

**Anforderungen an einen digitalen End-to-End-Prozess zwischen Bewohner,
Immobilienmanager und Dienstleister;
Text Deutsch und Englisch**

Requirements on a digital end-to-end process between residents, real estate managers and service providers;

Text in German and English

Demande d'un processus de communication numérique de bout en bout entre les résidents, les gestionnaires immobiliers et les prestataires de services;

Texte en allemand et anglais

Zur Erstellung einer DIN SPEC können verschiedene Verfahrensweisen herangezogen werden:
Das vorliegende Dokument wurde nach den Verfahrensregeln einer PAS erstellt.

Gesamtumfang 36 Seiten

Dieses Dokument wurde durch die im Vorwort genannten Verfasser erarbeitet und verabschiedet.

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

Vorwort

Diese DIN SPEC wurde nach dem PAS-Verfahren erarbeitet. Die Erarbeitung von DIN SPEC nach dem PAS-Verfahren erfolgt in Workshops und nicht zwingend unter Einbeziehung aller interessierten Kreise.

Die Erarbeitung und Verabschiedung des Dokuments erfolgten durch die nachfolgend genannten Initiator(en) und Verfasser:

- hausify GmbH
Frank Kagerer
- hausify GmbH
Martin Schmal
- MJ Immobilienmanagement
Markus Jurzik
- METR Building Management Systems GmbH
Dr. Franka Birke
- Alexander Dobbert Immobilienverwaltung GbR
Alexander Dobbert
- Gestalt Robotics GmbH
Thomas Staufenberg
- METRONA Union GmbH
Dipl.-Ing. Andreas Bolder
- Cleopa GmbH
Dipl.-Ing. Detlef Olschewski

Für dieses Thema bestehen derzeit keine Normen.

DIN SPEC sind nicht Bestandteil des Deutschen Normenwerks.

Für diese DIN SPEC wurde kein Entwurf veröffentlicht.

Trotz großer Anstrengungen zur Sicherstellung der Korrektheit, Verlässlichkeit und Präzision technischer und nicht-technischer Beschreibungen, kann der Workshop weder eine explizite noch eine implizite Gewährleistung für die Korrektheit des Dokuments übernehmen. Die Benutzung dieses Dokuments geschieht in dem Bewusstsein, dass der Workshop für Schäden oder Verluste jeglicher Art nicht haftbar gemacht werden kann. Die Anwendung der vorliegenden DIN SPEC entbindet den Nutzer nicht von der Verantwortung für eigenes Handeln und geschieht damit auf eigene Gefahr.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. DIN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Die kostenfreie Bereitstellung dieses Dokuments als PDF-Version über den Beuth WebShop wurde im Vorfeld finanziert.

Änderungen

Gegenüber DIN SPEC 77008:2019-02 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Anpassung der Titel auf der Titelseite.

Frühere Ausgaben

DIN SPEC 77008: 2019-02

Einleitung

Ein Mensch verbringt mehr als die Hälfte des Tages in seinem Wohnumfeld. Damit ist das Wohnumfeld neben Schule oder Arbeit einer der entscheidenden Faktoren, die über das Wohlbefinden eines Jeden entscheiden. Wie angenehm Menschen wohnen, hängt dabei von vielen Faktoren ab. Obwohl wir alle wohnen, ist das Spannungsfeld zwischen Bewohner, Immobilienmanager und Dienstleister bis heute oft von Missverständnissen, schlechter Kommunikation, Intransparenz, langen Auftragsdurchlaufzeiten und ähnlichen Unannehmlichkeiten geprägt.

Ein Grund hierfür ist die Gestaltung der Kommunikationsprozesse: der Immobilienmanager ist bei fast allem, was über eine direkte nachbarschaftliche Absprache hinausgeht, das Nadelöhr und eine Black Box im Kommunikationsprozess. Mit der seit Jahrzehnten kaum veränderten Prozessgestaltung und Kommunikationsweise der Immobilienmanager kann dieses Dilemma aber nicht gelöst werden und Frust und Ineffizienz sind bei allen Beteiligten eine Folge.

In der DIN SPEC 77008 werden die Menschen in den Mittelpunkt gestellt, um die es geht: die Bewohner, die Mitarbeiter der Immobilienmanager und die der Dienstleister. Die Arbeitsweise im Immobilienmanagement wird sich ändern und die Immobilienmanager werden sich transformieren: vom Prozessmittelpunkt hin zu Managern von Kommunikationsprozessen, in deren Mittelpunkt die Bewohner stehen. Kommunikationsbarrieren werden abgebaut, Transparenz über offene Vorgänge sind für alle sichtbar, die ein Interesse daran haben, die Arbeit der Immobilienmanager und Dienstleister wird nachvollziehbar und objektiv bewertbar für die Bewohner – die Kontrolle des Wohnumfeldes kommt bei den Bewohnern an und wird endlich auch anwendbar. Darüber hinaus wird ein echter digitaler Prozessansatz den Immobilienmanagern Möglichkeiten bieten, eigene Transaktions- und Verwaltungskosten deutlich zu senken, sich dem Wettbewerber gegenüber Wettbewerbsvorteile zu verschaffen und eine echte Steigerung des Wohnwertes für seine Kunden zu erreichen.

Die DIN SPEC 77008 soll Immobilienmanagern, Dienstleistern und Anbietern von IT-Lösungen helfen, Produkte und Dienstleistungen rund ums Immobilienmanagement richtig zu gestalten.

1 Anwendungsbereich

Diese DIN SPEC legt Anforderungen für einen digitalisierten End-to-End-Prozess im Spannungsfeld zwischen Bewohner, Immobilienmanager und Dienstleister fest. Ein wesentlicher Teil betrifft die Einführung von standardisierten Ticketing-Systemen zur Automatisierung einer transparenten Kommunikation.

Diese DIN SPEC legt nicht fest: Signalkennwerte und Signalübertragungen, jedoch deren Einbindung in die definierten Prozesse.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

EUV 2016/679, EUReg 2016/679, UEReg 2016/679, DSGVO, Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung)

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

DIN und DKE stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- DIN-TERMinologieportal: unter <https://www.din.de/go/din-term>
- DKE-IEV: unter <http://www.dke.de/DKE-IEV>

3.1

Bewohner

der unmittelbare Besitzer der Immobilie oder einer Nutzungseinheit der Immobilie

Anmerkung 1 zum Begriff: Dies kann der Eigentümer, Mieter oder ein Untermieter sein.

3.2

Dienstleister

Person und/oder Unternehmen, die/das von einem Immobilienmanager mit der Erbringung von jedweden Dienstleistungen in einer bestimmten Liegenschaft beauftragt wird

3.3

digitalisieren

digitales Darstellen von innovativ genutzten Daten und Informationen, zur Steigerung von Effektivität und Effizienz der Leistungserbringung, auch zur disruptiven Durchbrechung bisheriger Geschäftsmodelle

3.4

Eigentümer

Person oder Unternehmen, die/das den Rechtsanspruch auf die Eigentümerschaft einer Immobilie hat

[QUELLE: DIN EN 15946:2011-11, 3.9]

3.5

Immobilienmanager

Person und/oder Unternehmen, die/das von dem/den Eigentümer/n einer Liegenschaft mit deren Verwaltung beauftragt ist

BEISPIELE Hausverwaltung, Wohnungsunternehmen, Wohnungsgenossenschaft.

3.6

Liegenschaft

abgeschlossene Immobilieneinheit

BEISPIELE Wohnungseigentümergeinschaft, Wohnanlage eines Wohnungsunternehmens oder einer Wohnungsgenossenschaft.

3.7

Mieter

Person oder Unternehmen, die/das zeitweilig in Besitz einer im Eigentum von Dritten (Vermieter) befindlichen Immobilie ist oder für diese Miete zahlt

[QUELLE: DIN EN 15221-4:2011-12, 3.1.12, modifiziert — „Einzelperson“ in „Person“ geändert]

3.8

Nutzungseinheit

Wohnung, Einfamilienhaus oder vergleichbare ein- oder mehrgeschossige Raumgruppe mit wohnungsähnlicher Nutzung oder Eignung

3.9

prüffähiges Format

maschinenlesbares oder maschineninterpretierbares Format

3.10

Status

gibt den Prozessfortschritt an

3.11

Statusmeldung

Informationen zu einem Statusübergang, die den Prozessbeteiligten zur Verfügung gestellt werden

3.12

Ticket

Ereignisanfrage, die bei der Anlage eine eindeutige Ticketnummer als antwortfähige Kennung, einen Zeitstempel, die Inhalte des Ereignisses und einen Platzhalter für Daten zu Statusübergängen erhält

3.13

vordefiniertes Ereignis

Ereignis, welches in seiner Art und der zwingend folgenden Aktionen und deren Leistungsumfang für eine Liegenschaft festgelegt ist

BEISPIEL Verschmutzung einer Außenwand mit Graffiti. Beseitigen des Ereignisses durch Übermalen des Graffitis. Leistungsumfang der Beseitigung ist für eine festgelegte Periode vertraglich mit einem Dienstleister vereinbart.

4 Anforderungen an das Ticketing-System

4.1 Technische Anforderungen

Technische Anforderungen sind nach dem aktuellen Stand der Technik und den geltenden gesetzlichen Vorschriften umzusetzen.

- Usability: Einfache und intuitive Bedienbarkeit; wiederkehrende Aufgaben muss das System benutzerfreundlich unterstützen;
- Datensicherheit: Alle Daten müssen in einer Datenbank gespeichert und ggf. wieder gelöscht werden können;
- Datenschutz: Es muss sichergestellt werden, dass das System keine sensiblen, insbesondere keine personenbezogenen Daten nicht berechtigten Personen zugänglich macht;
- Nutzerdaten sind so zu speichern, dass kein Zugriff auf diese Daten durch nicht berechnigte Personen stattfinden kann.

4.2 Grundlegende Anforderungen

Grundlegende Anforderungen sind nach dem aktuellem Stand der Technik und den geltenden gesetzlichen Vorschriften umzusetzen.

Ein Ticketsystem hat mindestens die folgenden Eigenschaften:

- Für jedes Ereignis muss ein Ticket eröffnet werden können;
- Tickets werden entweder einer Stelle zugewiesen, bearbeitet oder weitergeleitet;
- Ein Ticket darf nicht verloren gehen oder unwiederbringlich gelöscht werden;
- Zu jeder Zeit muss ein Gesamtüberblick über die zu bearbeitenden Tickets möglich sein.

Ein Ereignis ist z. B.:

- eine Störung;
- ein Änderungswunsch;
- eine informative Anfrage;
- eine Anfrage auf Erweiterung.

Ein Ticket muss mindestens beinhalten:

- die eindeutige Ticketnummer;
- die Beschreibung des Ereignisses in einem prüffähigen Format;
- den Bearbeitungsstatus.

Ein Ticket darf darüber hinaus beinhalten, oder die folgenden Eigenschaften haben:

- eine eindeutige und fortlaufende Ticketnummer;
- die eindeutige oder anonymisierte ID des Ticket-Erstellers;
- den Bearbeitungsstatus;
- den Zeitpunkt der Erstellung;
- den Zeitpunkt der Statusänderung;
- Name, Telefonnummer, Adresse, E-Mail-Adresse des Erstellers;
- Prioritätsstufe;
- Terminwunsch des Erstellers;
- Ausführliche, multimediale Problembeschreibung, z. B. Video, Bild, Text, Audio;
- Problemlösung oder Ansatz zur Problemlösung.

5 Anforderungen an den digitalisierten Prozess

5.1 Allgemeines

Der Prozess ist zentralisiert geführt.

Der Prozess beinhaltet drei Rollen: Bewohner, Immobilienmanager und Dienstleister.

Den Rollen sind Berechtigungen zugeordnet. Die Berechtigungen sind „Anlegen“, „Prüfen“ und „Freigeben“:

- Der Bewohner hat die Berechtigung „Anlegen“;
- Der Immobilienmanager hat die Berechtigung „Anlegen“, „Prüfen“ und „Freigeben“;
- Der Dienstleister hat die Berechtigung „Prüfen“ und „Freigeben“.

Der Immobilienmanager ist Prozesseigner.

Der Prozess ist in Anhang A, Bild A.1, dargestellt.

5.2 Datenherkunft und -verwendung

Daten, die aus den Stammdaten der ERP-Software des Immobilienmanagers übernommen werden, sind z. B.:

Liegenschaft:

- ID der Liegenschaft;
- Liegenschaftsbezeichnung;
- Anschrift der Liegenschaft.

Bewohner:

- ID des Bewohners;
- Name des Bewohners;
- Telefonnummer des Bewohners;
- E-Mail des Bewohners;
- Nutzungseinheit des Bewohners.

Daten, die entweder aus den Stammdaten der ERP-Software des Immobilienmanagers übernommen oder separat gepflegt werden, sind z. B.:

Dienstleister:

- ID des Dienstleisters;
- Firma;
- Anschrift des Dienstleisters;
- E-Mail des Dienstleisters;
- Telefonnummer des Dienstleisters;
- Branche(n) des Dienstleisters.

Daten, die im Prozessablauf entstehen, sind z. B.:

- Art des Ereignisses;
- Beschreibung des Ereignisses;
- Dateien (insbesondere Fotos), die das Ereignis beschreiben;
- Kommentare des Immobilienmanagers zur Freigabe;
- Kommentare des Dienstleisters zur Ausführung;
- Dateien (insbesondere Fotos), die die Ausführung der Dienstleistung beschreiben;
- Zeitpunkte der Statusübergänge.

5.3 Prozessschritte

5.3.1 Generelle Anforderungen

Alle Bearbeitungsschritte, nach denen der Prozess in einen neuen Status übergeht, werden mit einem Zeitstempel geloggt.

5.3.2 Anlegen eines Ereignisses

Der Bewohner sollte über eine grafische Benutzeroberfläche ein allgemeines Ereignis für eine Liegenschaft oder ein privates Ereignis für eine Nutzungseinheit anlegen. Für Bewohner, die den digitalisierten Prozess nicht nutzen, darf das Anlegen des Ereignisses über den Immobilienmanager erfolgen.

Das Anlegen muss in einem prüffähigen Format erfolgen:

- Übernahme oder Eingabe der Stammdaten zur anlegenden Person und zur Liegenschaft (Pflicht);
- Art des Ereignisses. Entweder aus einer Liste vordefinierter Ereignisse oder durch freie Angabe der Qualifikation der Meldung (Pflicht);
- Definition, ob öffentlich (auf die Liegenschaft) oder privat (auf die Nutzungseinheit bezogen) (Pflicht);
- Angabe des Standorts (Pflicht);
- Angabe der Telefonnummer (falls nicht durch Stammdaten vorhanden) (Pflicht);
- Hochladen einer Datei (Option);
- Vorhandensein eines Freitextfelds (Option).

Die Bewohner sind über das Anlegen des Ereignisses zu informieren. Dies sollte über die grafische Benutzeroberfläche erfolgen. Es darf auch über E-Mail erfolgen. Der Bewohner muss die Möglichkeit zur Auswahl der Informationsübermittlung haben. Mit Anlegen des Ereignisses erhält das Ereignis eine Kennzeichnung („Ticketnummer“) und den Status „Offen“. Ein Ereignis in diesem Status ist für Bewohner und Immobilienmanager sichtbar.

5.3.3 Prüfen eines Ereignisses

Der Immobilienmanager muss über jedes neu angelegte Ereignis informiert werden.

Eine Prüfung des Ereignisses muss durch den Immobilienmanager erfolgen. Die Prüfung sollte automatisiert (Konfigurationsmöglichkeit für vordefinierte Ereignisse), darf aber auch manuell erfolgen.

5.3.4 Freigeben eines Ereignisses

Der Immobilienmanager muss jedes Ereignis freigeben. Die Freigabe sollte automatisiert (Konfigurationsmöglichkeit für vordefinierte Ereignisse), darf aber auch manuell erfolgen.

5.3.5 Auswahl Dienstleister

Der Immobilienmanager muss einen Dienstleister für die Bearbeitung des freigegebenen Ereignisses auswählen. Die Auswahl sollte automatisiert (Konfigurationsmöglichkeit für vordefinierte Ereignisse), darf aber auch manuell erfolgen.

Nach der Auswahl des Dienstleisters erhält das Ereignis den Status „Freigegeben“. Ein Ereignis in diesem Status ist für Bewohner, Immobilienmanager und den ausgewählten Dienstleister sichtbar.

5.3.6 Überprüfung durch Dienstleister

Der ausgewählte Dienstleister muss über jedes freigegebene Ereignis informiert werden. Eine Prüfung des freigegebenen Ereignisses muss durch den Dienstleister erfolgen.

5.3.7 Freigabe durch Dienstleister

Der Dienstleister muss jedes überprüfte Ereignis freigeben. Nach der Freigabe durch den Dienstleister erhält das Ereignis den Status „In Bearbeitung“. Ein Ereignis in diesem Status ist für Bewohner, Immobilienmanager und den ausgewählten Dienstleister sichtbar.

5.3.8 Ausführung durch Dienstleister

Nach Ausführung der Dienstleistung (die Ausführung an sich ist kein Prozessbestandteil) muss der Dienstleister die Ausführung bestätigen. Die Bestätigung muss in einem prüffähigen Format erfolgen:

- Übernahme der Stammdaten zur Liegenschaft (bereits Bestandteil des Tickets) (Pflicht);
- Art des Ereignisses (bereits Bestandteil des Tickets) (Pflicht);
- Definition, ob öffentlich (auf die Liegenschaft) oder privat (auf die Nutzungseinheit bezogen) (bereits Bestandteil des Tickets) (Pflicht);
- Angabe des Standorts (bereits Bestandteil des Tickets) (Pflicht);
- Hochladen einer Datei (Option);
- Vorhandensein eines Freitextfelds (Option).

Nach der Bestätigung der Ausführung durch den Dienstleister erhält das Ereignis den Status „Ausgeführt“. Ein Ereignis in diesem Status ist für den Immobilienmanager und den ausgewählten Dienstleister sichtbar.

5.3.9 Prüfen der Ausführung durch den Immobilienmanager

Der Immobilienmanager muss über jedes Ereignis mit Status „Ausgeführt“ informiert werden.

Eine Prüfung der Ausführung muss durch den Immobilienmanager erfolgen.

5.3.10 Freigeben der Ausführung durch den Immobilienmanager

Der Immobilienmanager muss jedes Ereignis freigeben.

Nach der Freigabe der Ausführung durch den Immobilienmanager erhält das Ereignis den Status „Abgeschlossen“. Ein Ereignis in diesem Status ist für Bewohner, Immobilienmanager und den ausgewählten Dienstleister sichtbar.

Der Prozess ist mit diesem Schritt abgeschlossen.

5.4 Statusmeldungen

5.4.1 Allgemeines

Fünf Status beschreiben die einzelnen Prozessabschnitte:

„Offen“, „Freigegeben“, „In Bearbeitung“, „Ausgeführt“ und „Abgeschlossen“.

Jeder Prozessschritt hat zwingend einen Status. Der Übergang zwischen den Status ist im Prozessablauf festgelegt. Jeder Statusübergang wird als Datensatz gespeichert:

- Eindeutige Ticketnummer;
- Zeitstempel (JJJJ-MM-TT; hh:mm);
- ID (z. B. Name) des Prozessbeteiligten, der den Statuswechsel initiiert hat;
- Die Daten (Prüffähige Beschreibung) des Tickets werden ebenfalls dauerhaft gespeichert.

Jeder Statusübergang erzeugt eine Statusmeldung.

5.4.2 Statusmeldung Übergang zu Status „Offen“

Diese Statusmeldung ist für Bewohner und Immobilienmanager sichtbar.

Es muss eine aktive Benachrichtigung an den Immobilienmanager erfolgen, es sollte eine aktive Benachrichtigung an den/die Bewohner erfolgen.

Die Inhalte der Statusmeldung sind:

- Ticketnummer, Status, Liegenschaft, Art des Ereignisses, Standort, Datei (falls vorhanden), Freitext (falls vorhanden).

5.4.3 Statusmeldung Übergang zu Status „Freigegeben“

Diese Statusmeldung ist für Bewohner, Immobilienmanager und ausgewählten Dienstleister sichtbar.

Es muss eine aktive Benachrichtigung an den ausgewählten Dienstleister erfolgen, es sollte eine aktive Benachrichtigung an den/die Bewohner und den Immobilienmanager erfolgen.

Die Inhalte der Statusmeldung sind:

- Ticketnummer, Status, Liegenschaft, Art des Ereignisses, Standort, Datei (falls vorhanden), Freitext (falls vorhanden).

5.4.4 Statusmeldung Übergang zu Status „In Bearbeitung“

Diese Statusmeldung ist für Bewohner, Immobilienmanager und ausgewählten Dienstleister sichtbar.

Es sollte eine aktive Benachrichtigung an den/die Bewohner, den Immobilienmanager und den ausgewählten Dienstleister erfolgen.

Die Inhalte der Statusmeldung sind:

- Ticketnummer, Status, Liegenschaft, Art des Ereignisses, Standort, Datei (falls vorhanden), Freitext (falls vorhanden).

5.4.5 Statusmeldung Übergang zu Status „Ausgeführt“

Diese Statusmeldung ist für Immobilienmanager und ausgewählten Dienstleister sichtbar.

Es muss eine aktive Benachrichtigung an den Immobilienmanager erfolgen, es sollte eine aktive Benachrichtigung an den ausgewählten Dienstleister erfolgen.

Die Inhalte der Statusmeldung sind:

- Ticketnummer, Status, Liegenschaft, Art des Ereignisses, Standort, Datei (falls vorhanden), Freitext (falls vorhanden).

5.4.6 Statusmeldung Übergang zu Status „Abgeschlossen“

Diese Statusmeldung ist für Bewohner, Immobilienmanager und ausgewählten Dienstleister sichtbar.

Es sollte eine aktive Benachrichtigung an den/die Bewohner, den Immobilienmanager und den ausgewählten Dienstleister erfolgen;

Die Inhalte der Statusmeldung sind:

- Ticketnummer, Status, Liegenschaft, Art des Ereignisses, Standort, Datei (falls vorhanden), Freitext (falls vorhanden).

6 Anforderungen an den Datenschutz

Die EUV 2016/679, EUReg 2016/679, UEReg 2016/679, DSGVO muss eingehalten werden.