

Leitfaden

Solution Manager 7.2 - Service Desk Kundenleitfaden

Gültig ab Februar 2018



cormeta ag, am hardtwald 11, 76275 Ettlingen

Inhaltsverzeichnis

Einführung	3
1.1 <i>SAP Solution Manager Service Desk</i>	3
1.2 <i>Prioritätsbehandlung.....</i>	4
1.3 <i>Unterstützungsprozess.....</i>	5
1.4 <i>Zugriffsrechte</i>	5
2 Meldungsbearbeitung kurz erklärt.....	7
2.1 <i>Zugriff auf das System</i>	7
2.2 <i>Startseite</i>	8
2.3 <i>Oberfläche.....</i>	8
2.3.1 <i>Vertreter verwalten.....</i>	11
2.4 <i>Navigation allgemein</i>	13
2.5 <i>Meldung anlegen</i>	14
2.6 <i>Statusinformation</i>	20
2.7 <i>Bedienung / Bearbeitung</i>	20
2.7.1 <i>Anzeige/Bearbeiten einer Meldung</i>	20
2.7.2 <i>Antworten</i>	23
2.7.3 <i>Sicherheitsbereich.....</i>	24
2.8 <i>E-Mails.....</i>	24

Einführung

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihren Auftrag und das entgegengebrachte Vertrauen in unseren SAP Support Service. Um Ihnen einen besseren Service bieten zu können und um eine ordnungsgemäße Bearbeitung all Ihrer Anfragen zu gewährleisten, haben wir den SAP Solution Manager Service Desk als unser Haupt-Support-Tool implementiert. Dieser Kundenleitfaden enthält praktische Richtlinien, wie Sie auf dieses System zugreifen und es verwenden können. In unserem ständigen Bemühen, unseren Service zu verbessern, sind alle Bemerkungen, auch zum Inhalt dieses Leitfadens, mehr als willkommen. Zu diesem Zweck können Sie sich jederzeit an Ihren Serviceleiter oder Service-Desk-Koordinator wenden.

1.1 SAP Solution Manager Service Desk

Wir möchten unsere Kunden ermutigen, alle Anfragen über unseren SAP Solution Manager Service Desk einzureichen. Zu diesem Zweck bieten wir direkten Web-Zugang für alle Kunden.

Die cormeta AG bietet Ihren SAP-Wartungskunden den Solution Manager als zentrales Tool zur Erfassung und Bearbeitung von Fehlermeldungen.

Es handelt sich dabei um eine Web-Oberfläche, die Sie über folgenden Link im Browser aufrufen können:

<https://support.cormeta.de/message>

Die Geschäftszeiten der cormeta AG sind von Montag bis Freitag ab 8.30 Uhr bis 17:30 Uhr. Während dieser Zeiten sind wir für Sie telefonisch erreichbar.

Unser Support-Center erreichen Sie telefonisch über die zentrale Support-Hotline 07243/6059-1-500. In den folgenden Kapiteln erhalten Sie einen Überblick über die Meldungserfassung bei cormeta AG.

Alle eingereichten Meldungen müssen folgende Informationen enthalten, um eine schnelle Bearbeitung zu gewährleisten:

- Eine detaillierte Fehlerbeschreibung
- Alle bereits getroffenen Maßnahmen
- Dringlichkeit
- Systemdaten
- Zugangsdaten
- Ansprechpartner

Kunde öffnet ein Incident via Web Portal → Ein Service Desk Coordinator SDC nimmt den Incident in Bearbeitung:

- Prüft die hinterlegte Komponente und Priorität
- Analysiert die Problembeschreibung und versucht, sie selbst oder unter Mithilfe von Kollegen zu lösen
- Ist die Ursache des Problems ein SAP-Fehler, wird die Nachricht an den SAP-Support weitergeleitet
- Der Lösungsvorschlag wird an den Kunden zurückgegeben

Die SDC behält den Überblick über alle offenen Tickets und gewährleistet gleichzeitig eine Reaktionsfähigkeit entsprechend den Service Levels und dem effektiven und effizienten Betrieb.

1.2 Prioritätsbehandlung

Der Zweck des Incident Managements besteht darin, auf Störungen zu reagieren, die den normalen Betrieb stören und durch tatsächliche oder wahrgenommene Anomalien in einem der operativen SAP-Systeme innerhalb des Support-Umfangs verursacht werden.

Meldungen werden in Abhängigkeit von den geschäftlichen Auswirkungen des Vorfalls vorrangig behandelt. Die folgenden Codes werden verwendet:

Priority 1: (Sehr hoch) Eine Meldung der Priorität "sehr hoch" ist gerechtfertigt, wenn es zu sehr ernststen Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs kommt. Arbeiten, die keinen Aufschub dulden, können nicht ausgeführt werden. Dies wird in der Regel durch folgende Umstände verursacht:

- Völliger Ausfall eines Produktivsystems.
- Gefährdung des kurzfristig bevorstehenden Produktivstarts oder Upgrades.
- Das Kerngeschäft ist ernsthaft beeinträchtigt.
- Es ist kein Work-Around verfügbar.

- **Priority 2: (Hoch)** Eine Meldung der Priorität "hoch" ist gerechtfertigt, wenn es zu starken Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs kommt. Notwendige Arbeiten können nicht durchgeführt werden. Dies wird durch eine fehlerhafte oder ausgefallene Funktionalität des SAP-Systems hervorgerufen, die in der aktuellen Situation dringend benötigt wird. Die Meldung erfordert eine baldige Bearbeitung, weil die andauernde Fehlfunktion zu einer ernststen Störung des gesamten produktiven Geschäftsablaufs führen kann.

- **Priority 3: (Mittel)** Eine Meldung der Priorität "mittel" ist gerechtfertigt, wenn es zu Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs kommt. Dies wird durch eine fehlerhafte oder ausgefallene Funktionalität des SAP-Systems hervorgerufen.

- **Priority 4: (Niedrig)** Eine Meldung der Priorität "niedrig" ist gerechtfertigt, wenn es zu keinen oder geringen Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs kommt. Dies wird durch eine fehlerhafte oder ausgefallene Funktionalität des SAP-Systems hervorgerufen, die nicht täglich benötigt oder nur wenig genutzt wird.

Vorfälle werden gemäß diesen Prioritäten behandelt. Die tatsächlichen Service-Levels sind in der Supportvereinbarung definiert und richten sich nach den spezifischen Bedürfnissen jedes einzelnen Kunden.

Sie können den Status offener Meldungen mit dem Solution Manager Service Desk abfragen. Bei Meldungen mit Priorität 1 (sehr hoch) und Priorität 2 (hoch) werden zusätzliche Aktualisierungen an die Verantwortlichen der betroffenen Domäne per E-Mail oder telefonisch bei wichtigen Statusänderungen übermittelt.

Der Zweck des Incident Management ist es, die geschäftlichen Auswirkungen so schnell wie möglich zu reduzieren. Daher kann eine temporäre Lösung in Form eines Hinweises, einer Problemumgehung oder eines manuellen Eingriffs bereitgestellt werden. Das zugrundeliegende Problem kann dann in einer geplanten Weise auf einer niedrigeren Prioritätsebene gelöst werden.

Für Kunden, die über cormeta AG auch den SAP Enterprise Support (Wartung von SAP-Lizenzen) erhalten, unterstützt unser Service Desk die Problembehandlung rund um die Uhr bei Problemen der Priorität 1. Wenn bei diesen Kunden eine Meldung der Priorität 1 außerhalb der normalen Servicezeiten erfasst wird, wird die automatische Übertragung einer solchen Meldung an den SAP-Support gesendet. Der SAP-Support ist für Kunden mit Priorität 1, die sich unter SAP License Maintenance qualifizieren, für Enterprise Support-Kunden rund um die Uhr verfügbar.

1.3 Unterstützungsprozess

Support-Anfragen werden gemäß dem folgenden Verfahren behandelt. Die dargestellte Vorgehensweise ist für alle Anfragetypen gleich.



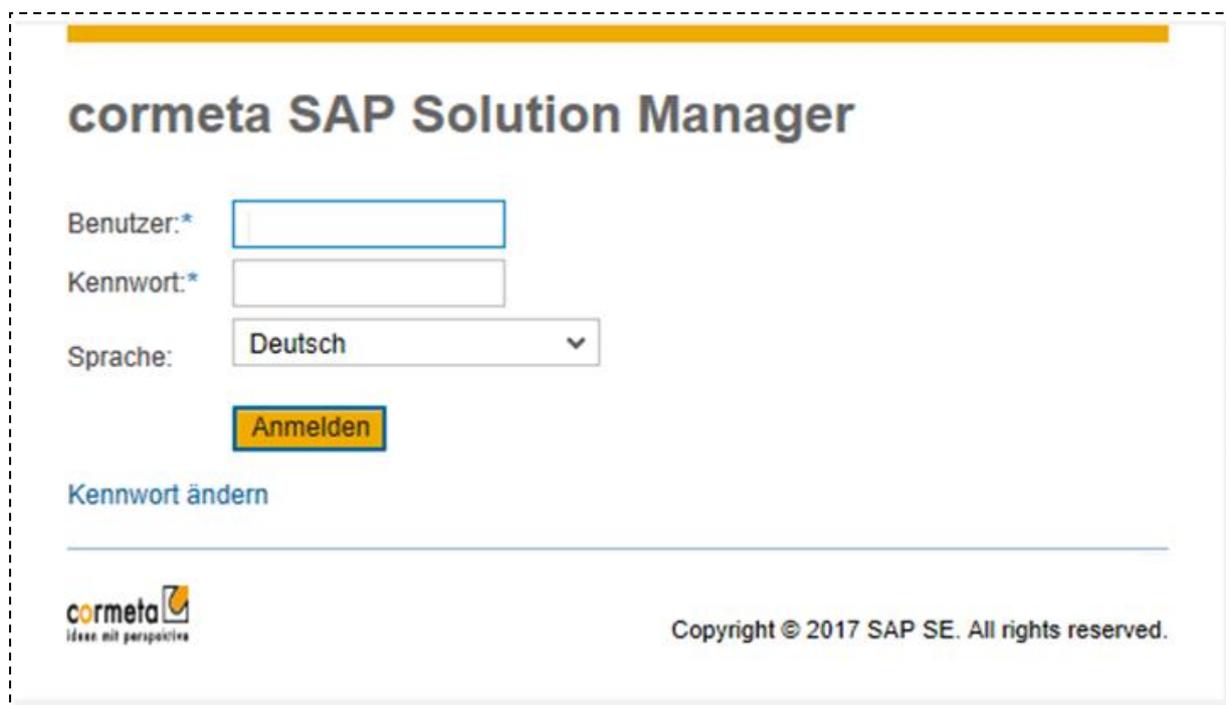
1.4 Zugriffsrechte

Für einen Kunden können mehrere Benutzer im System angelegt werden (Key-User, internes Support-Team, First Line-Support-Team, verantwortlich für den SAP-Support ...). Um die Dinge einfach und unkompliziert zu halten, stellt cormeta AG nur zwei unterschiedliche Benutzerprofile für Kunden bereit: "Ansprechpartner" und "Verantwortliche".

2 Meldungsbearbeitung kurz erklärt

2.1 Zugriff auf das System

Sie können unseren SAP Solution Manager Support einfach online über <https://support.cormeta.de/message> erreichen. Das Protokoll der Site ist aus Sicherheitsgründen gesichert (https). Der folgende Identifizierungsbildschirm wird angezeigt. Sie erhalten durch Aufruf des o.g. Links folgende Anmeldemaske. Geben Sie Benutzernamen, Passwort und Arbeitssprache ein und melden Sie sich an.



cormeta SAP Solution Manager

Benutzer:*

Kennwort:*

Sprache: ▼

Anmelden

[Kennwort ändern](#)

 ideen mit perspektiva

Copyright © 2017 SAP SE. All rights reserved.

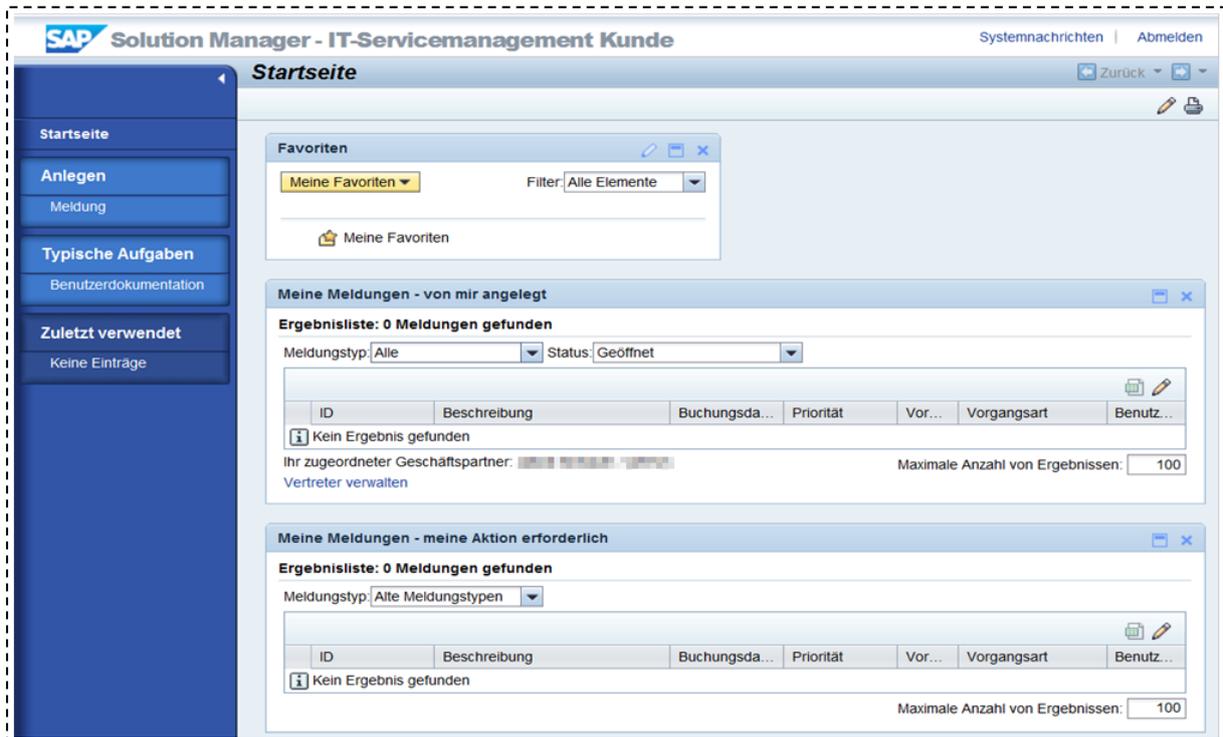
Die Anmeldung erfolgt mit Ihrem S-User. Das initiale Kennwort wurde Ihnen automatisch per E-Mail von der cormeta AG zugesandt.

(Bei Anmeldeproblemen wenden Sie sich bitte an die cormeta Support-Hotline unter der Telefonnummer 07243/60591-500)

2.2 Startseite

In diesem Bereich können Sie die folgenden Aktivitäten durchführen:

- Neue Meldung anlegen
- Überwachung der Meldung (Status und Historie)
- Absprung in Meldung (Details ergänzen – Meldung bearbeiten)
- Favoriten verwalten



2.3 Oberfläche

Die Navigationsleiste befindet sich auf der linken Seite und bietet Ihnen Zugriff auf verschiedene Funktionen:

Startseite:

Sie können jederzeit über den Eintrag **Startseite** auf diese zurücknavigieren.

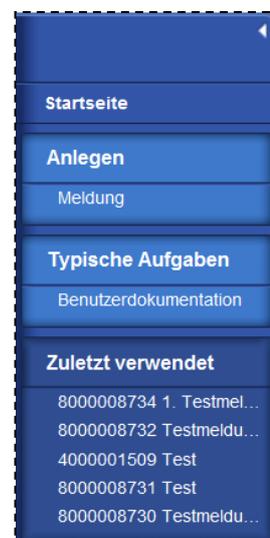
Anlegen > Meldung

Hier können Sie eine neue Meldung (ZMIV) anlegen.

Typische Aufgaben > Benutzerdokumentation

Dieser Link führt Sie auf die cormeta-Homepage zu vielen Informationen, unter Anderem auch zu den Dokumentationen rund um die Solution Manager Bedienung.

Zuletzt verwendet



Hier werden die 5 zuletzt angezeigten Meldungen aufgelistet.

Im Arbeitsbereich auf der rechten Seite befinden sich verschiedene Funktionsbereiche: Favoritenverwaltung und 2 Meldungslisten zur Anzeige und Verwaltung der Meldungen.



Favoritenverwaltung:

In jeder Meldung können Sie diese als Favorit speichern.



Dadurch erscheint diese Meldung als Direktzugriff in der Favoritenliste auf der Startseite.



Meldungslisten:

Auf der Startseite stehen Ihnen 2 Meldungslisten zur Verfügung, die die für Sie relevanten Meldungen auflisten.

Es gibt jeweils den Filter Meldungstyp: hier können Sie zwischen „alten“ SLFN-Meldungen und neuen ZMIV-Meldungen unterscheiden.



Die 1. Liste „Meine Meldungen – von mir angelegt“ zeigt alle Meldungen, die Sie als Meldender angelegt haben:

ID	Beschreibung	Buchungsdatum	Priorität	Vorgang...	Vorgangsart	Benutzerstatus	Meldender	Kunde
8000008734	1. Testmeldung	01.07.2014	2: hoch	ZMIV	Incident	An Support g...		111
8000008732	Testmeldung Feldercheck	30.06.2014	2: hoch	ZMIV	Incident	An Support g...		111
8000008731	Test	25.06.2014	3: mittel	ZMIV	Incident	An Support g...		111
8000008730	Testmeldung	18.06.2014	2: hoch	ZMIV	Incident	An Support g...		111
4000001510	Testmeldung Kunde	10.06.2014	3: mittel	ZZOP	Offener Punkt	An cormeta g...		111
8000008728	Test	06.06.2014	2: hoch	ZMIV	Incident	An Support g...		111

Seite 1 [Zurück](#) [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [10](#) [Weiter](#) [14](#)

Ihr zugeordneter Geschäftspartner: [Vertreter verwalten](#) Maximale Anzahl von Ergebnissen:

Hier haben Sie noch die Möglichkeit den Statusfilter zu setzen, wodurch Sie die Ergebnisliste auf „geöffnete, geschlossene oder beide Statuszustände einschränken können.

Die 2. Liste „Meine Meldungen – meine Aktion erforderlich“ listet alle selbst erstellten Meldungen auf, die eine Aktion von Ihnen erfordert: Aktion des Autors und Lösungsvorschlag.

ID	Beschreibung	Buchungsdatum	Priorität	Vorgangsart	Vorgangsart	Benutzerstatus
8000008722	Testmeldung neues Formular	06.06.2014	2: hoch	ZMIV	Incident	Aktion des Autors

Maximale Anzahl von Ergebnissen:

In beiden Listen besteht die Möglichkeit sich diese Ansicht zu personalisieren. Klicken Sie hierzu auf den Druckknopf ganz rechts: „Personalisieren“, als Symbol „Stift“.



Sie können hier sowohl eigene Vertreter eintragen als auch Kollegen die Sie vertreten.



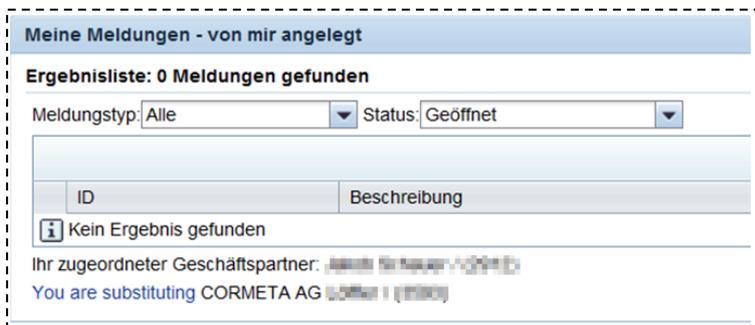
Dazu wählen Sie jeweils den Druckknopf „Hinzufügen“.



In der dann neu hinzugefügten Zeile in Spalte „Geschäftspartner“ F4-Hilfe aufrufen.



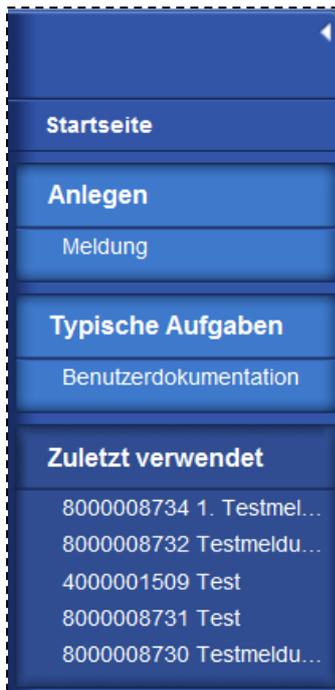
Nachdem Sie einen Kollegen ausgewählt haben, können Sie nun noch den Zeitraum der Vertretung über die Felder „gültig ab“ und „gültig bis“ festlegen. Nach dem „Sichern“ und anschließend „schließen“ ist der Vertreter korrekt gesetzt.



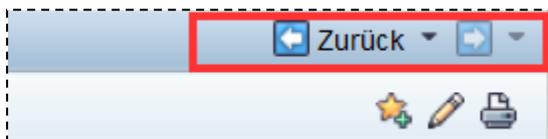
2.4 Navigation allgemein

Nutzen Sie für die Navigation stets die von dem System bereitgestellten Navigationsmöglichkeiten. Das Navigieren über den Browser „Zurück“ oder „Vor“ sind nicht unterstützt und können zu unvorhergesehenen Ergebnissen führen.

Stattdessen können Sie die Navigationsleiste auf der linken Seite verwenden:



Wollen Sie in die zuvor angezeigte Seite springen, können Sie die Druckknöpfe rechts oben verwenden.



2.5 Meldung anlegen

Um eine neue Meldung anzulegen, klicken Sie bitte im linken Bereich auf „Anlegen > Meldung“



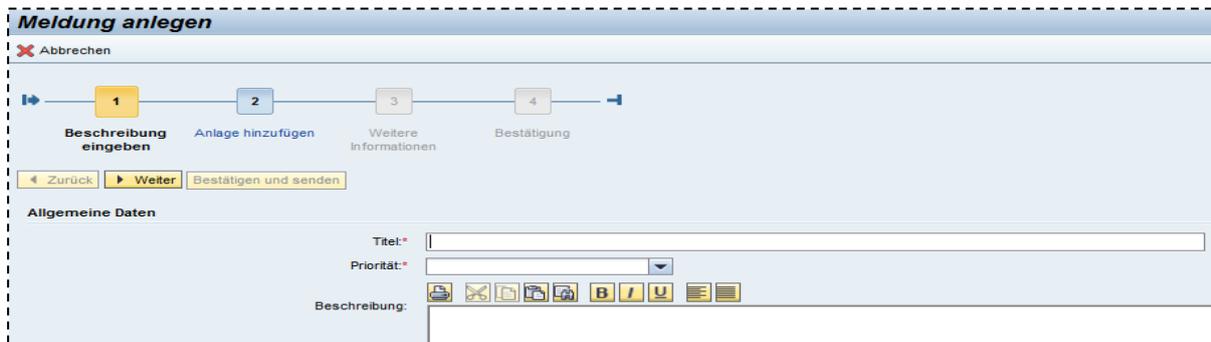
Es startet nun ein wizard-basierter Anlegeprozess, der Sie durch die notwendigen Eingaben führt.

Im oberen Bereich sehen Sie die Navigationsschritte.

Nach Eingabe der jeweiligen Pflichtfelder können Sie in die nachfolgenden Schritte navigieren und auch wieder zurück springen.



Schritt 1:



Im 1. Schritt müssen Sie einen Titel und die Priorität für die Meldung vergeben. Außerdem erfolgt hier eine detaillierte Beschreibung des Fehlers im System.

Priorität

Anschließend können Sie eine Priorität für die Meldung vergeben. An der Vergabe der Priorität hat sich an dieser Stelle nichts geändert. Vgl. SAP-Hinweis 67739.

Priorität	Erklärung
1 - Sehr hoch	<p>Eine Meldung der Priorität "sehr hoch" ist gerechtfertigt, wenn es zu sehr ernsten Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs kommt. Arbeiten, die keinen Aufschub dulden, können nicht ausgeführt werden. Dies wird in der Regel durch folgende Umstände verursacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Völliger Ausfall eines Produktivsystems. • Gefährdung des kurzfristig bevorstehenden Produktivstarts oder Upgrades. • Das Kerngeschäft ist ernsthaft beeinträchtigt. • Es ist kein Work-Around verfügbar. <p>Die Meldung erfordert eine sofortige Bearbeitung, weil es durch die Störung zu erheblichen Verlusten kommen kann.</p>
2 - Hoch	<p>Eine Meldung der Priorität "hoch" ist gerechtfertigt, wenn es zu starken Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs kommt. Notwendige Arbeiten können nicht durchgeführt werden. Dies wird durch eine fehlerhafte oder ausgefallene Funktionalität des SAP-Systems hervorgerufen, die in der aktuellen Situation dringend benötigt wird. Die Meldung erfordert eine baldige Bearbeitung, weil die andauernde Fehlfunktion zu einer ernsten Störung des gesamten produktiven Geschäftsablaufs führen kann.</p>
3 - Mittel	<p>Eine Meldung der Priorität "mittel" ist gerechtfertigt, wenn es zu Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs kommt. Dies wird durch eine fehlerhafte oder ausgefallene Funktionalität des SAP-Systems hervorgerufen.</p>
4 - Niedrig	<p>Eine Meldung der Priorität "niedrig" ist gerechtfertigt, wenn es zu keinen oder geringen Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs kommt. Dies wird</p>

	durch eine fehlerhafte oder ausgefallene Funktionalität des SAP-Systems hervorgerufen, die nicht täglich benötigt oder nur wenig genutzt wird.
--	--

Beschreibung

Bitte beschreiben Sie hier Ihren Fehler im System detailliert. Je genauer Ihre Beschreibung ist, desto schneller kann die eigentliche Ursachenanalyse beginnen.

Folgende Fragen können Ihnen als Anhaltspunkte dienen.

Was haben Sie ausgeführt?	Bitte beschreiben Sie hier genau was Sie im System gemacht haben, damit der Support dies nachvollziehen kann: z.B. Transaktion, Report => Schritt-für-Schritt-Anleitung
Welches Fehlerverhalten ist aufgetreten?	Dump, Absturz, falsche Logik, falsches Ergebnis usw. => Screenshots anhängen
Was ist das erwartete Ergebnis Ihrer Aktion?	Bitte beschreiben Sie hier das erwartete Systemverhalten.
Ist das Problem reproduzierbar?	Falls ja, bitte Beispiele zur Verfügung stellen, bestenfalls auch Positivbeispiele (ohne Fehler)
Tritt das Problem generell auf?	Überprüfen Sie bitte, ob das Problem möglicherweise auf einzelne User oder Rechner beschränkt ist.
Wurde kürzlich etwas geändert?	Wurden Transporte, Hinweise oder Patches eingespielt?
Welche Hinweise oder Lösungsversuche haben Sie bereits überprüft?	Auflistung der Lösungsversuche

Nach der Eingabe der Daten gelangt man im Navigationsbereich über den Druckknopf „weiter“ zu dem nächsten Eingabe-Schritt.

Schritt 2:

Meldung anlegen

✖ Abbrechen

1 —
 2 —
 3 —
 4

Beschreibung eingeben

Anlage hinzufügen

Weitere Informationen

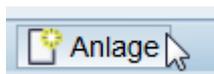
Bestätigung

◀ Zurück
Weiter ▶
Bestätigen und senden

▼ **Anlage**
 Anlage

Kein Ergebnis gefunden

In diesem Schritt können Sie Screenshots, detailliertere Beschreibungen o.ä. als Anlagen zur Meldung hinzufügen. Wählen Sie hierzu den Druckknopf „Anlage“.



Im folgenden Popup-Fenster können Sie über „Durchsuchen“ eine Datei von Ihrem PC/Laptop auswählen, sowie einen Namen und Beschreibung für diese Anlage hinzufügen.

Um ein Dokument anzuhängen, wählen Sie das Dokument über die Suchhilfe aus. Wenn Sie ein Dokument von Ihrer Festplatte hochladen, können Sie einen Namen für dieses Dokument eingeben. Wenn Sie einen Namen eingeben, wird dieser Name später in der Liste der Anlagen angezeigt. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird der Dateiname angezeigt.

Dokument von Festplatte hochladen

Name:

Beschreibung:

Dokument von Festplatte hochlad... Durchsuchen...

Anhängen
Abbrechen

Weitere Anlagen können wiederum über den Druckknopf „Anlage“ hinzugefügt werden.

Haben Sie alle relevanten Anlagen hinzugefügt, gelangen Sie im Navigationsbereich über den Druckknopf „weiter“ zu dem nächsten Eingabe-Schritt.

Schritt 3:

Meldung anlegen



1 → 2 → 3 → 4

Beschreibung eingeben Anlage hinzufügen **Weitere Informationen** Bestätigung

SAP-Komponente und Systemauswahl

SAP-Komponente:*

System:*

SAP-Komponente

Bitte nutzen Sie die F4-Hilfe zur Auswahl des Themenkreises (vgl. SAP-Hinweis 36677)

System

Bitte wählen Sie hier das System aus in dem der Fehler auftritt. Klicken sie hierzu die Schaltfläche/F4-Hilfe im Feld „System“:

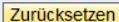


Es erscheint zunächst eine Suchmaske über die nach den Systemen gesucht werden kann. Geben Sie hier bitte die SAP System ID (SID) im Feld Suchbegriff an und wählen „Suche“.

Suche: Objekt/Produkt -- Webseitendialog

Suchkriterien Suchfelder ausblenden

Suchbegriff:

Ergebnisliste: 1 Anhand der Produktdetails suchen gefunden

Objekt-ID	Bezeichnung	Objektf...	Systemtyp	Partner
7100001506	SVL 0020157963 000	Landsc...	LICENSE	

Durch markieren der Zeile wird die Auswahl übernommen.

Systemauswahl

System:*  SVL 0020157963 000

Im Navigationsbereich gelangen Sie über den Druckknopf „weiter“ wieder zu dem nächsten Eingabeschritt.

Schritt 4:

Meldung anlegen

Abbrechen

1 Beschreibung eingeben → 2 Anlage hinzufügen → 3 Weitere Informationen → 4 **Bestätigung**

← Zurück Weiter Bestätigen und senden

Allgemeine Daten

Titel: 1. Testmeldung
 Priorität: 2. hoch
 SAP-Komponente: BC-ABA

Anlagen

Keine Dokumente angehängt

Text

Beschreibung

Zugehöriger Partner

Meldender:

Systemauswahl

System: SVL.0020157963.000

In dem letzten Schritt erhalten Sie eine Übersicht der eingegebenen Daten. Bitte kontrollieren Sie die Felder und klicken Sie -falls alle korrekt sind- auf den Druckknopf „Bestätigen und senden“. Die Meldung wird nun gespeichert und erscheint bei cormeta in dem Eingangskorb.

Sollten jedoch Korrekturen nötig sein, können Sie entweder über den Druckknopf „Zurück“ oder direkt in die Navigationsschritte (1 – 2 – 3 – 4) springen und dort die Dateneingabe korrigieren.

Nach dem Speichern gelangen Sie wieder auf die Startseite.

Startseite

Vorgang 8000008743 wurde geschickt

Favoriten

Meine Favoriten Filter: Alle Elemente

Meine Favoriten

Meine Meldungen - von mir angelegt

Ergebnisliste: 3 Meldungen gefunden

Meldungstyp: Neue Meldungstypen Status: Geöffnet

ID	Beschreibung	Buchungsdatum	Priorität	Vorgangstyp	Vorgangsart	Benutzerstatus
8000008743	Testmeldung	07.07.2014	2. hoch	ZMV	Incident	An Support gese...

Ihr zugeordneter Geschäftspartner: Vertreter verwalten

Maximale Anzahl von Ergebnissen: 100

Meine Meldungen - meine Aktion erforderlich

Ergebnisliste: 0 Meldungen gefunden

Meldungstyp: Neue Meldungstypen

ID	Beschreibung	Buchungsdatum	Priorität	Vorgangstyp	Vorgangsart	Benutzerstatus
Kein Ergebnis gefunden						

Maximale Anzahl von Ergebnissen: 100

Meine Meldungen - Zur Bearbeitung als ZZOP-Bearbeiter

Ergebnisliste: 0 Meldungen gefunden

Status: Geöffnet

ID	Beschreibung	Buchungsdatum	Priorität	Vorgangstyp	Vorgangsart	Benutzerstatus
Kein Ergebnis gefunden						

Maximale Anzahl von Ergebnissen: 100

2.6 Statusinformation

Grundsätzlich kann eine Meldung folgende Statuswerte während des Meldungsprozesses annehmen

Status	Beschreibung
An Support gesendet	Meldung liegt beim Support (cormeta)
In Bearbeitung	Die Meldung ist in Bearbeitung => dieser Status wird von cormeta gesetzt
Aktion des Autors	Die Meldung liegt bei dem Meldenden zur Aktion mit einer Rückfrage o.ä.
An SAP gesendet	Die Meldung wurde von cormeta an die SAP weitergeleitet
Lösungsvorschlag	In der Meldung wurde eine Lösung vorgeschlagen und die Meldung liegt wieder zur Aktion bei dem Meldenden
Quittiert	Meldung ist abgeschlossen: keine Bearbeitung mehr möglich

Wenn Sie eine Meldung angelegt haben, erhält diese den Status „An Support gesendet“. Wenn die Meldung vom Support an Sie zurückgeschickt wurde und Aktionen ihrerseits durchgeführt werden müssen, hat diese den Status „Aktion des Autors“ oder „Lösungsvorschlag“.

2.7 Bedienung / Bearbeitung

2.7.1 Anzeige/Bearbeiten einer Meldung

Zur Bearbeitung klicken Sie auf die Meldungs-ID in der Meldungsliste.
Die Meldungsdetails werden hiermit geöffnet.

Meine Meldungen - von mir angelegt						
Ergebnisliste: 79 Meldungen gefunden						
Meldungstyp: Alle Status: Geöffnet und geschlossen						
ID	Beschreibung	Buchungsdatum	Priorität	Vorgang...	Vorgangsart	
8000008734	1. Testmeldung	01.07.2014	2: hoch	ZMIV	Incident	
8000008732	Testmeldung Feldercheck	30.06.2014	2: hoch	ZMIV	Incident	
8000008731	Test	25.06.2014	3: mittel	ZMIV	Incident	
8000008730	Testmeldung	18.06.2014	2: hoch	ZMIV	Incident	

Für neue Meldungstypen (ZMIV) wird die neue Weboberfläche geöffnet, wie unten beschrieben.

Für die alten Meldungstypen (SLFN) öffnet sich ein neues Fenster und es erscheint die bisher bekannte Workcenter-Oberfläche. Die Bearbeitung der alten Meldungstypen erfolgt wie bisher und wird hier nicht näher beschrieben.

Nachfolgend werden nur noch die neuen Meldungstypen behandelt:

Ansicht: Meldungsbearbeitung (nach Doppelklick auf die Meldungs-ID)

Incident: 800008734, 1. Testmeldung Zurück

Sichern und antworten | Bearbeiten | Neu | Abbrechen | Bestätigen | Zurückziehen | Drucken | Anmeldeinformationen pflegen

Zusammenfassung	Textprotokoll
<p>Allgemeine Daten</p> <p>ID: 800008734 Beschreibung: 1. Testmeldung</p> <p>Zugehörige Partner</p> <p>Meldender: </p> <p>Verarbeitungsdaten</p> <p>Priorität: 2: hoch SAP-Komponente: BC-ABA Status: An Support gesendet</p> <p>Referenzobjekte</p> <p>Installationskomponente: 12317 SVL 0020157963 000 Konfigurationselement: 7100001506 SVL 0020157963 000</p>	<p>Systemdaten</p> <p>Maximale: <input type="text"/> Textart: Alle Eing</p> <p>Textprotokoll</p> <p>Beschreibung 01.07.2014 10:23:43  Test</p>

SAP-Hinweise

Kein Ergebnis gefunden

Folgende Bereiche sind hier zu unterscheiden:

Zusammenfassung

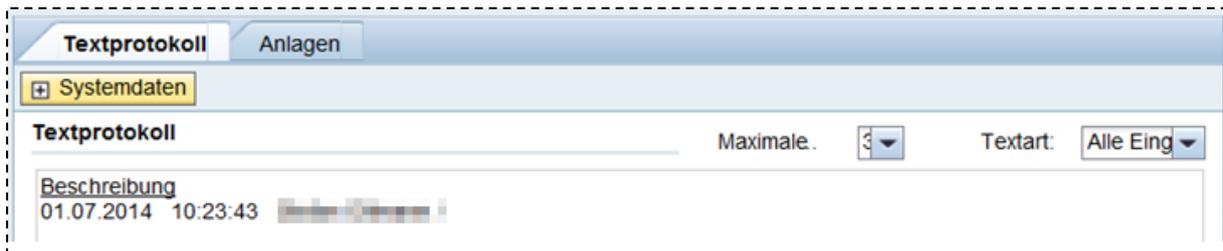
Zusammenfassung
<p>Allgemeine Daten</p> <p>ID: 800008734 Beschreibung: 1. Testmeldung</p> <p>Zugehörige Partner</p> <p>Meldender: </p> <p>Verarbeitungsdaten</p> <p>Priorität: 2: hoch SAP-Komponente: BC-ABA Status: An Support gesendet</p> <p>Referenzobjekte</p> <p>Installationskomponente: 12317 SVL 0020157963 000 Konfigurationselement: 7100001506 SVL 0020157963 000</p>

Hier sind die zentralen Informationen der Meldung aufgelistet:

- ID (nicht änderbar)
- Beschreibung (nicht änderbar)
- Meldender (nicht änderbar)

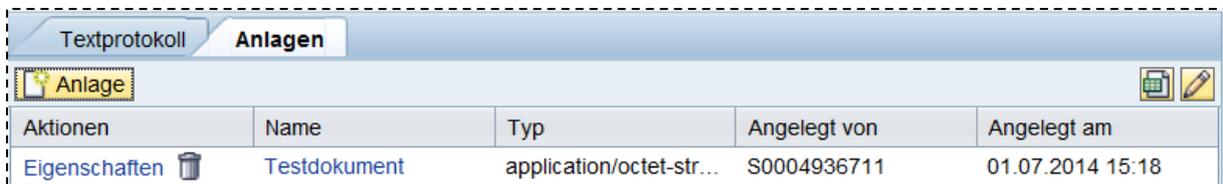
- Priorität (änderbar)
- SAP-Komponente (änderbar)
- Status (nicht explizit änderbar)
- Systeminformationen (nicht änderbar)

Textprotokoll



Hier sind alle erfassten Texte mit Datum und Autor sichtbar.

Anlagen



Aktionen	Name	Typ	Angelegt von	Angelegt am
Eigenschaften	Testdokument	application/octet-str...	S0004936711	01.07.2014 15:18

Neben dem Reiter „Textprotokoll“ befinden sich die Anlagen.

SAP-Hinweise



Aktionen	ID	Beschreibung	Details
	12	Individuelle Lösung ohne speziellen SAP-Hinweis	Details

Hier werden die angehängten Hinweise aufgelistet.

Aktionsleiste



Incident: 8000008734, 1. Testmeldung

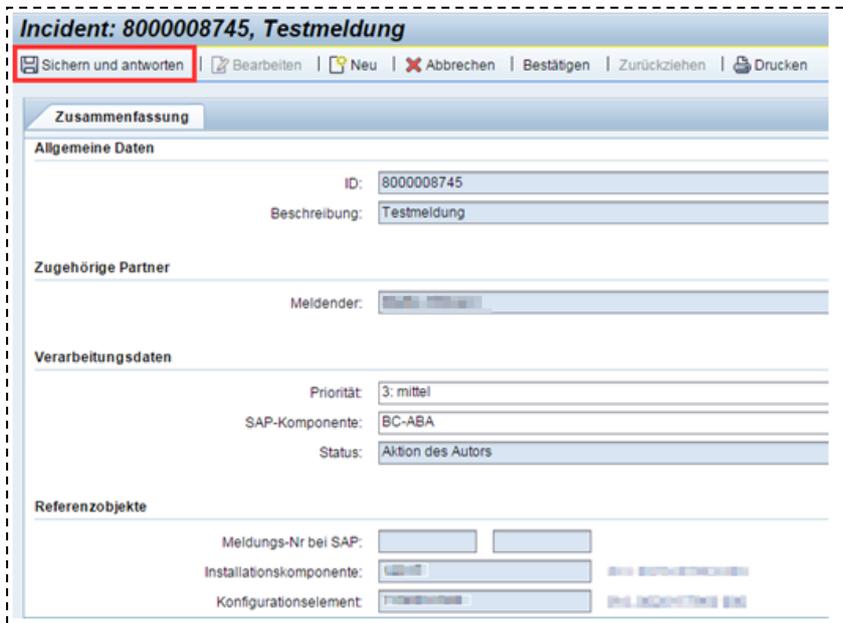
Sichern und antworten |
 Bearbeiten |
 Neu |
 Abbrechen |
 Bestätigen |
 Zurückziehen |
 Drucken |
 Anmeldedaten pflegen

- Sichern und antworten: speichert Eingaben und Antworttext erfassen
- Bearbeiten: Wechselt die Meldung in den Änderungsmodus => Felder eingabebereit
- Neu: Startet Wizard zum Anlegen einer neuen Meldung
- Abbrechen: verwirft Änderungen und wechselt in Anzeigemodus
- Bestätigen: Quittieren der Meldung
- Zurückziehen: Meldung nicht mehr relevant
- Drucken: Öffnet Meldung als PDF zum Drucken
- Anmeldedaten pflegen: Absprung in SAP support Portal „Sicherheitsbereich“

Wollen Sie Feldwerte ändern oder die Meldung beantworten, müssen Sie zunächst über den Druckknopf „Bearbeiten“ in den Änderungsmodus wechseln.

2.7.2 Antworten

Klicken Sie im Änderungsmodus (Druckknopf "Bearbeiten") auf den Druckknopf „Sichern und antworten“:



Incident: 8000008745, Testmeldung

Sichern und antworten | Bearbeiten | Neu | Abbrechen | Bestätigen | Zurückziehen | Drucken

Zusammenfassung

Allgemeine Daten

ID: 8000008745
 Beschreibung: Testmeldung

Zugehörige Partner

Meldender: [Name]

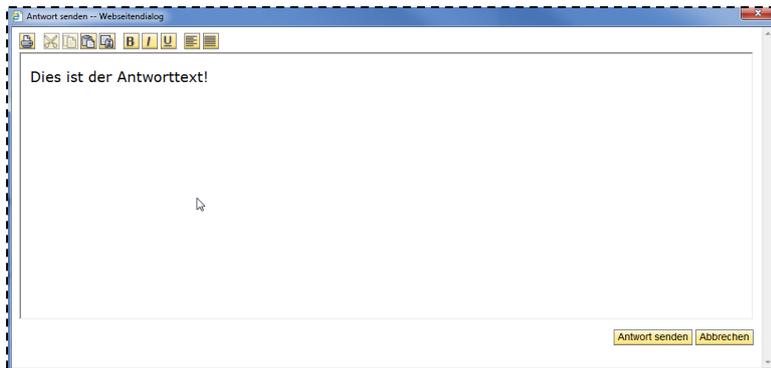
Verarbeitungsdaten

Priorität: 3: mittel
 SAP-Komponente: BC-ABA
 Status: Aktion des Autors

Referenzobjekte

Meldungs-Nr bei SAP: [] []
 Installationskomponente: [] []
 Konfigurationselement: [] []

Dadurch öffnet sich ein Popup-Fenster in das Sie den gewünschten Antworttext eintragen können.



Durch Anklicken von „Antwort senden“ wird nicht nur der Text, sondern auch alle anderen Feldänderungen z.B. Priorität oder SAP-Komponente gespeichert. Sie können jederzeit weitere Antworttexte erfassen. Stand die Meldung zuvor auf Status „Aktion des Autors“ oder Lösungsvorschlag“, so wird die Meldung durch „Antwort senden“ an cormeta gesendet und erhält den Status „An Support gesendet“.

2.7.3 Sicherheitsbereich

Damit sich ein Support-Mitarbeiter – cormeta oder SAP – an Ihr System anmelden kann, müssen die Zugangsdaten in der Secure Area (sicherer Bereich) hinterlegt werden. Der Aufruf erfolgt über den Druckknopf „Anmeldedaten pflegen“: Es öffnet sich die Webseite des SAP Support Portal. Hier können die Userdaten hinterlegt werden. (vgl. SAP-Hinweis 508140)

2.8 E-Mails

Wird durch cormeta oder auch SAP der Status der Meldung dahingehend geändert, dass eine Aktion von Ihnen erforderlich ist, wird Ihnen automatisch eine E-Mail zugesendet mit der Meldung als PDF im Anhang.

Dies sind im Einzelnen die Statuswerte:

- Aktion des Autors
- Lösungsvorschlag

Wichtig: Bitte antworten Sie **nicht** auf diese automatisch generierte E-Mail, sondern melden Sie sich am Solution Manager an und beantworten hier die Meldung!!