

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