

Anleitung zur Nutzung der FAMOS – WEB

Erfassung von Störungen und Reinigungsbedarf

Version: 1.1 **Änderungen zur Vorgängerversion sind farblich gekennzeichnet (blau)**

Datum: 09.07.2024

Verfasser: Lorenz Güntner

Inhalt:

1	Übersicht.....	2
2	Aufruf und Zugang zur FAMOS-Web-Bedienoberfläche	3
3	Bedienoberfläche	4
4	Anlegen einer Störmeldung	7
5	Störmeldeübersicht (gilt auch für die Reinigungsanforderungen).....	11
6	Statusabfrage (gilt auch für die Reinigungsanforderungen)	12
7	Anlegen einer Reinigungsanforderung	13
8	Anlegen einer Anforderung für Transport / Entsorgung	14
9	Troubleshooting.....	15

Bei dringenden, wichtigen Störfällen, insbesondere bei Gefahr im Verzug, ist die Leitwarte unbedingt immer auch telefonisch zu informieren! – Telefon -3333

Mit dem Link <https://famosweb.ur.de/> werden die bislang bekannten link zur Erfassung von Störungen bzw. Anforderung von Reinigungsarbeiten ersetzt.

Diese Eingabemaske dient ausschließlich

- der Meldung technischer Störungen
- Anforderung von Dienstleistungen Transport und Entsorgung
- Anforderung von Dienstleistungen Hörsaaldienst
- Anforderung von Reinigungsarbeiten

Sie erreichen hier NICHT den Schließdienst und NICHT das Rechenzentrum und andere Einrichtungen außerhalb der Abteilung GuT (vormals Technische Zentrale).

Die hier gemeldeten Störungen werden mehrmals am Tag abgerufen, es kann jedoch einige Zeit zwischen Ihrer Meldung und der Weiterleitung an die zuständigen Techniker vergehen. Bitte melden Sie daher Störungen, die unmittelbar beseitigt werden müssen (z.B. Rohrbruch, Stromausfall, Ausfall wichtiger Anlagen), weiterhin telefonisch unter der Nr. 3333.

1 Übersicht

Diese Anleitung beinhaltet Hinweise, wie Störmeldungen und Meldungen bzgl. Reinigungsbedarf zu erstellen sind.

Störungen im Umfeld der Universität Regensburg sind an die Leitwarte (Tel. -3333) zu melden.

Als Störung zählen alle Vorkommnisse, welche als Fehler oder Abweichung vom regulären Zustand oder Betrieb im Umfeld der Universität Regensburg auftreten UND für welche eine Reparatur bzw. Abhilfe durch die Mitarbeiter in der Abteilung Gebäude und Technik (vormals Technischen Zentrale) der Universität Regensburg zu veranlassen sind.

Die Instandhaltungs-Störmeldung ist **jeweils** einer der nachfolgenden **Fachrichtung** zuzuordnen:

- [Bauabteilung](#)
- Fenster/Türen
- [Reinigung](#)
- [Elektro](#)
- Nachrichtentechnik
- [Hörsaaldienst](#)
- Sanitär
- Heizung/Lüften
- Kältetechnik
- Leitwarte
- [Umwelt- und Logistik](#)

Störungen, welche nicht in den Zuständigkeitsbereich der Abteilung Gebäude und Technik fallen, werden abgewiesen. Abzuweisen sind z.B.

- Störungen an Nutzereigenen Gerätschaften (wie z.B. Gefriertruhen, Kühlschränken + E-Herd in Kaffeeküchen, ...);
- Fehlen von Verbrauchsmaterial (Druckerpapier, ...);

diese Probleme wären stattdessen ggf. durch den Nutzer / Lehrstuhl selbst zu beheben.

Die Störungsmeldung läuft i.d.R. bei Mitarbeitern der Leitwarte auf, welche ständig 24/7 besetzt ist. In der Leitwarte wird nach erster Überprüfung der Sinnhaftigkeit die Störungsbeseitigung veranlasst.

Der Status der Störmeldung kann durch den Meldenden in FAMOS-WEB jederzeit eingesehen werden.

Bei dringenden, wichtigen Störfällen, insbesondere bei Gefahr im Verzug, ist die Leitwarte unbedingt immer auch telefonisch zu informieren! – Telefon -3333

2 Aufruf und Zugang zur FAMOS-Web-Bedienoberfläche

Zum Aufruf der Oberfläche wird ein geeignetes digitales Eingabegerät benötigt, welches über einen Internetzugang mit geeigneten Internetbrowser verfügt.

Geeignete Internet-Browser sind z.B.

- MS Edge
- Chrome (bevorzugt)
- Firefox (bedingt)
- Safari (IOS)

Link zum Aufruf der Oberfläche:

<https://famosweb.ur.de/>

Der Link ist auch auf der Homepage der Universität Regensburg veröffentlicht.

Nach Auswahl des Links erfolgt die Abfrage der Benutzerdaten:

Die Daten werden zum Zwecke der Behebung technischer Störfälle gemäß Art 16 BayDSG erhoben und nicht weitergegeben. Es gelten die Vorschriften des Bayerischen Datenschutzgesetzes.

Die Anmeldedaten dienen der Authentifizierung und werden für Rückfragen und statistischer Auswertungen auf unbestimmte Zeit gespeichert.

Nach Anmeldung mit der RZ-Kennung (Form abc12345) und dem zugehörigen gültigen Passwort öffnet sich die Bedienoberfläche.

Die Nachfrage, ob die Anwendung Zugriff auf die Kamera erhalten darf, ist dann mit Ja zu beantworten, wenn die Nutzung mit mobilem Gerät erfolgt und z.B. Fotos angehängt werden sollen.

3 Bedienoberfläche

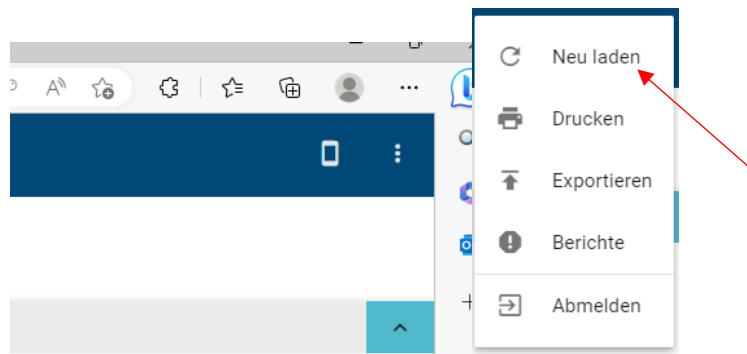
Maßgebend für die Bedienung ist der verwendete Internet-Browser.

Wichtiger Hinweis:

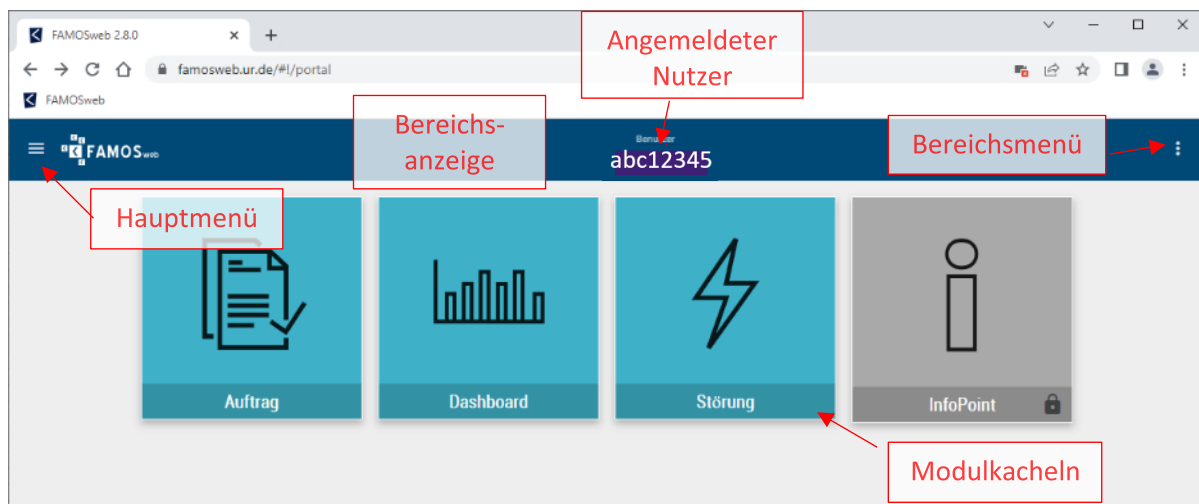
Sollten Daten in den jeweiligen Modulen nicht immer sofort aktualisiert werden bzw. treten Probleme oder Fehlermeldungen auf, ist es oft hilfreich, den Browser-Cache zu löschen, z.B. am Desktoprechner mittels der Tastenkombination

<Strg><F5> (gleichzeitig gedrückt)

Eine Aktualisierung der angezeigten Daten kann jederzeit über den Menüpunkt „Neu Laden“ im Bereichsmenü ausgelöst werden:



Die Darstellung kann je nach Benutzerberechtigung abweichen. Für nachfolgend dargestellte Auswahlfelder kann es sein, dass sie u.a. farblich grau hinterlegt sind bzw. gar nicht erscheinen.

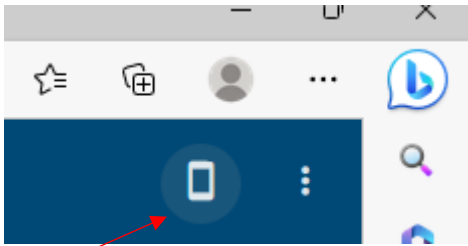


Es gibt folgende Oberflächenelemente

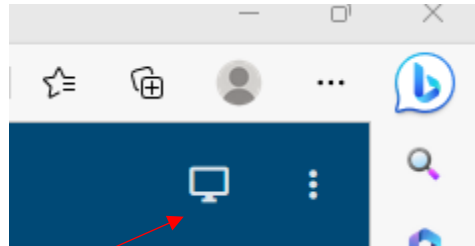
- Hauptmenü
- Bereichsanzeige
- Bereichsmenü
- angemeldeter Nutzer
- Modulkacheln

Zum Erstellen einer neuen Störmeldung sowie Anzeige der Meldungsübersicht ist die Modulkachel „Störung“ per Mausklick auszuwählen.

Über das anklicken des entsprechenden Symbols in der rechten oberen Bildschirmecke kann zwischen folgenden Darstellung umgeschaltet werden:

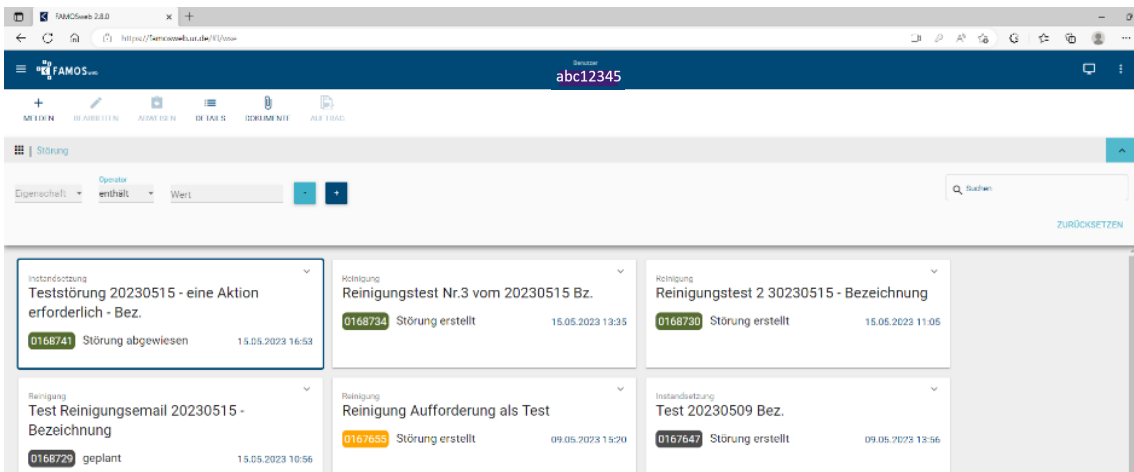


Wechselt zur **Kacheldarstellung**
(empfohlen für Betrieb auf mobilem Endgerät)

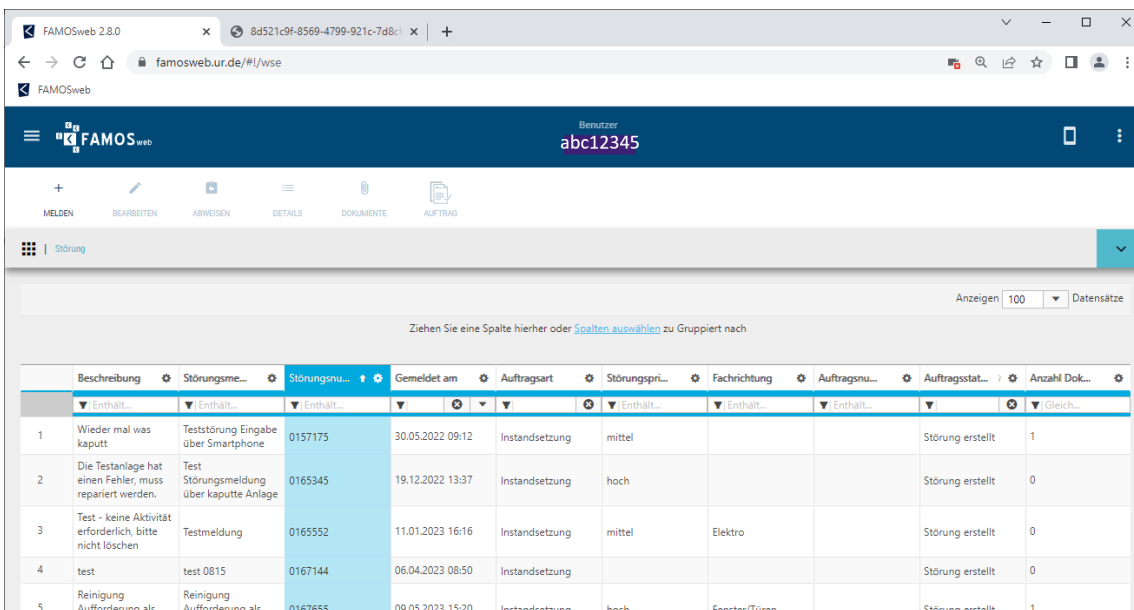



Wechsel zur **Tabellendarstellung** im Desktop-Modus

Beispiel für **Kacheldarstellung**:



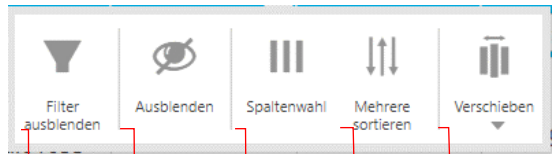
Beispiel für **Tabellendarstellung**:



Über den Button  rechts unterhalb der Menüleiste lassen sich zusätzliche Anzeige-Filteroptionen ein- und ausblenden.

In der Tabellendarstellung kann die Auswahl und Anzeige der Spalten individuell angepasst werden. Das Aus- und Einblenden der Spalten ist möglich, ebenso das Verschieben der Spalten und Gruppieren nach Spaltenüberschriften.

Über einen Klick auf das Zahnradsymbol  im Spaltenkopf erscheint folgendes Bearbeitungsmenü:

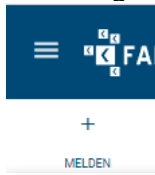


- Auswahlbutton zum Verschieben von Spalten
- Auswahlbutton zur Anwendung und Zurücksetzen einer oder mehrerer Sortierungen
- Achtung:** Das System merkt sich die Sortierung jeweils bis diese zurückgesetzt wird und beeinflusst damit die Sortierreihenfolge!
- Button zum Öffnen der Auswahlmaske zum **Ein- und Ausblenden** von einer oder mehrerer Spalten
- Auswahlmaske zum **Ausblenden** der **aktiven** Spalte
- Auswahlbutton zum Aus- und einblenden der Zeile mit den Filtermöglichkeiten

ist es empfehlenswert, über den Button „Spaltenwahl“ ggf. nicht benötigte Spalten auszublenden:

4 Anlegen einer Störmeldung

Die Störmeldung wird im WEB-Modul Störung angelegt, indem einer der beiden Buttons betätigt wird:



Button unterhalb
des Hauptmenüs

oder



Button in der Anzeige
unten rechts

Es erscheint daraufhin die Eingabemaske zum Melden der Störung:

Bitte um aussagekräftige und treffende Beschreibung der Störmeldung.

Je angelegter Störmeldung möglichst nur ein Thema beschreiben, welches eindeutig einer Fachgruppe weitergegeben werden kann.

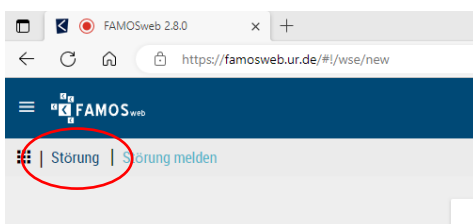
Sind voraussichtlich verschiedene Fachgruppen gefordert, sind ggf. bitte mehrere Meldungen zu erstellen.

Die mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden, z.T. werden bereits Feldinhalte automatisch befüllt (Kennung, Emailadresse).

Die Felder **Bezeichnung**, **Beschreibung*** und **GM-TeINr.*** sind direkt mit Text zu ergänzen.

Die weiteren Felder sind über Auswahlménüs zu befüllen:

Hinweis: Soll die Eingaben und damit das Erstellen der Störmeldung abgebrochen werden, ist über die Navigationsleiste auf den Bereich Störung zu wechseln



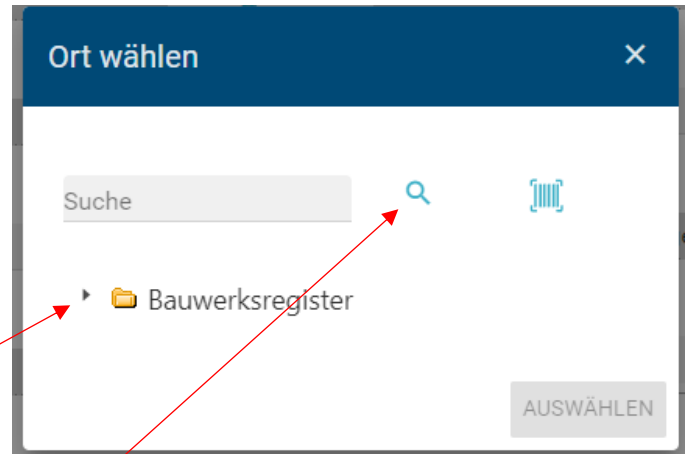
Ident. Auftragsobjekt*: Die Eingabe der Örtlichkeit, der die Störung zuzuordnen ist, erfolgt über die Auswahl des Raumes. Die Auswahl wird über das Lupensymbol gestartet.

Identif. Auftragsobjekt *

Identif. Ort

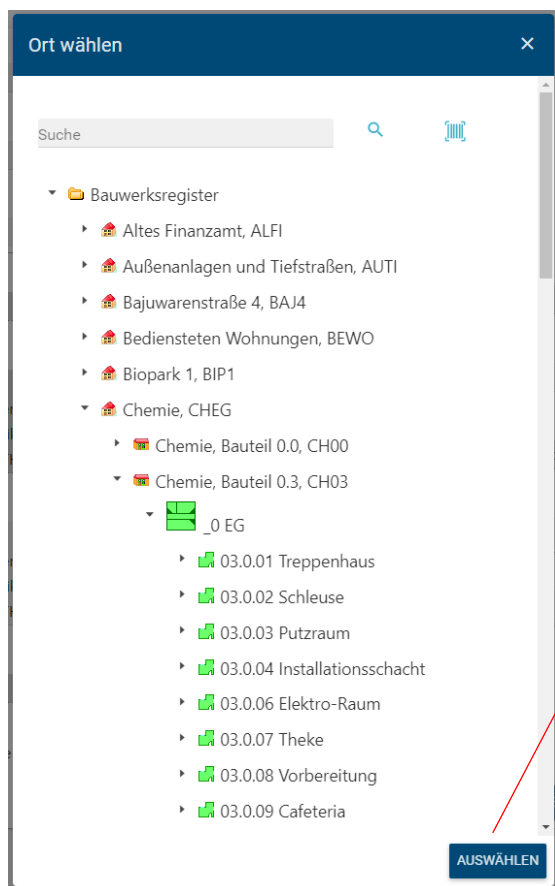
Ort

1. Im Suchfeld muss die Raumnummer eingegeben werden. Neben der **direkten Eingabe** kann die Raumnummer direkt über den Strukturbaum des **Bauwerksregisters** ausgewählt werden, hierzu ist das schwarze Dreieck anzuklicken und über die Bauwerks, Bauteil, Geschossebene der Raum zu markieren und mit dem Auswahlbutton zu übernehmen



2. Das **Suchfeld** kann auch genutzt werden, um die Auswahl über die Eingabe eines geeigneten **Suchbegriffs** (z.B. Teil der Raumbezeichnung oder der Raumnummer) zu einzuschränken.

3. Nach Markierung des Raumes und Betätigen des Buttons Auswählen werden die Felder **Identif. Ort** und **Ort** automatisch mit den Daten gefüllt.



Identif. Auftragsobjekt *

03.0.03 Putzraum

Identif. Ort

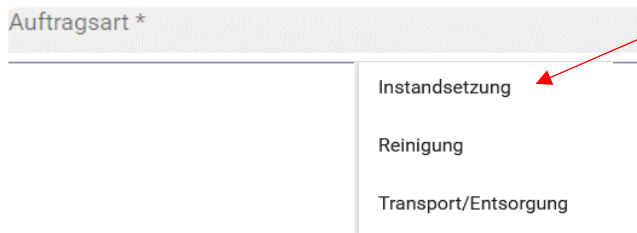
* Etage: _0 EG
Bauteil/Haus: Chemie, Bauteil 0.3, CH03
Bauwerk: Chemie, CHEG
Bauwerkscode: CHEG

Ort

* Etage: _0 EG
Bauteil/Haus: Chemie, Bauteil 0.3, CH03
Bauwerk: Chemie, CHEG
Bauwerkscode: CHEG

Auftragsart*:

Für die Anlage der Störmeldung ist es zwingend erforderlich im Feld **Auftragsart*** den Eintrag **Instandsetzung** auszuwählen



Auftragsart *

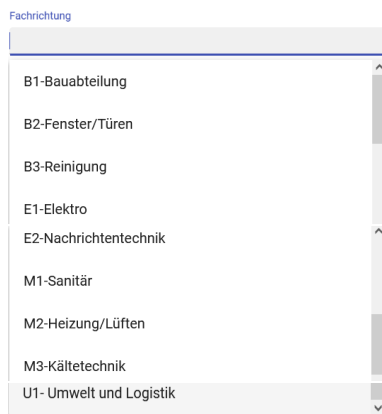
- Instandsetzung
- Reinigung
- Transport/Entsorgung

Der Eintrag Reinigung ist nur auszuwählen, wenn eine Reinigungsanforderung abgesetzt werden soll (siehe Punkt 7 dieser Anleitung)

Fachrichtung:

Das Feld **Fachrichtung** bietet die Möglichkeit, die Störung einem bestimmtem Gewerk zuzuordnen

Die Auswahl des entsprechenden Gewerks ermöglicht bereits im Vorfeld eine Zuordnung der zur beauftragenden Stelle in der weiteren Bearbeitung bei den technischen Stellen der Universität Regensburg.



Fachrichtung

- B1-Bauabteilung
- B2-Fenster/Türen
- B3-Reinigung
- E1-Elektro
- E2-Nachrichtentechnik
- M1-Sanitär
- M2-Heizung/Lüften
- M3-Kältetechnik
- U1- Umwelt und Logistik

Diese Feld kann auch frei bleiben, falls die Störung nicht eindeutig zugeordnet werden kann.

Anhänge:

Über das Feld Anhänge können mit der Störmeldung Dateianhänge mit verschickt werden. Mit der Auswahlmaske kann eine Datei, ein Link oder (je nach Ausstattung und Konfiguration) ein Kamerabild ausgewählt werden.



Anhänge

Dateien wählen

Upload, Link, OK

Störungspriorität:

Die Priorität kann über das Eingabefeld entsprechend angegeben werden, [ist kein Pflichtfeld](#)

Bei dringenden, wichtigen Störfällen, insbesondere bei Gefahr im Verzug, ist die Leitwarte unbedingt immer auch telefonisch zu informieren!

Störungspriorität

hoch

mittel

niedrig

Datumsangaben:

Die Datumsfelder sind ebenfalls Pflichtfelder, sind aber bereits vorbelegt und können bei Bedarf geändert werden.

Festgestellt am *

17.05.2023

Gemeldet am *

17.05.2023

Wunschtermin *

24.05.2023

[Zu beachten als Wunschtermin wird automatisch ein Termin eine Woche später eingetragen, bitte ggf. anpassen!](#)

Störmeldevorgang abschließen:

Mit den Buttons

SENDEN SENDEN UND SCHLIESSEN

wird die Eingabe abgeschlossen und die Meldung im System hinterlegt.

Ab diesem Zeitpunkt erfolgt die Bearbeitung der Meldung durch die technische Abteilung. Diese beginnt mit der Prüfung, ob es sich um eine Störung im o.g. Sinne handelt und leitet diese dann an die zuständige Stelle zur weiteren Bearbeitung weiter.

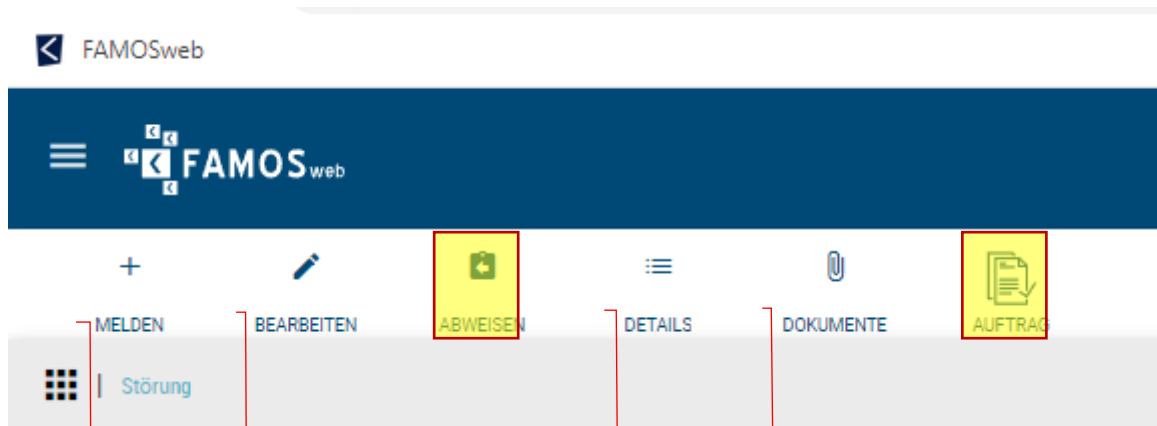
Handelt es sich um keine Störung im o.g. Sinne wird die Störung abgewiesen.

Mit Auswahl des Buttons SENDEN besteht die Möglichkeit, eine weitere Störmeldung abzusetzen, die Eingabemaske wird hierzu zurückgesetzt.

Zum Verlassen der Eingabemaske, ohne Anlegen einer neuer Störmeldung, ist über die Navigationsleiste auf den Bereich Störung zu wechseln (siehe Hinweis auf Seite 7).

5 Störmeldeübersicht (gilt auch für die Reinigungsanforderungen)

Über die Buttons unterhalb des Hauptmenüs stehen im Störungs-Web-modul neben dem Erstellen einer Meldung weitere Funktionen zur Verfügung (je nach Benutzerberechtigung!):



Dokumente: Hierüber können die angehängten Dateien zur markierten Störmeldung angezeigt werden.

Details: Hierüber können die Details zur markierten Störmeldung angezeigt werden.

Bearbeiten: Eine Bearbeitung der Störung ist nur solange möglich solange kein interner Auftrag erstellt worden ist.

Eine Bearbeitung der Störung ist nur solange möglich solange kein interner Auftrag erstellt worden ist.

Melden: siehe Punkt 4

Auftrag und Abweisen: Diese Funktionen stehen nur den bearbeitenden Stellen in der technischen Abteilung der Universität Regensburg zur Verfügung.

6 Statusabfrage (gilt auch für die Reinigungsanforderungen)

Über die FAMOS-Web-Oberfläche ist es jederzeit möglich den Staus der abgesetzten Störmeldung oder der Reinigungsanforderung abzufragen.

Der Status wird sowohl in der Kachel- als auch in der Tabellenansicht angegeben.

In der Tabellenansicht könnte hierauf auch sortiert werden.

Folgende Stati beziehen sich auf die Störung

- Störung erstellt *Störung noch nicht bearbeitet*
- Störung abgewiesen *Störung abgewiesen*

Sobald die Bearbeitung veranlasst worden ist und intern ein Auftrag angelegt worden ist, wird der Auftragsstatus angegeben.

- geplant *Auftrag erstellt und an technische Stelle verteilt*
- freigegeben *Abarbeitung / Störungsbeseitigung in Arbeit*
- teilerledigt *Störungsbeseitigung teilweise noch offen*
- erledigt *Störung beseitigt*

7 Anlegen einer Reinigungsanforderung

Das Anlegen einer Reinigungsanforderung erfolgt analog der unter Punkt 4 beschriebenen Vorgehensweise für Störungen.

Die dort angegebenen Pflichtfelder sind ebenfalls auszufüllen.

Für die die Reinigungsanforderung ist als Fachrichtung folgender Eintrag auszuwählen:

Fachrichtung

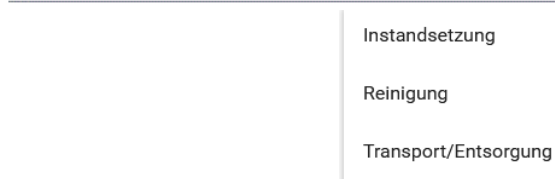


A screenshot of a web form showing a dropdown menu for the field 'Fachrichtung'. The menu is open, and the option 'B3-Reinigung' is selected and highlighted. The dropdown is styled with a light gray background and a blue border.

Die Prozedur unterscheidet sich lediglich in der Angabe der Fachrichtung und der **Auftragsart***

Für die Anlage der **Reinigungsanforderung** ist es zwingend erforderlich, im Feld **Auftragsart*** den Eintrag **Reinigung** auszuwählen

Auftragsart *



A screenshot of a web form showing a dropdown menu for the field 'Auftragsart *'. The menu is open, and the option 'Reinigung' is selected and highlighted. The dropdown is styled with a light gray background and a blue border. A red arrow points from the text above to the 'Reinigung' option.

Die weiter Vorgehensweise Bedienung und Abfrage des Status erfolgt analog der Störmeldeerfassung.

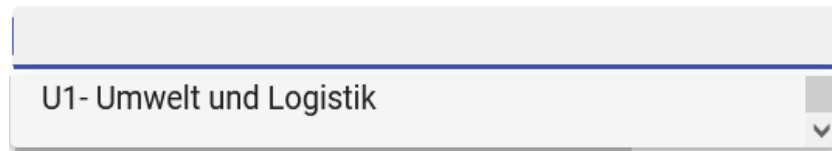
8 Anlegen einer Anforderung für Transport / Entsorgung

Das Anlegen einer Anforderung für Transport- und/oder Entsorgungsanliegen erfolgt analog der unter Punkt 4 beschriebenen Vorgehensweise für Störungen.

Die dort angegebenen Pflichtfelder sind ebenfalls auszufüllen.

Für die die Reinigungsanforderung ist als Fachrichtung folgender Eintrag auszuwählen:

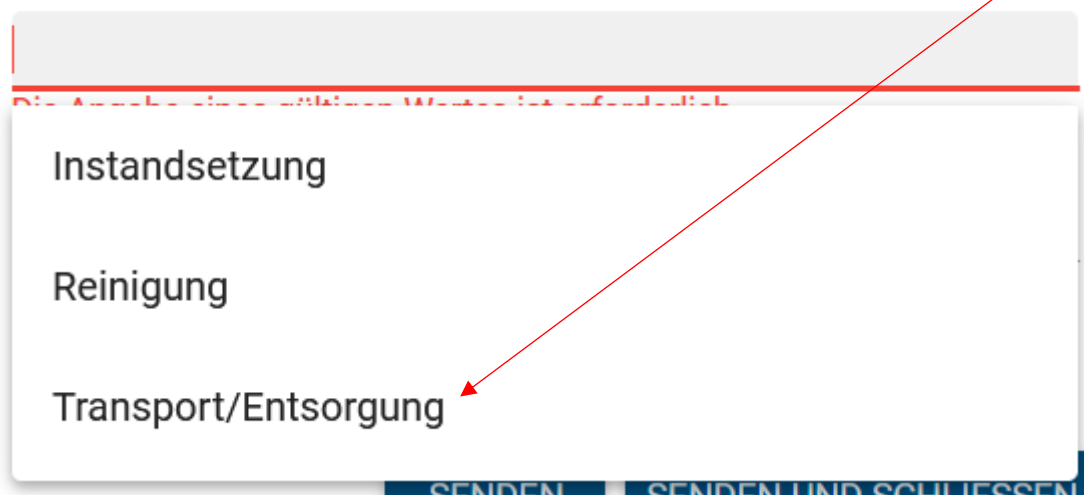
Fachrichtung



U1- Umwelt und Logistik

Die Prozedur unterscheidet sich lediglich in der Angabe der Fachrichtung und der **Auftragsart***

Auftragsart *



Instandsetzung

Reinigung

Transport/Entsorgung

SENDEN SENDEN UND SCHLIESSEN

Für die Anlage der Reinigungsanforderung ist es zwingend erforderlich, im Feld **Auftragsart*** den Eintrag **Transport/Entsorgung** auszuwählen

Die weiter Vorgehensweise Bedienung und Abfrage des Status erfolgt analog der Störmeldeerfassung.

9 Troubleshooting

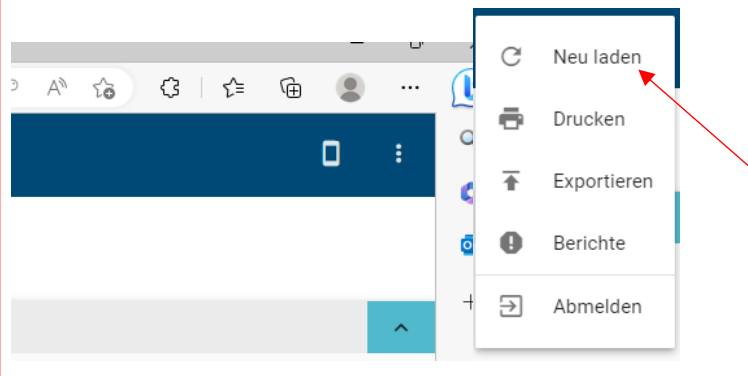
Bei Problemen bei der Arbeit mit dem

Wichtiger Hinweis:

Sollten Daten in den jeweiligen Modulen nicht immer sofort aktualisiert werden bzw. treten Probleme oder Fehlermeldungen auf, ist es oft hilfreich, den Browser-Cache zu löschen, z.B. am Desktoprechner mittels der Tastenkombination

<Strg><F5> (gleichzeitig gedrückt)

Eine Aktualisierung der angezeigten Daten kann jederzeit über den Menüpunkt „Neu Laden“ im Bereichsmenü ausgelöst werden:



Bei Fragen und Problemen mit der Anwendung wenden Sie sich bitte an das Referat V/4 Facility Management (Instandhaltungsmanagement)