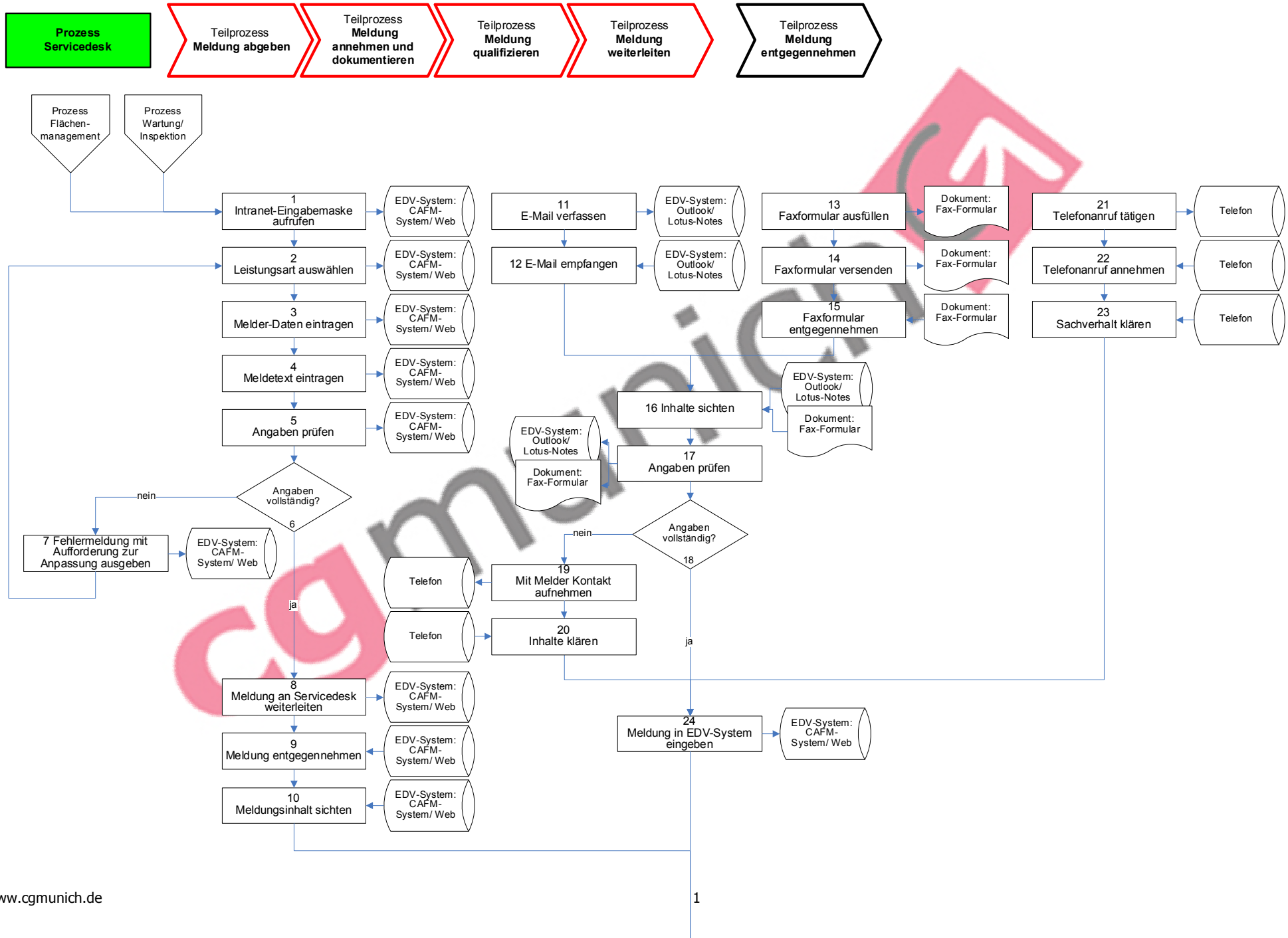
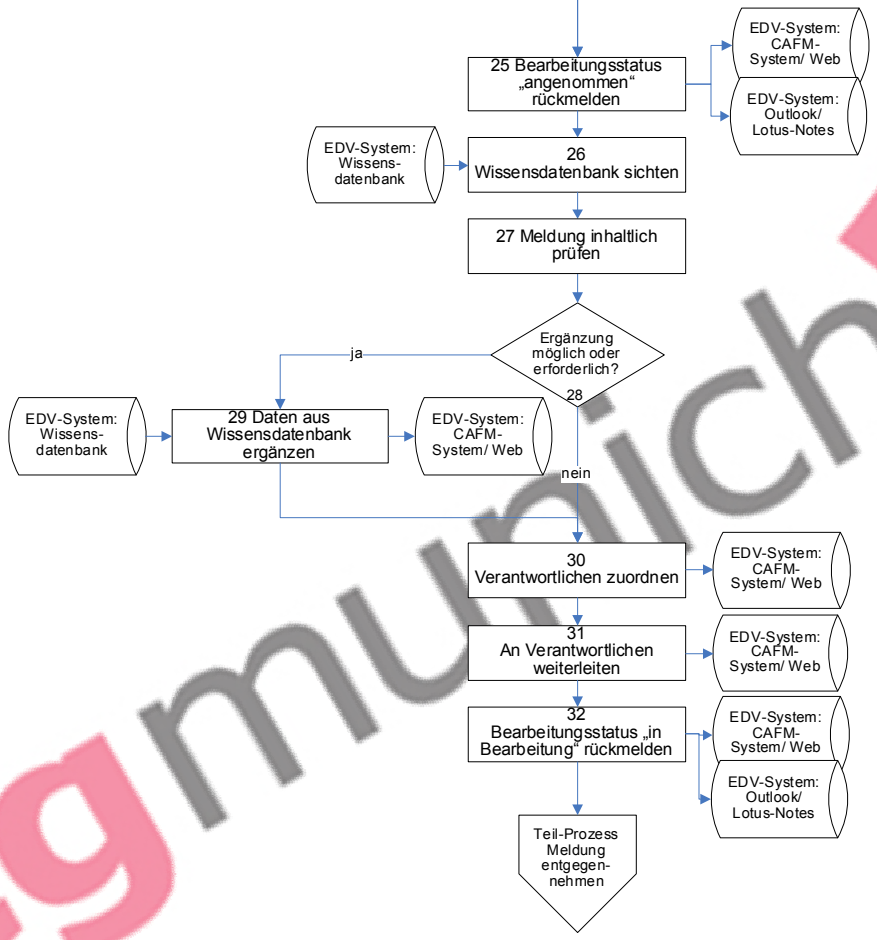
Prozess Servicedesk:




25 Bearbeitungsstatus „angenommen“ rückmelden
EDV-System: CAFM-System/ Web
EDV-System: Outlook/ Lotus-Notes
EDV-System: Wissens-datenbank
26 Wissensdatenbank sichten
27 Meldung inhaltlich prüfen
Ergänzung möglich oder erforderlich?
ja
28
nein
EDV-System: Wissens-datenbank
29 Daten aus Wissensdatenbank ergänzen
EDV-System: CAFM-System/ Web
30 Verantwortlichen zuordnen
EDV-System: CAFM-System/ Web
31 An Verantwortlichen weiterleiten
EDV-System: CAFM-System/ Web
32 Bearbeitungsstatus „in Bearbeitung“ rückmelden
EDV-System: CAFM-System/ Web
EDV-System: Outlook/ Lotus-Notes
Teil-Prozess Meldung entgegen-nehmen