DIN SPEC 77008:2019-02 (D/E)

Anforderung an einen digitalen End-to-End-Prozess im Spannungsfeld Mieter/Eigentümer-Hausverwaltung-Dienstleister; Text Deutsch und Englisch

Requirements for a digital end-end process for communication between tenants/owners, property management companies and service providers; Text in German and English

Inhalt

Seite

Vorwort ... 3
Einleitung ... 4
1 Anwendungsbereich ... 5
2 Normative Verweisungen ... 5
3 Begriffe ... 5
4 Anforderungen an das Ticketing-System ... 7
4.1 Technische Anforderungen ... 7
4.2 Grundlegende Anforderungen ... 7
5 Anforderungen an den digitalisierten Prozess ... 8
5.1 Allgemeines ... 8
5.2 Datenherkunft und -verwendung ... 8
5.3 Prozessschritte ... 9
5.3.1 Generelle Anforderungen ... 9
5.3.2 Anlegen eines Ereignisses ... 9
5.3.3 Prüfen eines Ereignisses ... 9
5.3.4 Freigeben eines Ereignisses ... 9
5.3.5 Auswahl Dienstleister ... 9
5.3.6 Überprüfung durch Dienstleister ... 9
5.3.7 Freigabe durch Dienstleister ... 9
5.3.8 Ausführung durch Dienstleister ... 10
5.3.9 Prüfen der Ausführung durch den Immobilienmanager ... 10
5.3.10 Freigeben der Ausführung durch den Immobilienmanager ... 10
5.4 Statusmeldungen ... 10
5.4.1 Allgemeines ... 10
5.4.2 Statusmeldung Übergang zu Status „Offen“ ... 10
5.4.3 Statusmeldung Übergang zu Status „Freigegeben“ ... 11
5.4.4 Statusmeldung Übergang zu Status „In Bearbeitung“ ... 11
5.4.5 Statusmeldung Übergang zu Status „Ausgeführt“ ... 11
5.4.6 Statusmeldung Übergang zu Status „Abgeschlossen“ ... 11
6 Anforderungen an den Datenschutz ... 11
7 Anforderungen an das Ticketing-System für spezielle Teilprozesse ... 12
7.1 Allgemeines ... 12
7.2 Teilprozess I „Ablehnen des angelegten Ereignisses durch Immobilienmanager“ ... 12
7.3 Teilprozess II „Ablehnen des freigegebenen Ereignisses durch Dienstleister“: ... 12
7.4 Teilprozess III „Ablehnen des ausgeführten Ereignisses“ ... 13
Anhang A (normativ) Ablaufdiagramme zu den Anforderungen an das Ticketing-System für spezielle Teilprozesse ... 14
Literaturhinweise ... 18

Bilder

Bild A.1 — Hauptprozess **14**
Bild A.2 — Teilprozess I: Ablehnung durch Immobilienmanager **15**
Bild A.3 — Teilprozess II: Ablehnung durch Dienstleister **16**
Bild A.4 — Teilprozess III: Zurückweisung der Ausführung durch Immobilienmanager **17**

Contents

Page

Foreword ... 3

Introduction ... 4

1 Scope ... 5

2 Normative references ... 5

3 Terms and definitions ... 5

4 Requirements for the ticketing-system ... 7
4.1 Technical requirements ... 7
4.2 Basic requirements ... 7

5 Requirements for the digitized process ... 8
5.1 General ... 8
5.2 Origin and usage of data ... 8
5.3 Process steps ... 9
5.3.1 General requirements ... 9
5.3.2 Creation of an event ... 9
5.3.3 Checking of an event ... 9
5.3.4 Approving an event ... 9
5.3.5 Selection of a service provider ... 9
5.3.6 Checking by the service provider ... 9
5.3.7 Approval by the service provider ... 9
5.3.8 Handling of the event by service provider ... 10
5.3.9 Checking of the handled event by the real estate manager ... 10
5.3.10 Approving of the handling by the real estate manager ... 10
5.4 Status notifications ... 10
5.4.1 General ... 10
5.4.2 Notification for status transition to status “Open” ... 10
5.4.3 Notification for status transition to status “Approved” ... 11
5.4.4 Notification for status transition to status “In progress” ... 11
5.4.5 Notification for status transition to status “Executed” ... 11
5.4.6 Notification for status transition to status “Finished” ... 11

6 Data protection requirements ... 11

7 Requirements for specific sub-processes ... 12
7.1 General ... 12
7.2 Sub-process I “Rejection of the created event by the real estate manager” ... 12
7.3 Sub-process II “Rejection of the assigned event by the service provider” ... 12
7.4 Sub-process III “Rejection of the executed event by the real estate manager” ... 13

Annex A (normative) Flowcharts for the requirements of the ticketing system for specific sub-processes ... 14

Bibliography ... 18

Figures

Figure A.1 — Primary Process ... 14

Figure A.2 — Sub-process I: Rejection by Real Estate Manager ... 15

Figure A.3 — Sub-process II: Rejection by Service Provider ... 16

Figure A.4 — Sub-process III: Rejection of fulfilment by Real Estate Manager ... 17