärungen

Zusammensetzung der Raumnummer:

A	A	02	XX(XX)
Gebäude	Trakt	Stockwerk	Raumnr. (diese kann 2 bis 4-stellig sein)