Benutzerhandbuch Meldungssystem für TU Mitarbeiter_innen

Stand: September 2025

Inhalt

Vorwort 3
Einstieg 3
Meldung anlegen 3
Meldung ändern 3
Meldung beauftragen (durch GUT) 4
Abschluss der Meldung / Auftrag (durch GUT) 4
Meldung reklamieren 4
Abmelden 4
Hinweise / Erklärungen 4

Vorwort

Mit dem Meldungssystem ermöglicht die TU Gebäude und Technik den Mitarbeiter_innen der TU Wien, sämtliche Bedarfs- und allgemeinen Anfragen zentral in einem System abzuwickeln. Die Mitarbeiter_innen werden dabei laufend über den aktuellen Bearbeitungsstand informiert und können den Status jederzeit selbst abrufen.

Einstieg

Der Einstieg in das Portal erfolgt entweder über die TU-Homepage im Bereich **Campus Services** oder direkt über den SAP-Service. Über die Kachel **Instandhaltung** gelangen Sie zu den Meldungsübersichten bzw. zur Erfassung neuer Meldungen.

Meldung anlegen

Um eine Meldung anzulegen, klicken Sie auf das Feld **Meldung erfassen**. Anschließend öffnet sich die Eingabemaske. Füllen Sie die vorgesehenen Felder aus. Bitte beachten Sie dabei die beiden Pflichtfelder **Betreff** und **Betroffener Standort**.

- **Betreff:** Tragen Sie eine kurze Beschreibung Ihres Anliegens ein, z. B. *„Außenfensterscheibe kaputt“*.
- **Betroffener Standort:** Geben Sie den Ort an, an dem der Fall eingetreten ist, z. B. *AAEG01*. Dieser Code entspricht der Raumnummer (siehe Punkt 10 *Hinweise/Erklärungen*). Wenn Ihnen die Raumnummer bekannt ist, tragen Sie diese bitte vollständig ein. Betrifft Ihr Anliegen mehrere Räume, vermerken Sie diese im Feld **Beschreibung** und wählen Sie im Feld **Betroffener Standort** nur das Stockwerk, z. B. *AB02*.

Ist die Raumnummer nicht bekannt, können Sie mit der Suchfunktion nach Räumlichkeiten suchen. Klicken Sie dazu auf das **Lupen-Symbol**, geben Sie Teile des Namens ein und wählen Sie mit **Suchen und Auswählen** aus der Liste. Wird der Raum nicht angezeigt, wählen Sie bitte eine Ebene zuvor (z. B. Stockwerk) und tragen die genaue Raumnummer im Feld **Beschreibung** ein.

Zusätzlich stehen folgende Felder zur Verfügung:

- **Beschreibung:** ausführliche Darstellung des Anliegens
- **Meldender:** automatisch ausgefüllt, nicht änderbar
- **Kontaktperson vor Ort (optional):** Name sowie eine Telefonnummer oder eine E-Mail-Adresse (es kann nur eine Adresse angegeben werden)
- **Dateianhänge:** Fotos oder Dokumente hochladen mit **Datei auswählen** und **Datei hochladen**; bitte im Feld Beschreibung auf Beilagen hinweisen (z. B. *„siehe Fotos“*)

Sind alle Angaben vollständig, schließen Sie den Vorgang mit **Meldung speichern** ab. Sie erhalten sofort eine Meldungsnummer, unter der Ihr Anliegen bearbeitet wird. Zusätzlich werden Sie selbst sowie – falls angegeben – die Kontaktperson vor Ort per E-Mail informiert.

Meldung ändern

Möchten Sie nach dem Anlegen einer Meldung weitere Informationen ergänzen oder Änderungen vornehmen, klicken Sie in der Übersichtsliste auf das **Stift-Symbol** in der Zeile der betreffenden Meldung. Sie gelangen direkt in die Meldung und können dort Texte anpassen oder zusätzliche

Informationen eingeben. Das Feld **Beschreibung** wird bei jeder Änderung neu erzeugt, sodass die zuletzt erfassten Angaben nachvollziehbar bleiben.

Mit **Meldung speichern** sichern Sie Ihre Änderungen. Mit **Zurück zur Liste** kehren Sie in die Übersicht zurück. Geänderte Meldungen sind in der Liste an einem Symbol ( ) erkennbar. Außerdem erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung.

Neben Textänderungen können Sie auch **Dateien hinzufügen oder bestehende Anhänge entfernen**.

Meldung beauftragen (durch GUT)

Alle Meldungen, die über das Meldungssystem bei der GUT eingehen, werden geprüft und an den zuständigen Fachbereich weitergeleitet. Wird eine Meldung beauftragt (z. B. durch Weiterleitung an eine Fremdfirma), erkennen Sie dies in der Übersichtsliste anhand der **Auftragsnummer**. Außerdem können Sie dort sehen, wann die Arbeiten voraussichtlich beginnen und wann sie voraussichtlich enden.

Abschluss der Meldung / Auftrag (durch GUT)

Nach Erledigung Ihrer Anforderung wird die Meldung durch die zuständigen Sachbearbeiter_innen der GUT im System abgeschlossen. In der Übersichtsliste erkennen Sie den Abschluss an der **Statusinformation**. Zusätzlich sehen Sie in der Spalte **Abschluss** das entsprechende Datum und erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung.

Meldung reklamieren

Mit der Funktion Meldung reklamieren können Sie eine bereits erledigte und geschlossene Meldung erneut aktivieren, wenn Sie der Meinung sind, dass nicht alle Leistungen abgeschlossen wurden oder ein sonstiger Reklamationsgrund besteht. Klicken Sie dazu auf das entsprechende Symbol ( ) in der Zeile der betreffenden Meldung.

Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie gefragt werden, ob Sie die Meldung wirklich reklamieren möchten. Bevor Sie bestätigen, müssen Sie den **Grund der Reklamation** eintragen.

Das GUT Service Center erhält anschließend die Information über die Reklamation und leitet die Meldung wieder an den zuständigen Sachbearbeiter weiter.

Abmelden

Um sich aus dem System abzumelden, klicken Sie zuerst auf **Home** oder **Zurück** und anschließend auf **Abmelden**.

Hinweise / Erklärungen

Die Raumnummer setzt sich aus Gebäude, Trakt, Stockwerk und einer 2- bis 4-stelligen Raumnummer zusammen.
Beispiel: AS01XX(XX); **A**=Gebäude; **S**=Trakt; **01**=Stockwerk; **XX(XX)**= 2- bis 4-stelligen Raumnummer