

1. Prozessübersicht

Auslöser des Prozesses	Prozesseigentümer	Prozessbeteiligte	gilt für
Nutzer/in stellt Anfrage (Anwendungsfrage oder Fehlermeldungen)	TL-EDV 56.3.1	comp.ASS-Administration comp.ASS-Betreuung LSB comp.ASS-Betreuung FM Hersteller	alle Mitarbeitenden
Einordnung des Prozesses (in die Prozesslandkarte)	Unterstützungsprozesse – EDV-Dienstleistungen erbringen – comp.ASS-Anwender/innen betreuen – Nutzeranfrage bearbeiten		
Ziel/Zweck	Betreuung der Nutzer/innen bei der täglichen Arbeit und Hilfe bei Problemen.		
Kennzahlen, Leistungsindikatoren, Qualitätsstandards			
mitgeltende Unterlagen			
Aufzeichnungen			
Freigabeinformationen	Name:	Datum:	Unterschrift:
Erstellt/geändert (Bearbeiter/in):	56.3 Eggers 56.3 Stralucke	28.11.2017	
Geprüft/freigegeben (Qualitätsmanagement):	56.3 Böcker	28.11.2017	
Geprüft/freigegeben (Freigabeberechtigte/r):	TL-EDV 56.3.1 Schneemann	28.11.2017	

Abkürzungen: TL = Teamleitung, LSB = Leistungssachbearbeitung, FM = Fallmanagement

2. Prozessablauf

Legende: D = Durchführung, M = Mitwirkung, I = Information

Prozessschritte	D	M	I	Output
Nutzer/in stellt Anfrage (Anwendungsfrage oder Fehlermeldungen)				- Dokumente - Ergebnisse - Bemerkungen
10 Nutzeranfrage	MA			
20 Art der Anfrage?				
30 comp.ASS-Anwendungsfrage	cp-Betr/Adm			
30 comp.ASS-Fehlermeldung	cp-Betr/Adm			
30 anderer Prozess: Änderungswunsch				
40 Lösung bekannt?	cp-Betr/Adm			
40 Problemanalyse	cp-Betr/Adm			
40 Problemanalyse	cp-Betr/Adm			
60 Art des Problems?	cp-Betr/Adm			
60 Art des Problems?	cp-Betr/Adm			
70 eigene Lösung	cp-Betr/Adm			
70 Programmfehler (ProSozial)	cp-Betr/Adm			
70 Fehlbedienung	cp-Betr/Adm			
70 Fehlkonfiguration (cp-Betreuung oder Admins)	cp-Betr/Adm			
80 Info an alle Nutzer (ggf. Umgehungslösung)	cp-Betr/Adm		MA	
80 Fehlkonfiguration beheben	cp-Betr/Adm			cp-Aufgabe
90 Problembeschreibung an Hersteller schicken	cp-Betr/Adm		Her	Problem-beschreibung
110 Hersteller liefert Lösung	Her		cp-Betr/Adm	Problem-lösung
120 Hersteller-Lösung testen	cp-Betr/Adm			
130 Umsetzung der Lösung	cp-Betr/Adm			
140 Anfrage beantworten (einzel, alle best. Gruppe)	cp-Betr/Adm		MA	cp-Aufgabe
150 Anfrage ist beantwortet				

Abkürzungen: MA = Mitarbeitende, cp-Betr = comp.ASS-Betreuung (LSB/FM), cp-Adm = comp.ASS-Administratoren, Her = Hersteller