

SOA People Ready-To-Support

SAP Solution Manager – Service Desk

Kunden-Guide

Dokument Information

Version : 9.0
Datum : 26.Januar, 2021

Impressum

<i>Dokument-Referenz</i>	RTS-Kundenleitfaden v8.0.docx		
<i>Typ</i>	SOA People Ready-To-Support Kundenleitfaden		
<i>Version</i>	9.0		
<i>Service Desk</i>	Internet	https://support.soapeople.com/	
	Telefon	DE	+49 (0)7243 6059 1 500
		NL	+31 (0)30 609 58 88
		BE	+32 (0)2 389 45 06
		FR	+33 (0)4 72 38 10 47
	E-mail	DE	support_de@soapeople.com
		NL	support_nl@soapeople.com
		BE	support@soapeople.com
		FR	support_fr@soapeople.com

Copyright Copyright Copyright 2015 SOA-People. Kein Teil dieser Publikation darf ohne vorherige Genehmigung von SOA People vervielfältigt und/oder durch Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder auf andere Weise veröffentlicht werden.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	<i>SAP Solution Manager Service Desk</i>	4
1.2	<i>Handling von Prioritäten</i>	4
1.3	<i>Meldungstypen</i>	6
1.4	<i>Supportbereich und Produkthierarchie</i>	6
1.4.1	Incident	6
1.4.2	Change Request oder Korrektur	8
1.4.3	Support-Anfrage	9
1.5	<i>Benachrichtigungen</i>	10
1.6	<i>Zugriffsrechte</i>	11
2	Nutzung des Systems	12
2.1	<i>Zugang zum System</i>	12
2.2	<i>Meldungsbearbeitung</i>	13
2.3	<i>Meine Daten</i>	15
2.4	<i>Erstellen einer RTS-Meldung</i>	15
2.4.1	Erstellen einer RTS-Meldung - Kundenticket	15
2.4.2	RTS-Meldung – Bestätigung des Kundentickets	17
2.4.3	Erstellen einer RTS-Meldung als Verantwortlicher	18
2.5	<i>Suchen von RTS Meldungen</i>	19
2.6	<i>SAP Software Maintenance Bearbeitung</i>	21
2.6.1	Erstellen einer RTS-Meldung zur Weiterleitung an die SAP AG	21
2.6.2	Automatische Weiterleitung an die SAP AG bei Vorfällen der Priorität 1 außerhalb der SOA People Geschäftszeiten	22
2.6.3	Wie Sie auf eine OSS-Meldung über den Solution Manager antworten können	23
2.6.4	Wie Sie eine OSS-Meldung über den Solution Manager bestätigen	23
2.6.5	S-User-Berechtigungen auf dem Support-Portal der SAP AG	24

1 Einleitung

Sehr geehrter Kunde,
vielen Dank, dass Sie die SAP-Supportleistungen von SOA People in Anspruch nehmen. Um Ihnen einen besseren Service zu bieten und eine angemessene Bearbeitung all Ihrer Anfragen zu gewährleisten, haben wir den SAP Solution Manager Service Desk als unser wichtigstes Support-Tool implementiert. Dieser Kundenleitfaden enthält praktische Hinweise, wie Sie auf dieses System zugreifen und es nutzen können.

In unserem ständigen Bemühen, unseren Service zu verbessern, sind alle Anmerkungen, auch zum Inhalt dieses Leitfadens, mehr als willkommen. Zu diesem Zweck können Sie sich jederzeit an Ihren Service-Manager oder Service-Desk-Koordinator wenden.

1.1 SAP Solution Manager Service Desk

Wir möchten unsere Kunden dazu ermutigen, alle Anfragen über unseren SAP Solution Manager Service Desk einzureichen. Für diesen Zweck stellen wir allen Kunden einen direkten Web-Zugang zur Verfügung.

Unser Supportzentrum ist auch per E-Mail oder telefonisch (siehe Impressum) über die Support-Hotline erreichbar.

Unser Supportzentrum ist auf SAP Application Management und die Beratung von Fachanwendern ausgerichtet. Aus diesem Grund können nur identifizierte Key-User oder benannte Personen aus dem SAP-Supportteam Serviceanfragen stellen. Alle eingereichten Serviceanfragen müssen ausreichende Informationen enthalten, um eine ordnungsgemäße Bearbeitung zu ermöglichen.

Aus diesem Grund wird die elektronische Einreichung von Serviceanfragen dringend empfohlen. Jede Anfrage muss mindestens die folgenden Angaben enthalten:

- Eine detaillierte Beschreibung des Vorfalls oder der Serviceanfrage
- Seine Dringlichkeit und Auswirkung
- Alle relevanten Systemnachrichten
- Bereits getroffene Maßnahmen
- Zugangsdaten müssen im sicheren Bereich gespeichert sein

Das SOA People Support-Team wird eine erste Antwort mit einer Qualifizierung der Anfrage geben:

- Bestätigung des Erhalts der Anfrage
- Art der Anfrage: Incident, Change Request, Antrag auf Unterstützung, sonstiges
- Priorität, nach der der Antrag bearbeitet wird

Die Kundenmitarbeiter können Status und Fortschritt der Anfragen über den SOA People Service Desk per Web-Zugang verfolgen.

1.2 Handling von Prioritäten

Das Ticketmanagement besteht darin, auf Vorfälle zu reagieren, die den normalen Betrieb stören und durch tatsächliche oder vermeintliche Auffälligkeiten in einem der operativen SAP-Systeme im Supportbereich verursacht werden.

Vorfälle werden auf einer Prioritätsebene behandelt, die von den geschäftlichen Auswirkungen des Vorfalls abhängt. Die folgenden Codes werden verwendet:

Zahl	Priorität	Beschreibung der Auswirkungen
1	Sehr Hoch	<ul style="list-style-type: none"> • Unterbrechung eines kritischen Systems oder einer kritischen Anwendung • Unterbrechung von kritischen Geschäftsaktivitäten oder -prozessen • Störung wirkt sich auf eine große Gruppe von Benutzern aus • Vorfälle, die das Arbeiten unmöglich machen • (Betrifft nur die Produktionsumgebung)
2	Hoch	<ul style="list-style-type: none"> • Unterbrechung eines zentralen oder größeren Systems oder einer Anwendung • Unterbrechung wichtiger Aktivitäten oder Prozesse • Vorfälle, bei denen die Anwendung für mehr als 5 Benutzer teilweise nicht mehr funktioniert • Vorfälle, die das Arbeiten unmöglich machen • (Betrifft nur die Produktionsumgebung)
3	Mittel	<ul style="list-style-type: none"> • Unterbrechung eines Systems oder einer Anwendung • Unterbrechung von Geschäftsaktivitäten und -prozessen • Vorfälle, bei denen die Anwendung für weniger als 5 Benutzer teilweise nicht mehr funktioniert • Arbeiten über einen Workaround ist möglich
4	Niedrig	<ul style="list-style-type: none"> • Unterbrechung eines unkritischen Systems oder einer unkritischen Anwendung • Unterbrechung von unkritischen Geschäftsaktivitäten und -prozessen • Ein oder mehrere Benutzer erleben keine Produktionsunterbrechungen • Workaround ist verfügbar

Aus technischen Gründen haben wir eine Priorität 5 (sehr hoch, aber keine Weiterleitung an die SAP AG) eingeführt. Dieser Status entspricht in vollem Umfang der Priorität 1; wir bitten Sie diesen nicht zu verwenden.

Tickets werden nach diesen Prioritäten behandelt. Die tatsächlichen Service-Levels werden in der Supportvereinbarung definiert, in Abstimmung mit den spezifischen Bedürfnissen jedes einzelnen Kunden.

Sie können den Status offener Tickets über das Solution Manager Service Desk abfragen. Bei Tickets der Priorität 1 (sehr hoch) und Priorität 2 (hoch) werden dem Verantwortlichen für die betroffene Domäne per E-Mail oder telefonisch zusätzliche Updates zu wichtigen Statusänderungen übermittelt.

Der Ticketmanagement besteht darin, die Auswirkungen auf das Geschäft so schnell wie möglich zu reduzieren. Daher kann eine vorübergehende Lösung in Form eines Ratschlags, eines Workarounds oder einer manuellen Intervention angeboten werden. Das zugrunde liegende Problem kann dann planmäßig auf einer niedrigeren Prioritätsebene gelöst werden.

Für Kunden, die über SOA People auch SAP Enterprise Support (SAP-Lizenzwartung) erhalten, unterstützt unser Service Desk die 24/7 Vorgangsbearbeitung bei Problemen der Priorität 1. Wenn für diese Kunden ein Vorfall der Priorität 1 außerhalb der normalen Servicezeiten erfasst wird, wird eine automatische Weiterleitung eines solchen Vorfalls an den Support der SAP AG ausgelöst. Der SAP AG-Support bearbeitet Vorfälle der Priorität 1, die unter SAP License Maintenance fallen, für Enterprise Support-Kunden rund um die Uhr.

Andere Serviceanfragen, wie z.B. Änderungs- oder Supportanfragen, werden nach den gleichen Prioritätscodes behandelt, jedoch in Übereinstimmung mit Service Levels, die für jede Art von Service angemessen sind (siehe Ihre Supportvereinbarung).

1.3 Meldungstypen

Folgende Arten von Anfragen sind im System verfügbar:

Meldungstypen
Incident
Correction
Change Request
Support-Anforderung
Monitoring
Service Management Anfrage
Software-Maintenance

Bei der Erstellung einer neuen Anfrage hängen die in der Dropdown-Liste angezeigten Meldungstypen von Ihrem SAP-Produkt und der Art des Supportvertrags mit SOA People ab.



1.4 Supportbereich und Produkthierarchie

Der **Supportbereich** unterscheidet zwischen mehreren Supportverträgen pro Kunde.



Jeder Vertrag hat mindestens einen Supportbereich.

Wenn ein Vertrag nur einen Supportbereich hat, wird dieser automatisch im Ticket ausgefüllt. Bei Kunden mit mehr als einem Vertrag wird der Standard-Supportbereich ausgefüllt.

Ein Standard-Supportbereich kann mit einem Supportbereich verknüpft werden:

- dem Benutzer
- das Configuration Element (ein bestimmtes SAP-System)
- dem Kunde

Wenn kein Standard-Supportbereich definiert ist, muss zum Zeitpunkt der Ticketerstellung eine Auswahl in einer Dropdown-Box getroffen werden.

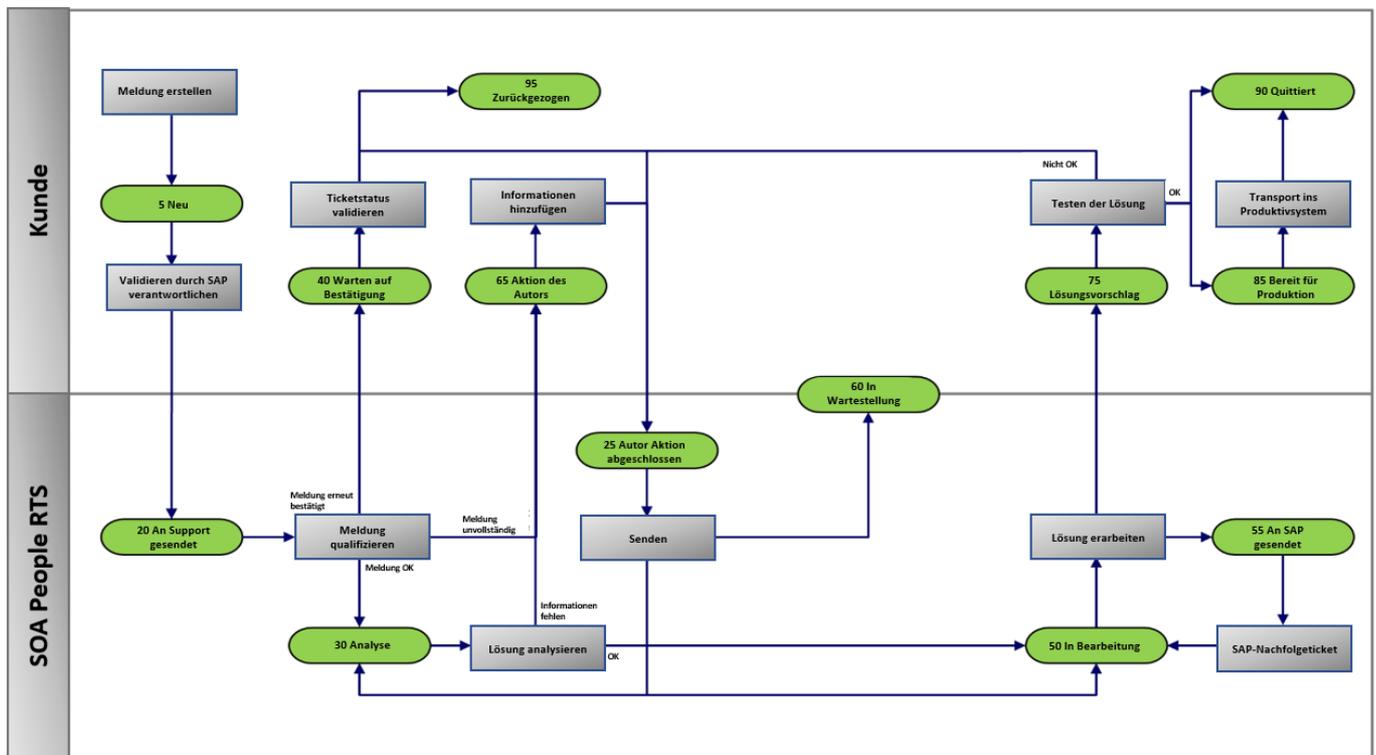
Die **Produkthierarchie** definiert das Produkt. Dieses Feld ist für die "SAP-Maintenance" obligatorisch.

Support Prozess

Support-Anfragen werden je nach Art der Anfrage nach dem unten angegebenen Verfahren bearbeitet.

1.4.1 Incident

Ein **Incident** ist jede Unterbrechung der IT-Dienste eines Unternehmens, die sich auf einen einzelnen Benutzer oder das gesamte Unternehmen auswirkt. Kurz gesagt, ein Incident ist alles, was die Geschäftskontinuität unterbricht.



Das Ziel des Incident Handlings ist es, die geschäftlichen Auswirkungen eines Vorfalles so weit wie möglich zu beseitigen oder zu reduzieren. Dies kann durch eine endgültige Lösung, durch eine vorübergehende Lösung oder durch einen verfahrenstechnischen Workaround/Plan B erreicht werden.

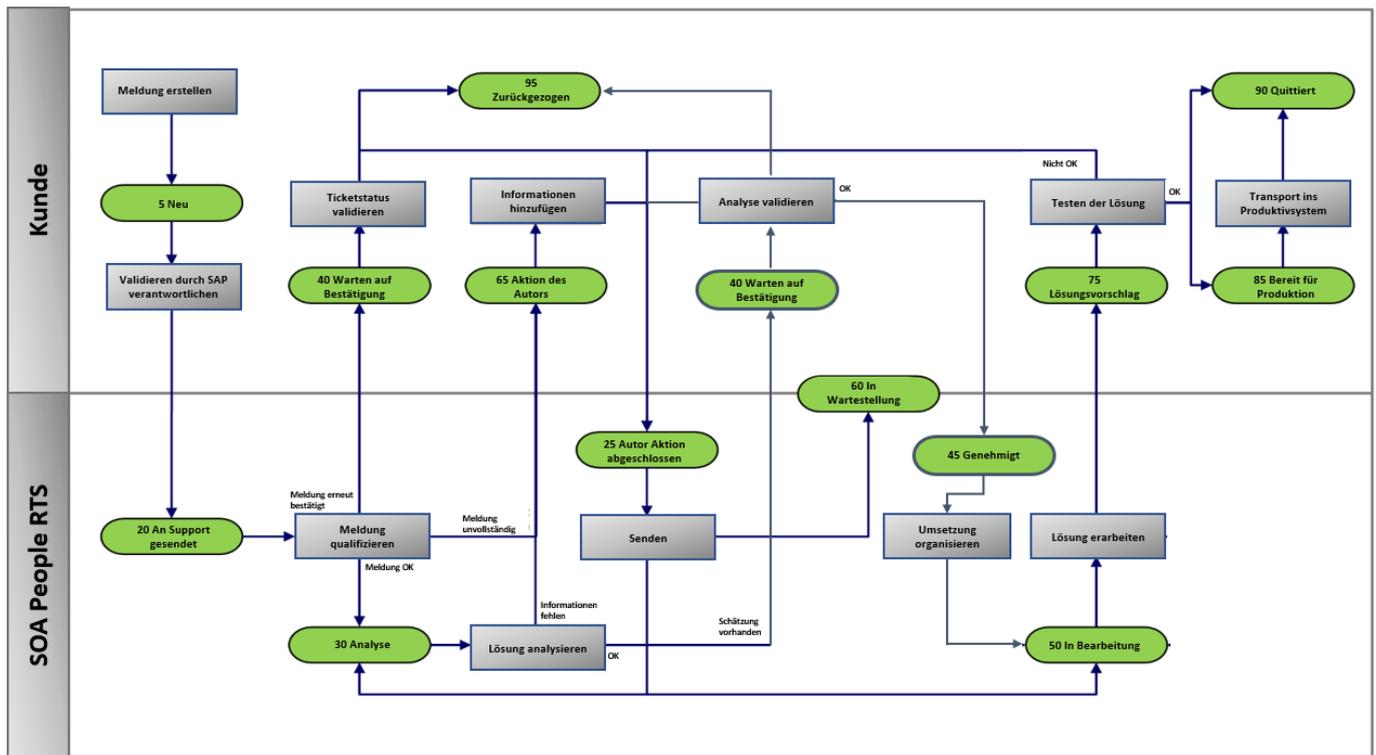


Wenn bei der Bearbeitung von Incidents keine definitive Lösung gefunden wird, kann dies in einer späteren Phase über eine Korrektur erfolgen.

1.4.2 Change Request oder Korrektur

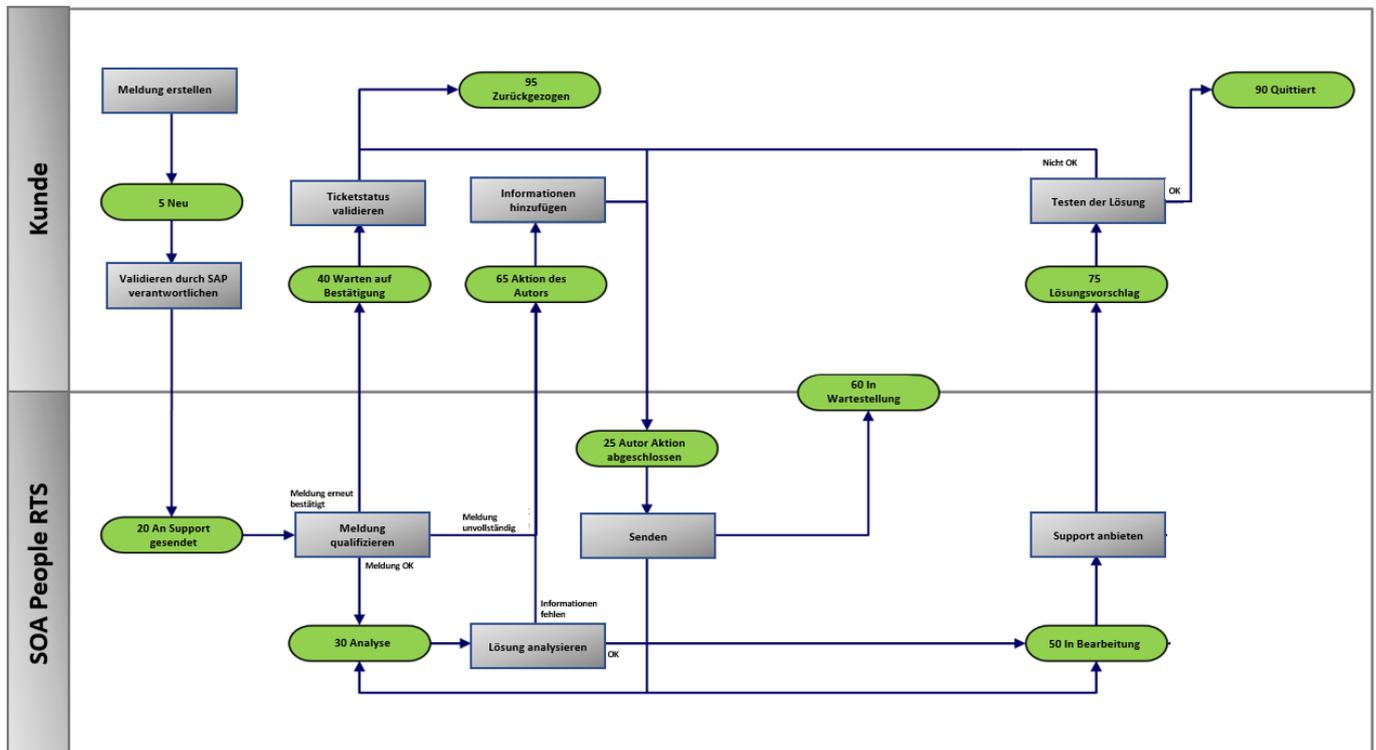
Ein **Change Request** ist ein formeller Vorschlag/Änderung für eine Änderung an einem Produkt oder System.

Eine **Korrektur** ist ein formeller Vorschlag/Änderung für eine endgültige Korrektur eines früheren Vorfalls an einem Produkt oder System.



1.4.3 Support-Anfrage

Eine **Support-Anfrage** ist in den meisten Fällen eine geringfügige (Standard-)Änderung - z.B. eine Anfrage zur Änderung eines Passworts oder eine Informationsanfrage.

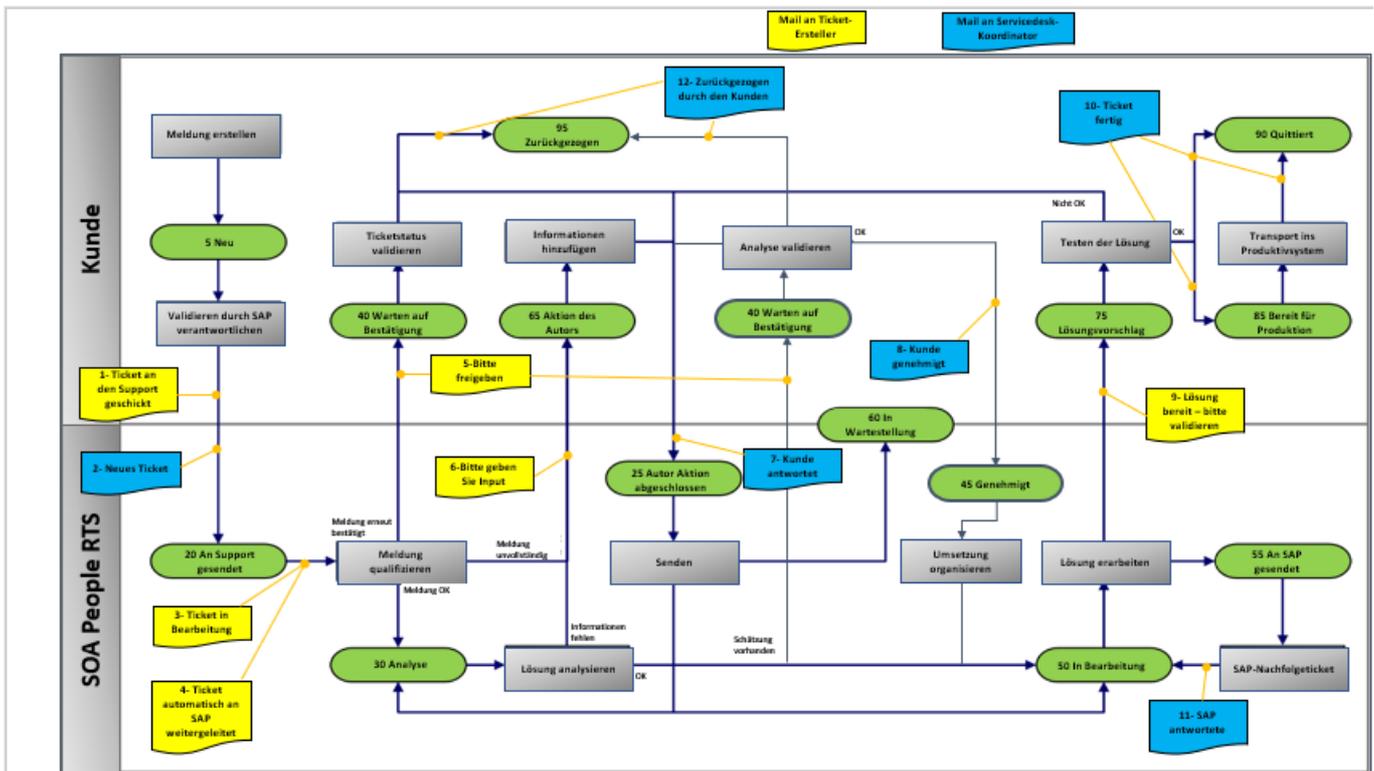


Kunden müssen aufmerksam sein, um Tickets zu behandeln, die in den Status "Kunde" zurückkehren. Diese Kundenstatus umfassen:

Kundenstatus	Kundenaktion	Zu setzender Status nach Abschluss
40 Warten auf Bestätigung	Eine Analyse und Einschätzung für die Realisierung zu bestätigen oder abzulehnen	45 Bestätigt (<i>ok für Realisierung</i>) 25 Aktion des Autors abgeschlossen (<i>eine weitere Analyse erfolgt auf Grundlage der Antwort</i>) 95 Zurückgezogen (<i>Ticket liegen lassen</i>)
65 Aktion des Autors	Geben Sie weitere Informationen, beantworten Sie die Frage oder führen Sie die vorgeschlagene Aktion aus	25 Aktion des Autors abgeschlossen
75 Lösungsvorschlag	Testen Sie die Lösung in der Testumgebung	90 Bestätigt (falls Test positiv war) 25 Aktion des Autors abgeschlossen (wenn Nacharbeit erforderlich ist) 85 Einsatzbereit (wenn die Lösung in Betrieb genommen werden kann – <i>und SOA People die Transporte produktiv setzt</i>)

1.5 Benachrichtigungen

Kunden haben die Möglichkeit, eine E-Mail-Benachrichtigung über relevante Statusänderungen von offenen Anfragen zu erhalten.



E-Mails können entsprechend der untenstehenden Tabelle automatisch generiert werden:

Status	Meldender	Kontakt	RTS Support Team	Meldungsbearbeiter
05 Neu (beim Speichern gesetzt auf - 20 An Support gesendet)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
10 Kunden-Ticket				
20 An Support gesendet (wenn Status war – 10 Kunden-Ticket)			<input checked="" type="checkbox"/>	
25 Autor Aktion abgeschlossen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
30 Analyse			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
40 Warten auf Bestätigung	<input checked="" type="checkbox"/>			
45 Genehmigt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
50 In Bearbeitung			<input checked="" type="checkbox"/>	
55 An SAP gesendet	<input checked="" type="checkbox"/>			
60 In Wartestellung				
65 Aktion des Autors	<input checked="" type="checkbox"/>			
70 Analyse SAP-Antwort	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
75 Lösungsvorschlag	<input checked="" type="checkbox"/>			
85 Bereit für Produktion		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
90 Quittiert		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Automatische Weiterleitung an SAP	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
Update im Ticket vom Kunden an den Support				

Die Option der E-Mail Benachrichtigung ist standardmäßig aktiviert, wird aber auf Wunsch des Kunden deaktiviert. Wenden Sie sich dazu bitte an Ihren Service Manager oder den Service Desk.

1.6 Zugriffsrechte

Für einen Kunden können mehrere Benutzer im System definiert werden (Key-User, internes Support-Team, First-Line-Support-Team, verantwortlich für den SAP-Support ...). SOA People stellt zwei verschiedene Benutzerprofile für Kunden zur Verfügung: "Kontaktperson" und "Verantwortlicher".

Funktion	Beschreibung	Zugriff
Kontaktperson	Im ersten Schritt des Supports die Key User, welche nicht befugt sind Budget Entscheidungen zu treffen (Entwicklungen)	<ul style="list-style-type: none"> - Erstellen von Anfragen - Nachverfolgung & Bestätigung seiner/ihrer eigenen Anfragen - Beantwortung von Anfragen nach zusätzlichen Informationen
Verantwortlicher	Anwendungsverantwortlicher, zur Genehmigung von Entwicklungen autorisiert	<ul style="list-style-type: none"> - Erstellen von Anfragen - Nachverfolgung & Bestätigung aller Anfragen für den Kunden (auch für andere Benutzer) - Beantwortung von Anfragen nach zusätzlichen Informationen - Genehmigung von Change Requests (Auswirkungen auf das Budget)

2 Nutzung des Systems

2.1 Zugang zum System

Unseren SAP Solution Manager Support erreichen Sie ganz einfach online über

<https://support.soapeople.com/>

Der folgende Screen wird angezeigt. Geben Sie Benutzer, Passwort und Sprache ein und melden Sie sich an.

If you need access to this SOA People support portal, please contact your support organization:

Country	The Netherlands	Belgium & Luxembourg	France	Germany
Telephone	+31(0) 30 6095 888	+32(0) 2 389 4506	+33(0) 4 7238 1047	+49(0) 7243 60591 500
E-Mail	Support.NL	Support.BE & LU	Support.FR	Support.DE

User

Password

Language DE - Deutsch

Log On

Change Password

Sie kommen auf die Startseite dort können sie auf die Meldungsbearbeitung klicken.

Startseite

Ready-To-Support

SAP One Support

Meldungs-
bearbeitung
Startseite

Customer Guide
(EN)
Message Handling

Kunden Guide (DE)
Meldungsbearbeitung

SOA People's hosting partner T-Systems wins the Huawei Cloud Partner of the Year

SAP One Support

Launchpad
SAP ONE Support

Expert Knowledge
Base Search
SAP ONE Support

Open Incidents @
SAP
SAP ONE Support

User Profile
SAP ONE Support

System Data
SAP ONE Support

2.2 Meldungsbearbeitung

Beim Einloggen öffnet das System automatisch die 'Startbildschirm'-Seite.
Auf der linken Seite des Bildschirms gelangen Sie zum Hauptnavigationbereich.

The screenshot shows the SOA PEOPLE Ready to Support (RTS) interface. The top navigation bar includes 'Teilen', 'Personalisieren', 'Systemnachrichten', and 'Abmelden'. The left sidebar contains navigation links for 'Startseite', 'Meine Daten', 'Stammdaten', 'Worklist', 'Grundfunktionen', 'Anliegen & Suchen', and 'RTS Links'. The main content area is divided into three sections:

- IT-News:** Lists various news items such as 'Corneta A.G. Solution Manager', 'SAP S/4HANA Maintenance 2040', 'SAP Support Portal', 'Internal Portal', 'SAP Community Network', and 'SOA People Website'.
- Von mir gesicherte Suchen:** A search box showing 'Kein Ergebnis gefunden'.
- Meine Meldungen - von mir angelegt:** A table with 11 columns: ID, IR, M, Beschreibung, Auftraggeber, Supportteam, Buchungsdatum, Priorität, Benutzerstatus, Vorgangsart, Meldungstyp, Budgettyp, Geändert am, Externe Referenz, and Nr. der SAP-Gepl. One entry is shown with ID 1000000113 and description 'Test Test 889'.
- Meine Meldungen - mir zugeordnet:** A table with the same columns as above. One entry is shown with ID 47457 and description 'Test vom Status "Kundenticket"'.

Die Startseite ist in drei Abschnitte unterteilt:

- Der obere Teil des Bildschirms bietet Ihnen einen einfachen Zugang zu einigen nützlichen Webseiten unter **'IT News'** und zu **'Von mir gesicherte Suchen'** (siehe 2.5 Suche in RTS-Meldungen).
- Im Hauptteil des Bildschirms **'Meine Meldungen – von mir angelegt'** sind alle Meldungen aufgelistet, die von Ihnen oder für Sie gemeldet wurden. Sie können die Liste nach zwei Merkmalen filtern: nach der Art der Meldung und/oder nach dem Status. Wenn Sie auf die ID-Nummer klicken, wird die ausgewählte Meldung geöffnet, und Sie haben die Möglichkeit, die Meldung durch Drücken der Schaltfläche "Bearbeiten" zu bearbeiten.
- Im unteren Teil des Bildschirms **'Meine Meldungen – mir zugeordnet'** sind alle von Ihnen gewünschten Aktionen aufgelistet. Es ist möglich, die Liste nach dem Merkmal des Meldungstyps zu filtern. Wenn Sie auf die ID-Nummer klicken, wird die Meldung geöffnet, und Sie haben die Möglichkeit, die Meldung durch Drücken der Schaltfläche "Bearbeiten" zu bearbeiten.

2.3 Meine Daten

Unter dem Bildschirm 'Meine Daten' können Sie Ihre persönlichen Daten pflegen und Ihr Passwort ändern.

Meine Daten

▼ Persönliche Daten
✎ Bearbeiten
✖ Abbrechen
💾 Sichern
✎ Kennwort ändern

Allgemeine Informationen Kommun...

Anrede: _____

Nachname: Grosch

Vorname: Daniel

Personalnummer: _____

Benutzer-ID: DAGRO

Zugeordneter Geschäftspartner: Daniel Grosch (3491)

Wenn Sie auf die Schaltfläche "Bearbeiten" klicken, können Sie die Option "Kennwort ändern" wählen.

Meine Daten

Meine Daten

▼ Persönliche Daten
✎ Bearbeiten
✖ Abbrechen
💾 Sichern
✎ Kennwort ändern

Allgemeine Informationen Kommun...

Anrede:

Nachname: Grosch

Vorname: Daniel

Personalnummer:

Benutzer-ID: DAGRO

Zugeordneter Geschäftspartner: Daniel Grosch (3491)

2.4 Erstellen einer RTS-Meldung

Die RTS-Meldungserstellung ist je nach den Rechten, die Ihnen im System zustehen, unterschiedlich.

2.4.1 Erstellen einer RTS-Meldung - Kundenticket

In einigen Verträgen sind Key-User berechtigt, RTS-Meldungen bis zum Status 'Kundenticket' zu erstellen, diese Nachrichten müssen von einer verantwortlichen Person in Ihrem Unternehmen validiert werden. In anderen Verträgen können alle Key-User als 'Verantwortliche' auftreten. Um einen neuen Antrag zu erstellen, wählen Sie im Navigationsbereich 'Anlegen RTS Meldung'.

The screenshot shows the 'RTS Meldung: Neu' form with the following sections and fields:

- Allgemeine Daten:** ID, Beschreibung, Konfigurationselement (710...), Meldender (Hölger), Ansprechpartner, Supportteam (SDCETT), Meldungsbearbeiter.
- Termin:** Angelegt (00.00), Geändert (00.00).
- SAP-Daten:** SAP-Komponente, OSS-Installation, SAP-Status.
- Verarbeitungsdaten:** Status (05 Neu), Priorität (3. Mittel).
- Kategorie:** Support-Bereich, Meldungstyp, Budgettyp (Normale Anfrage), Produkthierar., Geplante Stunden (0), Geplanter Liefertermin, Geplanter Release.
- Referenzobjekte:** Verwandte Anfrage, Externe Referenznummer, Bestellnummer, Support-Domain.

Auf diesem Bild können Sie alle relevanten Informationen für Ihre Anfrage eingeben.

- Unter **'Allgemeine Daten'**
 - 'Konfigurationselement' Feld ist obligatorisch und ermöglicht Ihnen die Eingabe einer technischen Beschreibung des Systems, in dem das Problem aufgetreten ist. Sie können es leicht über die Suchhilfe abrufen.
 - Sie müssen eine Kurzbeschreibung der Nachricht hinzufügen (zum einfachen Nachschlagen und Auffinden der Anfrage in Übersichten) und die Anfrage im Block "Beschreibung" vollständig und detailliert beschreiben.
 - Das Feld "Meldender" wird automatisch ausgefüllt und identifiziert die Person, die die Anfrage erstellt. Es ist möglich, die eingetragene Person zu ändern.

Damit Ihr Verantwortlicher die Support-Anfrage genehmigen (oder ablehnen) kann, müssen Sie unbedingt seinen Namen in das Feld "Ansprechpartner" eingeben. Die Genehmigung ist grundlegend, um die Nachricht an unser Support-Team weiterzuleiten.

- Unter **'Verarbeitungsdaten'** können Sie den Status der Nachricht ändern, standardmäßig ist der Status 'Neu', aber Sie müssen ihn auf 'Kunden Ticket' setzen (siehe 1.5 Support-Prozess) und die 'Priorität' der Nachricht eingeben (siehe 1.2 Handling von Prioritäten).
- Unter **'Kategorie'**

Sie können einen Support-Bereich auswählen (siehe 1.4 Support-Bereich und Produkthierarchie). Sie können den Meldungstyp eingeben (siehe 1.3 Meldungstypen). Der angegebene Meldungstyp wird von unserem Service-Desk-Koordinator validiert, bevor das Ticket an einen Support-Berater geschickt wird. Das Feld Budgettyp ermöglicht es Kunden mit einem festen monatlichen Supportbudget, eine Anfrage zur Behandlung außerhalb des normalen monatlichen Budgets einzureichen. Andere Kunden sollten immer die Standardkategorie 'Normale Anfrage' verwenden (bei Fragen wenden Sie sich bitte an den Service-Desk-Koordinator für weitere Erläuterungen).
- Die **'Externe Referenznummer'** kann frei für Ihre eigene Referenz verwendet werden (z.B. um sich auf eine Ticket-Identifikation in Ihrem eigenen Tracking-System zu beziehen).
- Wenn ein Ticket eine separate Rechnungsstellung für eine bestimmte **'Bestellnummer'** erfordert, kann auch diese Nummer eingegeben werden.

Auf der Registerkarte Anhänge können Sie jedes beliebige Dokument als Anhang hinzufügen.

Sobald Sie auf die Schaltfläche "Sichern" klicken, wird die Anfrage gespeichert und wartet darauf, vom zuständigen Benutzer bestätigt zu werden, damit sie zur Behandlung an unser Support-Team geschickt werden kann.

2.4.2 RTS-Meldung – Bestätigung des Kundentickets

Eine RTS-Meldung, die von einem normalen Hauptbenutzer erstellt wurde, wird erst nach Genehmigung durch den Verantwortlichen an das SOA People Support-Team gesendet. Der als Kontaktperson angegebene Benutzer kann über die Registerkarte Startseite unter 'Meine Meldungen – von mir angelegt' auf die Anfrage zugreifen. Klicken Sie auf die Meldung, um sie zu öffnen, drücken Sie 'Bearbeiten'.

RTS Meldung: 47669, Kundenleitfaden

Sichern Anzeigen Abbrechen Abschließen RTS Message **Bearbeiten** Abonnieren/Abbestellen Druckvorschau URL in Zwischenablage ablegen

Details Bearbeiten

Allgemeine Daten	Verarbeitungsdaten
ID: 47669	Status: 10 Kunden Ticket
Beschreibung: Kundenleitfaden	Priorität: 3: Mittel
Konfigurationselement: 71	Kategorie
Meldender: Holger	Support-Bereich: HOLGER
Ansprechpartner:	Meldungstyp: Supportanfrage
Supportteam: SDCETT Service Desk Ettlingen	Budgettyp: Normale Anfrage
Meldungsbearbeiter:	Produktthear: Support Services
Termine	Geplante Stunden: 0
Angelegt: 20.01.2021 14:50	Geplanter Liefertermin:
Geändert: 20.01.2021 14:50	Geplanter Release:
SAP-Daten	Referenzobjekte
SAP-Komponente:	Verwandte Anfrage:
OSS-Installation:	Externe Referenznummer:
SAP-Status:	Bestellnummer:
	Support-Domain:

Text Neu Zellen Filter

Der Verantwortliche muss den Status auf 'An Support gesendet' ändern und die Änderungen über 'Sichern' speichern.

Verarbeitungsdaten

Status: 10 Kunden Ticket

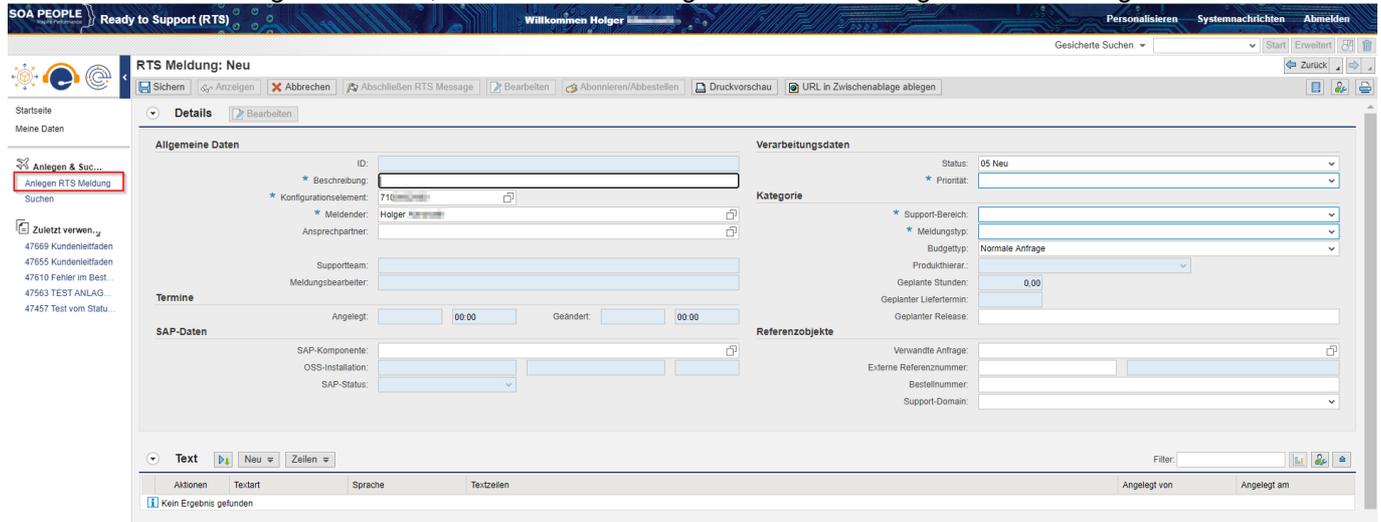
* Priorität: 10 Kunden Ticket

20 An Support gesendet

Nachdem der Verantwortliche die Anfrage bestätigt hat, wird es an das Support-Team geschickt. Beachten Sie, dass der Benutzer, der als "Meldender" eingegeben wurde, weiterhin für die Anfrage zuständig ist; der Verantwortliche (Kontaktperson) ist nur für die Genehmigung der Nachricht und deren Weiterleitung an das Support-Team zuständig.

2.4.3 Erstellen einer RTS-Meldung als Verantwortlicher

Um eine neue Meldung zu erstellen, müssen Sie im Navigationsfenster 'Anlegen RTS Meldung' wählen.



Auf diesem Bildschirm können Sie alle relevanten Informationen für den Antrag eingeben.

- Unter **"Allgemeine Daten"** müssen Sie eine kurze Beschreibung der Nachricht hinzufügen (zum einfachen Nachschlagen und Auffinden der Anfrage in Übersichten) und die Anfrage im Block "Beschreibung" ausführlich beschreiben.
Das Feld "Meldender" wird automatisch ausgefüllt und identifiziert die Person, die die Anfrage erstellt. Es ist möglich, die eingetragene Person zu ändern.
- Unter **"Verarbeitungsdaten"** können Sie den Meldungsstatus ändern. Standardmäßig ist der Status 'Neu' und wird nach dem Speichern automatisch in 'An Support gesendet' geändert. Nach dem Speichern ist der Status editierbar (siehe 1.5 Support-Prozess).
- Geben Sie die 'Priorität' der Nachricht ein (siehe 1.2 Handling von Prioritäten).
- Geben Sie unter **"Kategorie"** den Nachrichtentyp ein (siehe 1.3 Nachrichtentypen). Der angegebene Nachrichtentyp wird von unserem Service-Desk-Koordinator validiert, bevor das Ticket an einen Support-Berater geschickt wird.
Das Feld "Budgettyp" ermöglicht es Kunden mit einem festen monatlichen Supportbudget, eine Anfrage einzureichen, die außerhalb des normalen monatlichen Budgets behandelt werden soll. Andere Kunden sollten immer die Standardkategorie "Normale Anfrage" verwenden (wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an den Service-Desk-Koordinator für weitere Erläuterungen).
- Die **"Externe Referenznummer"** kann frei für Ihre eigene Referenz verwendet werden (z.B. um sich auf eine Ticket-Identifikation in Ihrem eigenen Tracking-System zu beziehen). Wenn ein Ticket eine separate Rechnungsstellung für eine bestimmte Bestellnummer erfordert, kann auch diese Nummer eingegeben werden.

Sie können jedes beliebige Dokument als Anhang auf der Registerkarte Anhänge hinzufügen.

Sobald Sie auf die Schaltfläche 'Sichern' klicken, wird die Anfrage gespeichert und an unser Support-Team zur Bearbeitung weitergeleitet.

Um eine Anfrage zu schließen, sobald die vorgeschlagene Lösung genehmigt ist, müssen Sie im Bearbeitungsmodus auf die Schaltfläche "Abschließen RTS Message" klicken. Dadurch wird die Anfrage automatisch auf den Status "90 Quittiert" gesetzt.



RTS Meldung: 47669, Kundenleitfaden

Allgemeine Daten

ID: 47669

* Beschreibung: Kundenleitfaden

* Konfigurationselement: 710 [Icon] [Icon] [Icon]

* Meldender: Holger [Icon]

Ansprechpartner: [Icon]

Sobald ein Ticket geschlossen wurde (Status "90 Bestätigt"), können diesem keine Informationen mehr hinzugefügt werden. Und es kann auch nicht wieder neu eröffnet werden.

2.5 Suchen von RTS Meldungen

Um eine bestehende Meldung zu suchen, müssen Sie im Navigationsbereich 'Suchen' wählen.

SOA PEOPLE Ready to Support (RTS) Willkommen Holger

Suchen: Meldungen

Startseite
Meine Daten

Anlegen & Suc...
Anlegen RTS Meldung
Suchen

Zuletzt verwen...
47669 Kundenleitfaden
47655 Kundenleitfaden
47610 Fehler im Best...
47563 TEST ANLAG...
47457 Test vom Statu...

Suchkriterien

Meldungs-ID	ist		+ -
Angelegt am	ist		+ -
Zuletzt geändert am	ist		+ -
Geplanter Release	enthält		+ -
Lieferdatum	ist		+ -
Status	ist		+ -
Status	ist		+ -
Meldender	ist		+ -
Ansprechpartner	ist		+ -
Meldungstyp	ist		+ -
Budgettyp	ist		+ -
Freitext	enthält		+ -
Beschreibung	enthält		+ -
Priorität	ist		+ -

Maximale Anzahl von Ergebnissen: 100

Suchen Löschen Suche sichern als: Sicht aufnehmen

Mehrere Suchkriterien stehen zur Verfügung und können kombiniert werden. Es ist möglich, ein weiteres Suchkriterium hinzuzufügen, indem Sie die Schaltfläche '+' wählen, oder ein Suchkriterium zu löschen, indem Sie '-' drücken. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Suchen" und das System listet alle Meldungen auf, die Ihren Suchkriterien entsprechen. Wenn Sie auf die ID-Nummer klicken, wird die Nachricht geöffnet.

Sie haben die Möglichkeit, eine spezifische Suche über die Schaltfläche 'Suche sichern als' zu speichern. Geben Sie eine kurze Beschreibung ein und klicken Sie auf 'Sichern'.

Suchkriterien

Meldungs-ID	ist		
Angelegt am	ist		
Zuletzt geändert am	ist		
Geplanter Release	enthält		
Lieferdatum	ist		
Status	ist		
Status	ist		
Meldender	ist		
Ansprechpartner	ist		
Anfragetyp	ist		
Budgettyp	ist		
Freitext	enthält		
Beschreibung	enthält		
Priorität	ist		

Maximale Anzahl von Ergebnissen: 100

Suchen Löschen Suche sichern als: Sicht aufnehmen Sichern

Ergebnisliste: 17 Meldungen gefunden

Diese gespeicherten Suchkriterien stehen auf der Startseite unter 'Von mir gesicherte Suchen', aber auch in der oberen rechten Ecke zur Verfügung. Ein Klick auf die Suchbeschreibung öffnet die Ergebnisliste.

Es ist möglich, das Ergebnis (als Excel-Datei) der Suche zu exportieren, indem Sie auf die Schaltfläche "Diagramm öffnen" klicken.

Suchen Löschen Suche sichern als: Sicht aufnehmen Sichern

Ergebnisliste: 17 Meldungen gefunden

Aktualisieren Filter:

ID	Beschreibung	Priorität	Angelegt am	Status	Meldender	Ansprech...	Anfragetyp	Budgettyp	Festprei...	Geplant...	Externe Refer...	Bestellnummer	Lieferdatum	Zuletzt geä...	A...
----	--------------	-----------	-------------	--------	-----------	-------------	------------	-----------	-------------	------------	------------------	---------------	-------------	----------------	------

Alle Nachrichten, die über das Suchwerkzeug geöffnet werden, erscheinen im Navigationsfenster unter 'Zuletzt verwendet'.

SOA PEOPLE Ready to Support (RTS) Willkommen Holger Personalisieren Systemnachrichten Abmelden

Gesicherte Suchen Start Erweitert Zurück

Startseite

IT-News

- SOA People RTS Customer Guide
- Corneta A.G. Solution Manager
- SAP S/4HANA Maintenance 2040
- SAP Support Portal
- SOA People Website

Meine Meldungen - von mir angelegt

Ergebnisliste: 14 Meldungen gefunden, Letzte Aktual.: 20.01.2021 15:02:12

Zuletzt verwendet

- 47669 Kundenleitfaden
- 47655 Kundenleitfaden
- 47610 Fehler im Best...
- 47563 TEST ANLAG...
- 47457 Test vom Statu...

Von mir gesicherte Suchen

Kein Ergebn. found.

Abhängig von dem Pfad, den Sie für den Zugriff auf die Nachrichten wählen, kann sich das Layout ändern, aber die Funktionalität ist dieselbe, sobald Sie auf 'Bearbeiten' klicken.

Wenn Sie eine alte "gesicherte Suche" löschen möchten, wählen Sie es zuerst aus der Dropdown-Box in der oberen rechten Ecke aus. Dann drücken Sie auf .

2.6 SAP Software Maintenance Bearbeitung

Dieses Kapitel beschreibt folgende Themen:

- Erstellen Sie eine RTS-Meldung zur Weiterleitung an die SAP AG
- Automatische Weiterleitung an die SAP AG bei Vorfällen der Priorität 1 außerhalb der Geschäftszeiten von SOA People
- Wie Sie auf eine OSS-Meldung über den Solution Manager antworten können
- Wie Sie eine OSS-Meldung über den Solution Manager bestätigen können
- S-User-Berechtigungen auf dem Support-Portal der SAP AG

2.6.1 Erstellen einer RTS-Meldung zur Weiterleitung an die SAP AG

Um eine neue Anforderung zu erstellen, wählen Sie im Navigationsmenü **Erstellen RTS Meldung**. Auf diesem Bild können Sie alle relevanten Informationen für die Anforderung eingeben:

- Das Feld **Konfigurationselement** ist obligatorisch und ermöglicht es Ihnen, das System anzugeben, in dem das Problem aufgetreten ist. Die verfügbaren Optionen können über die Suchhilfe abgerufen werden.
- Fügen Sie unter **Allgemeine Daten** eine Kurzbeschreibung der Meldung hinzu (zum einfachen Nachschlagen und Auffinden der Anfrage in Übersichten) und fügen Sie die vollständige Beschreibung Ihrer Anfrage über den Block Text und den Texttyp Beschreibung hinzu.
- Geben Sie die **Priorität** der Meldung ein.
- Wählen Sie im Feld **Meldungstyp** die Option SAP Softwarewartung.

Drücken Sie die Schaltfläche Sichern, um die Anfrage zu speichern, damit sie von SOA People bearbeitet werden kann. SOA People führt seine First- und Second-Level-Tasks durch, bevor die Nachricht an die SAP AG weitergeleitet wird.

2.6.2 Automatische Weiterleitung an die SAP AG bei Vorfällen der Priorität 1 außerhalb der SOA People Geschäftszeiten

Im Falle eines Vorfalls der Priorität 1 außerhalb der SOA People Geschäftszeiten ist es möglich, den Vorfall direkt an die SAP AG weiterzuleiten. Die SAP AG kann dieses Ticket der Priorität 1 außerhalb der Bürozeiten bearbeiten (Enterprise Support).

Erstellen Sie eine neue (oder aktualisieren Sie eine bestehende) RTS-Meldung mit dem **Tickettyp Incident**, **Support Anfrage**, oder **SAP Softwarewartung** und ändern Sie die Priorität auf 1: Sehr hoch.

Wenn Sie im Ticket einen anderen Meldungstyp angegeben haben, wird die Priorität der Meldung auf 5: Sehr Hoch (Nicht an SAP weitergeleitet) geändert. Bitte eingeben:

- Die entsprechende SAP-Komponente
- Eine kurze Beschreibung des Vorfalls (auf Englisch)
- Eine lange Beschreibung (auf Englisch - verwenden Sie den Texttyp "Description"), einschließlich:
 - Eine vollständige Beschreibung des Vorfalls
 - Der Verweis auf beliebige System- oder Fehlermeldungen
 - Die Schritte zur Reproduktion des Vorfalls
 - Die geschäftlichen Auswirkungen dieses Vorfalls (z.B. betroffene Geschäftsprozesse, finanzielle Auswirkungen, Anzahl der beteiligten SAP-Anwender, ...)

The screenshot shows the SAP Service Center ticket creation interface. Key fields are highlighted with red boxes:

- Allgemeine Daten:**
 - ID: [Empty]
 - Beschreibung: **Automatische Weiterleitung an SAP**
 - Konfigurationselement: [Empty]
 - Auftraggeber: [Empty]
 - Meldender: Daniel Grosch
 - Ansprechpartner: [Empty]
 - Supportteam: [Empty]
 - Meldungsbearbeiter: [Empty]
 - Entwickler: [Empty]
 - Service Manager: [Empty]
- Verarbeitungsdaten:**
 - Status: 05 Neu
 - Priorität: **1: Sehr hoch**
- Termine:**
 - Geändert von: [Empty]
 - Angelegt: [Empty] 00:00
 - Geändert: [Empty] 00:00
 - Erste Reaktion bis: [Empty]
 - Reaktionszeitstatus: 0 %
 - Fällig am: [Empty]
 - MPT-Status: 0 %
- SAP-Daten:**
 - OSS-Installation: [Empty]
 - SAP-Status: [Empty]
- Kategorie:**
 - Support-Bereich: [Empty]
 - Meldungstyp: **SAP Softwarewartung**
 - Budgettyp: Normale Anfrage
 - Produktthierar.: [Empty]
 - PSP-Element: [Empty]
 - PSP manuell gesetzt:
 - Festpreisanzeige:
 - Geplante Stunden: 0
 - Aufwand Benutzer/ Aufwand Gesamt: 0,00
- SLA-Anzeige:**
 - Von SLA ausschließen:
 - Follow-up-Termin: [Empty]
 - Genehmigungsdatum: [Empty]
 - Geplanter/ tatsächlicher Liefertermin: [Empty]
 - Geplanter Release: [Empty]
 - Freigabe für Produktion: [Empty]
- Referenzobjekte:**
 - Verwandte Anfrage: [Empty]
 - Externe Referenznummer: [Empty]
 - Bestellnummer: [Empty]
 - Support-Domain: [Empty]

Es gibt bestimmte Kriterien, die ein Ticket der Priorität 1 erfüllen muss, bevor es direkt an die SAP AG geschickt werden kann. Diese sind:

- Die Beschreibung des Vorfalls muss auf Englisch verfasst sein.
- Die Verbindung zum System muss für die SAP AG offen sein
- Der sichere Bereich des Kunden muss korrekte Benutzer-Anmeldeinformationen zur Verfügung stellen; die betroffene Benutzeranmeldung muss ein entsprechendes Berechtigungsprofil auf dem System haben, vorzugsweise SAP_ALL
- Eine englischsprachige Kontaktperson muss verfügbar sein; deren Telefonnummer sollte in der OSS-Meldung angegeben werden

Beim Speichern der RTS-Meldung wird eine Popup-Meldung angezeigt, um zu bestätigen, dass die RTS-Meldung diese Kriterien erfüllt. Dieses Popup hat drei Buttons:

- An SAP senden - die RTS-Meldung wird dann an SAP AG weitergeleitet
- An RTS senden - die RTS-Meldung wird nicht an SAP AG gesendet und die Priorität wird automatisch auf 5: Sehr hoch (Kein Senden an SAP) geändert. Diese Nachricht wird am nächsten Arbeitstag vom SOA People Service Desk bearbeitet.
- Zurück zur Meldung - Speichern abbrechen und zur RTS-Meldung zurückkehren

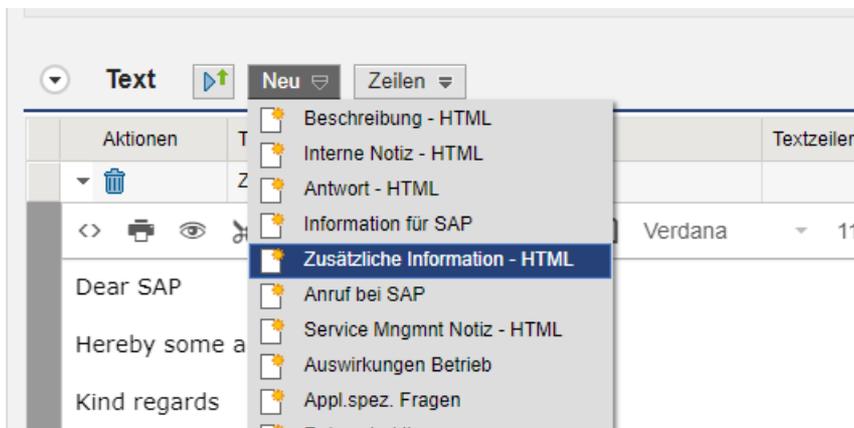
2.6.3 Wie Sie auf eine OSS-Meldung über den Solution Manager antworten können

Es gibt zwei Szenarien, bei denen Meldungsinformationen an die SAP AG gesendet werden:

- Ein Vorfall der Priorität 1 außerhalb der Geschäftszeiten von SOA People (siehe oben)
- Falls SOA People den Vorfall an die SAP AG weitergeleitet hat, nachdem die First- und Second-Level-Tasks durchgeführt wurden (d.h. bestätigen, dass es sich bei dem gemeldeten Vorfall um einen Fehler im SAP-Standard handelt, für den noch keine Standardlösung verfügbar ist)

Sobald eine Meldung weitergeleitet wurde, kann die weitere direkte Kommunikation zwischen der SAP AG und dem Kunden über den SOA People Solution Manager erfolgen. Die gesamte Kommunikation von SOA People mit der SAP AG (Informationen für SAP) und die Antwort der SAP AG ist im SOA People Solution Manager sichtbar.

Um auf eine OSS-Meldung zu antworten, verwenden Sie bitte den Texttyp "Zusätzliche Information - HTML". Geben Sie die entsprechenden Informationen ein und drücken Sie 'Sichern'. Diese neuen Informationen werden dann automatisch an die SAP AG übertragen.



2.6.4 Wie Sie eine OSS-Meldung über den Solution Manager bestätigen

Eine OSS-Meldung kann mit dem Betätigen des entsprechenden Buttons in der RTS-Meldung quittiert werden. Beachten Sie, dass die Quittierung einer RTS-Meldung bedeutet, dass die Meldung geschlossen wird und nicht mehr geöffnet werden kann.

Klicken Sie auf den Button Bearbeiten, um den Button Quittieren zu aktivieren. Nach Klicken auf den Button Quittieren wird eine Pop-up-Meldung angezeigt, um zu bestätigen, dass die entsprechende RTS- (und OSS-) Meldung geschlossen werden kann. Wählen Sie die Option "Ja", um sowohl die RTS- als auch die OSS-Meldung zu schließen, oder "Nein", um zur RTS-Meldung zurückzukehren.

Die Verfügbarkeit des Buttons Quittieren hängt vom Status der OSS-Meldung (SAP-Status) ab. Es ist nur möglich, die Meldung zu quittieren, wenn sich die OSS-Meldung in einem der folgenden SAP-Status befindet (dies ist unter SAP Meldungsinformation sichtbar):

- Neu

- SAP-Lösungsvorschlag
- Aktion des Autors
- Partner-Kunden-Aktion
- In Bearbeitung durch den Kunden
- Lösung bestätigt
- Automatisch bestätigt

RTS Message: 47655, Kundenleitfaden

The screenshot shows the SAP support portal interface for a message with ID 47655. The message details include: Configuration element: 71, Auftraggeber: [redacted], Meldender: Holger, Ansprechpartner: Holger, Supportteam: SDCETT, Meldungsbearbeiter: [redacted], Entwickler: [redacted], Service Manager: Michaëlle. The status is '20 An Su' and the priority is '1: Sehr h'. The message was changed by Daniel Gr on 18.01.202 and created on 18.01.202. A confirmation dialog box is overlaid on the form, asking 'Möchten Sie die Meldung abschließen? Wenn Sie "Ja" wählen, wird die Meldung geschlossen Sie können keine Änderungen mehr vornehmen.' with 'Ja' and 'Nein' buttons.

2.6.5 S-User-Berechtigungen auf dem Support-Portal der SAP AG

Es gibt keine Synchronisation zwischen dem S-User-Kennwort der SAP AG und dem SOA People Support-Portal. Autorisierte S-User für das SOA People Support-Portal erhalten eine automatische E-Mail-Benachrichtigung mit ihren Anmeldedaten.

Bei Zugangsproblemen mit dem SOA People Support-Portal wenden Sie sich bitte an Ihren Service Desk Koordinator.

S-User werden auf dem [SAP Support Portal - Users & Authorizations](#) verwaltet (erfordert

Benutzerdatenberechtigung), in dem wichtige Supportberechtigungen gewährt oder entzogen werden können:

- Zugang zum SOA People Support-Portal
- Öffnen der Verbindung für SAP AG
- Pflege der Zugangsdaten (Login) zur SAP AG im geschützten Bereich

Die Erstellung des S-Users besteht aus zwei Schritten:

1. Das Anlegen des S-Users (die Bestätigung durch die SAP AG kann bis zu 24 Stunden dauern)
2. Zuweisung der S-User-Berechtigungen

Verwenden Sie die Option Request User unten rechts, um den Erstellungsprozess zu starten (nach der Erstellung kann die Anrede nur über die Benutzerverwaltung geändert werden). Beachten Sie, dass der Vor- und Nachname nach dem Anlegen nicht mehr geändert werden kann, siehe SAP-Hinweis **2597456**.

Request User

*Customer:

*Salutation:

*First Name:

*Last Name:

*E-Mail:

*Language:

Department:

Authorization Packages:

Die neu angeforderten S-User sind oben links in der Option Requested Users sichtbar. Vergeben Sie die entsprechende Berechtigung.

CONTACT DETAILS AUTHORIZATIONS IMPORTANT FUNCTIONS EXISTING AUTHORIZATIONS EXISTING AUTHORIZATION PACKAGES

AUTHORIZATIONS

All

<input type="checkbox"/> Incidents	--> Required to gain access to the SOA People support portal
<input type="checkbox"/> Report an Incident	
<input type="checkbox"/> Close Incidents	
<input type="checkbox"/> Send Incidents to SAP	
<input type="checkbox"/> Display Incidents	
<input type="checkbox"/> Remote Support	--> Optional to open the connection for SAP and to maintain access data (login) information in the secure area
<input type="checkbox"/> Open Remote Connections	
<input type="checkbox"/> Edit my Login Data	
<input type="checkbox"/> Edit all Login Data	
<input type="checkbox"/> System Data	
<input type="checkbox"/> Edit System Data	
<input type="checkbox"/> SSCR Keys	
<input type="checkbox"/> Register Object and Developer Keys	
<input type="checkbox"/> License Keys	
<input type="checkbox"/> Request License Key	
<input type="checkbox"/> Reserve Namespace	
<input type="checkbox"/> Reserve Namespaces	
<input type="checkbox"/> Business One	
<input type="checkbox"/> SAP Business One - Edit Incidents	
<input type="checkbox"/> Partners	
<input type="checkbox"/> Request License Key (Partner)	
<input type="checkbox"/> SMB Opportunity Management - End User Authorization	
<input type="checkbox"/> User Data	
<input type="checkbox"/> Edit Authorizations	
<input type="checkbox"/> Edit User Data	
<input type="checkbox"/> Security Contact	
<input type="checkbox"/> SSL Certificate	
<input type="checkbox"/> SSL Certificate Administrator (Ordering and Renewing)	
<input type="checkbox"/> Software Download	
<input type="checkbox"/> Software Download	

Nach der Erstellung können S-User ihre eigenen Details über die Menüoption User Profile oben rechts anzeigen (und bearbeiten).

The screenshot displays the SAP User Profile interface. At the top, there is a navigation bar with the SAP logo, a search bar, and a user profile dropdown menu. The main content area is divided into two columns. The left column contains a profile picture placeholder and contact information: Name, S-user, Phone 1 (+32-23894506), Phone 2 (+32-10390332), E-Mail, and Type (Partner). The right column contains company information: Company Name (SOA PEOPLE SANV), Company Number (0000862043), and Address (avenue Einstein 6, 1300 Wavre BE). Below the profile information are tabs for General Settings, Roles, Favorites, and App Data. The General Settings tab is active, showing a list of settings with dropdown menus: Language (English), Date Format (DD.MM.YYYY), Time Format (14:10:02 (24 Hours)), Time Zone (Default), Number Format (1.234.567.89), and Theme (Default). An Edit Header button is visible in the top right corner of the profile section.