

Leitfaden

Offene Punkte (ZZOP) im cormeta Solution Manager erfassen

Gültig ab August 2014



cormeta ag, am hardtwald 11, 76275 Ettlingen

Inhaltsverzeichnis

A Allgemeine Informationen	3
B Änderungsbeschreibung.....	5
B Ablaufbeschreibung	7
1 OP-Bearbeitung	8
1.1 Anmeldung	8
1.2 Startseite	8
1.3 Oberfläche	9
1.3.1 Vertreter verwalten.....	13
1.4 Navigation allgemein	14
1.5 OP anlegen	15
1.6 Statusinformation	21
1.7 Bedienung / Bearbeitung	22
1.7.1 Anzeige/Bearbeiten einer Meldung	22
1.7.2 Antworten	24
1.7.3 Sicherheitsbereich.....	26
1.8 E-Mails.....	26

A Allgemeine Informationen

Die Erfassung der offenen Punkte erfolgt ab sofort über Solution Manager.
Die Vorgehensweise wie z. B. über Excel-Listen wird hiermit abgelöst.

Die Vorteile, die offenen Punkte über den Solution Manager zu erfassen, sind folgende:

- Kunde hat eine ihm bereits bekannte Benutzeroberfläche zur Erfassung seiner OP's
- Zentrale Stelle an der alle OP's aufgeführt sind
- Aktueller Stand der Bearbeitung (Status) jederzeit einsehbar
- Kunde und cormeta haben den gleichen Stand der OP's

Der Zugang erfolgt über folgenden Link im Browser:

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

Es handelt sich dabei um dasselbe Solution Manager System, das Sie für die Support Meldungen nutzen. Ziehen Sie bitte daher auch die Dokumentation zur Bearbeitung von Support Meldungen zurate.

**Bitte beachten Sie, dass die Bearbeitung der „Offenen Punkte“ nur innerhalb unserer regulären Arbeitszeit erfolgt.
Im Falle eines Fehlers, mit der Priorität „SEHR HOCH“ (siehe Hinweis 67739) erfassen Sie bitte eine Support Meldung.**

Die Geschäftszeiten der cormeta sind von Montag bis Freitag ab 8.30 Uhr bis 17:30 Uhr.

In den folgenden Kapiteln erhalten Sie einen Überblick über die neue OP-Erfassung /-bearbeitung.

Der Solution Manager wurde auf auf die neue CRM-Weboberfläche umgestellt.
Dadurch ergeben sich Änderungen bei der Bedienung der OP-Erfassung/-bearbeitung. Der Ablaufprozess der OP-Verwaltung hat sich dagegen nicht geändert.

Falls Sie bereits mit ZOPS gearbeitet haben, ergibt sich folgende Änderung:
Die Vorgangsart ZOPS wird durch die neue ZZOP ersetzt.

ZOPS (Offener Punkt) => ZZOP (Offener Punkt)

Die „alten“ offenen Punkte des Typs ZOPS können noch regulär zu Ende bearbeitet werden, neue Offene Punkte werden als ZZOP angelegt.

[Hier eingeben]

Beachten Sie hierzu die Filterfunktion in der Meldungsübersicht, um zwischen den neuen und alten Meldungstypen zu unterscheiden! Details siehe folgende Kapitel.

Neuer Meldungstyp = ZZOP

Alter Meldungstyp = ZOPS



B Änderungsbeschreibung

Änderung zum 27.05.2015:

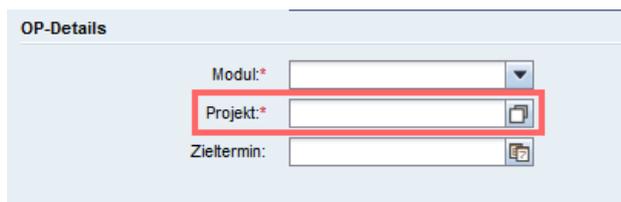
1) Das Feld "**SAP-Komponente**" wurde durch das Feld "**Modul**" ersetzt. Über die Dropdown-Liste kann dadurch vereinfacht der Themenkreis eines OPs bestimmt werden.



Modul:*

- Projektleitung
- Vertrieb
- Materialwirtschaft
- Finanzbuchhaltung
- Controlling
- Produktion

2) OPs wurden um das Feld "**Projekt**" erweitert. Das Feld dient dazu verschiedene parallel verlaufende Projekte unterscheiden zu können. Bitte benutzen Sie für die Auswahl die F4-Suche!



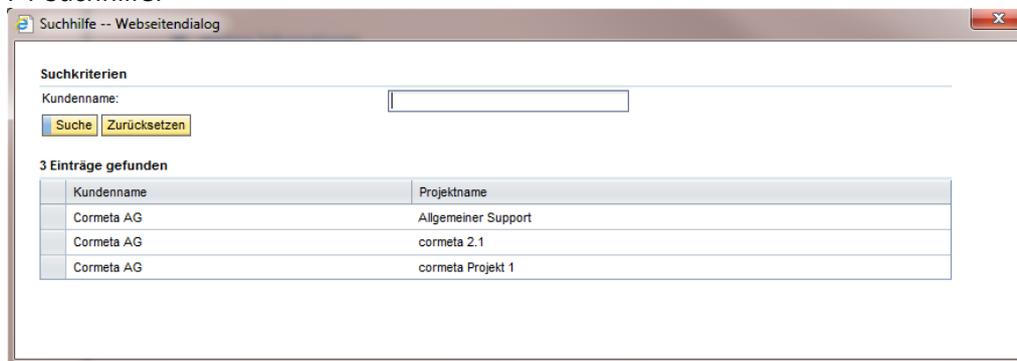
OP-Details

Modul:*

Projekt:*

Zieltermin:

F4-Suchhilfe:



Suchhilfe -- Webseitendialog

Suchkriterien

Kundenname:

Suche Zurücksetzen

3 Einträge gefunden

Kundenname	Projektname
Cormeta AG	Allgemeiner Support
Cormeta AG	cormeta 2.1
Cormeta AG	cormeta Projekt 1

Anlege-Wizard (Schritt3)

[Hier eingeben]

Meldung anlegen

✖ Abbrechen

1 → 2 → 3 → 4

Beschreibung eingeben Anlage hinzufügen **Weitere Informationen** Bestätigung

◀ Zurück ▶ Weiter Bestätigen und senden

Systemauswahl

System:*

OP-Details

Modul:*

Projekt:*

Zieltermin:

OP-Bearbeitung

Offener Punkt: 400001590, test

📄 Sichern und antworten | 🛠 Bearbeiten | 🆕 Neu | ✖ Abbrechen | ✅ Bestätigen | 🖨 Drucken | 🗑 Anmeldeinformationen pflegen

Zusammenfassung

Allgemeine Daten

ID: 400001590
Beschreibung: test

Zugehörige Partner

Meldender: Stefan Ottmann
Meldungsbearbeiter:

Verarbeitungsdaten

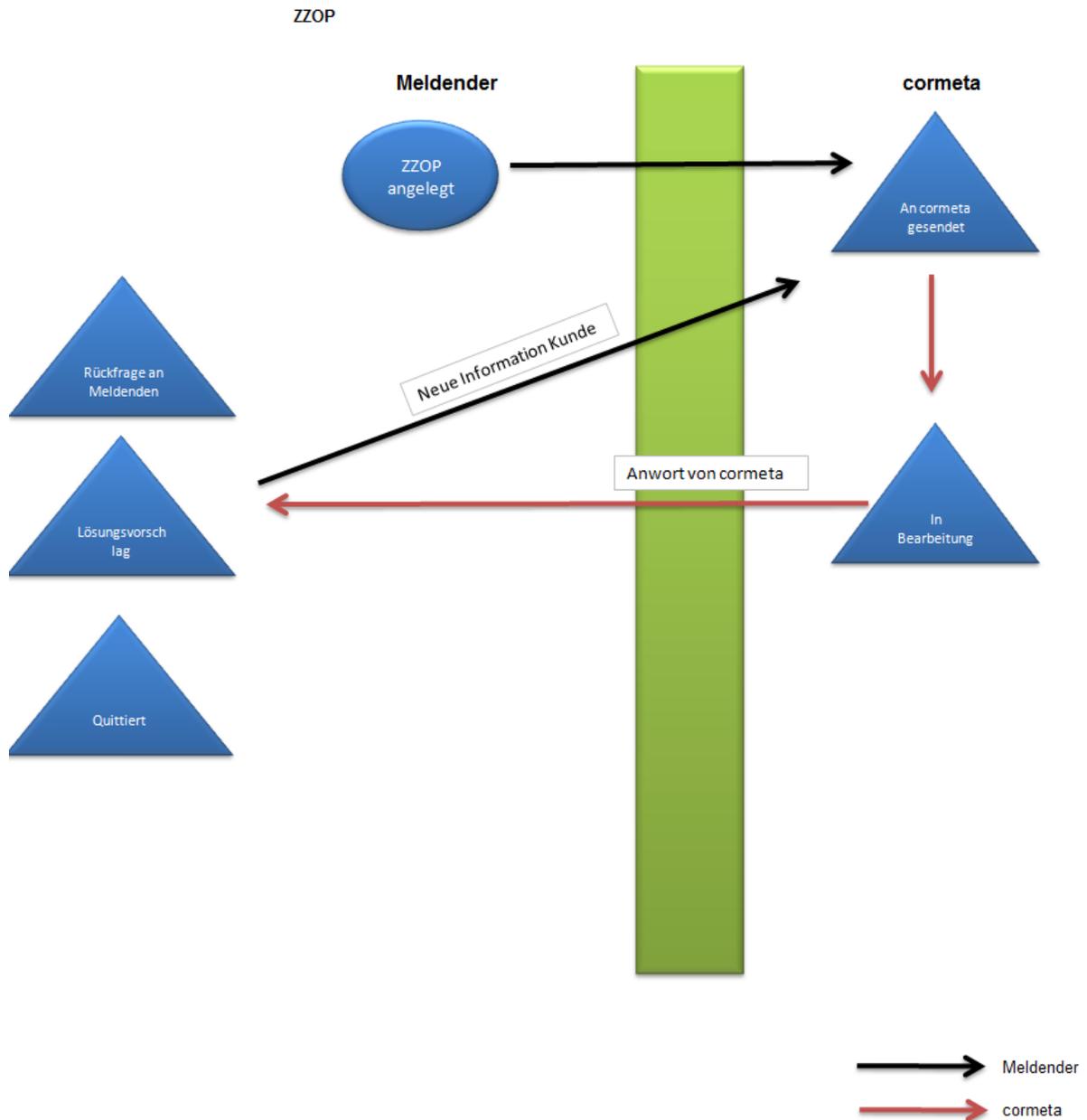
Priorität: 3: mittel
Status: An cormeta-Support gesendet

Modul: Projektleitung
Projekt: Allgemeiner Support
Zieltermin:

Referenzobjekte

Installationskomponente:	12317	SVL 0020157963 000
Konfigurationselement:	7100001506	SVL 0020157963 000

B Ablaufbeschreibung



1 OP-Bearbeitung

1.1 Anmeldung

Sie erhalten durch Aufruf des o.g. Links folgende Anmeldemaske:



Die Anmeldung erfolgt mit Ihrem S-User.

Das initiale Kennwort wurde Ihnen automatisch per E-Mail von der cormeta zugesandt.

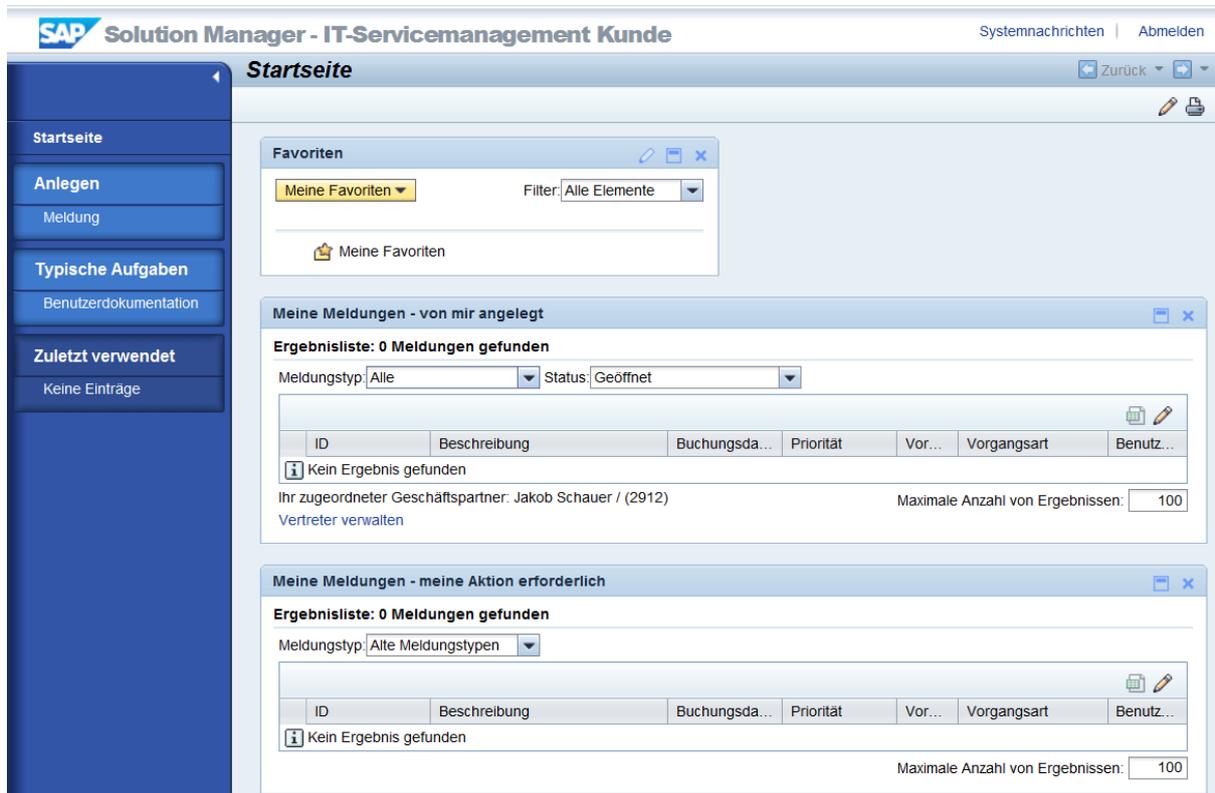
(Bei Anmeldeproblemen wenden Sie sich bitte an die cormeta Support-Hotline unter der Telefonnummer 07243/60591-500)

1.2 Startseite

In diesem Bereich können Sie die folgenden Aktivitäten durchführen:

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

[Hier eingeben]



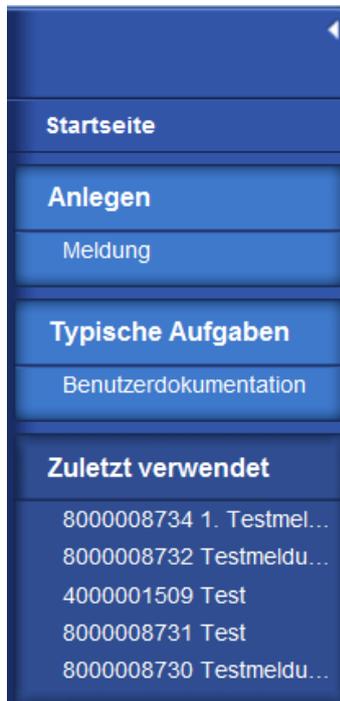
The screenshot displays the SAP Solution Manager - IT-Servicemanagement Kunde interface. The top navigation bar includes the SAP logo, the title 'Solution Manager - IT-Servicemanagement Kunde', and links for 'Systemnachrichten' and 'Abmelden'. The main content area is titled 'Startseite' and features a left-hand navigation menu with options: 'Startseite', 'Anlegen', 'Meldung', 'Typische Aufgaben', 'Benutzerdokumentation', 'Zuletzt verwendet', and 'Keine Einträge'. The main area contains three report sections:

- Favoriten:** A section with a dropdown menu set to 'Meine Favoriten' and a filter set to 'Alle Elemente'. It shows a single entry: 'Meine Favoriten'.
- Meine Meldungen - von mir angelegt:** A report titled 'Ergebnisliste: 0 Meldungen gefunden'. It includes filters for 'Meldungstyp: Alle' and 'Status: Geöffnet'. Below the filters is a table header with columns: ID, Beschreibung, Buchungsda..., Priorität, Vor..., Vorgangsart, and Benutz... The table content shows 'Kein Ergebnis gefunden'. Below the table, it states 'Ihr zugeordneter Geschäftspartner: Jakob Schauer / (2912)' and 'Vertreter verwalten'. A 'Maximale Anzahl von Ergebnissen: 100' is also displayed.
- Meine Meldungen - meine Aktion erforderlich:** A report titled 'Ergebnisliste: 0 Meldungen gefunden'. It includes a filter for 'Meldungstyp: Alle Meldungstypen'. Below the filter is a table header with columns: ID, Beschreibung, Buchungsda..., Priorität, Vor..., Vorgangsart, and Benutz... The table content shows 'Kein Ergebnis gefunden'. A 'Maximale Anzahl von Ergebnissen: 100' is also displayed.

1.3 Oberfläche

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

[Hier eingeben]



Startseite:

Sie können jederzeit über den Eintrag „Startseite“ auf diese zurücknavigieren.

Anlegen > Meldung

Hier können Sie neue Meldungen (ZMIV) und Offene Punkte (ZZOP) anlegen.

Typische Aufgaben > Benutzerdokumentation

Dieser Link führt Sie auf die cormeta-Homepage zu den Dokumentationen rund um die Solution Manager Bedienung.

Zuletzt verwendet

Hier werden die 5 zuletzt angezeigten Meldungen / OPs aufgelistet.

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

Favoritenverwaltung:

In jedem OP können Sie diesen als Favorit speichern.



Dadurch erscheint dieser OP als Direktzugriff in der Favoritenliste auf der Startseite.

[Hier eingeben]

Favoriten

Meine Favoriten ▾

▾  Meine Favoriten

 Support Meldung: 8000008703, Testmeldung

Meldungslisten:

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

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

Meldungstyp: Alle ▾

Alle

Neue Meldungstypen

Alte Meldungstypen

ID

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

Meine Meldungen - von mir angelegt

Ergebnisliste: 79 Meldungen gefunden

Meldungstyp: Alle Status: Geöffnet und geschlossen

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

Seite 1 Zurück 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Weiter 14

Ihr zugeordneter Geschäftspartner: Stefan Ottmann / (1484) Vertreter verwalten

Maximale Anzahl von Ergebnissen: 100

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/OPs auf, die eine Aktion von Ihnen erfordert: „Aktion des Autors“ und „Lösungsvorschlag“ für ZMIV-Meldungen sowie „Kundenaktion“ und „Zum Testen / Quittieren“ für OPs.

Meine Meldungen - meine Aktion erforderlich

Ergebnisliste: 1 Meldung gefunden

Meldungstyp: Neue Meldungstypen

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

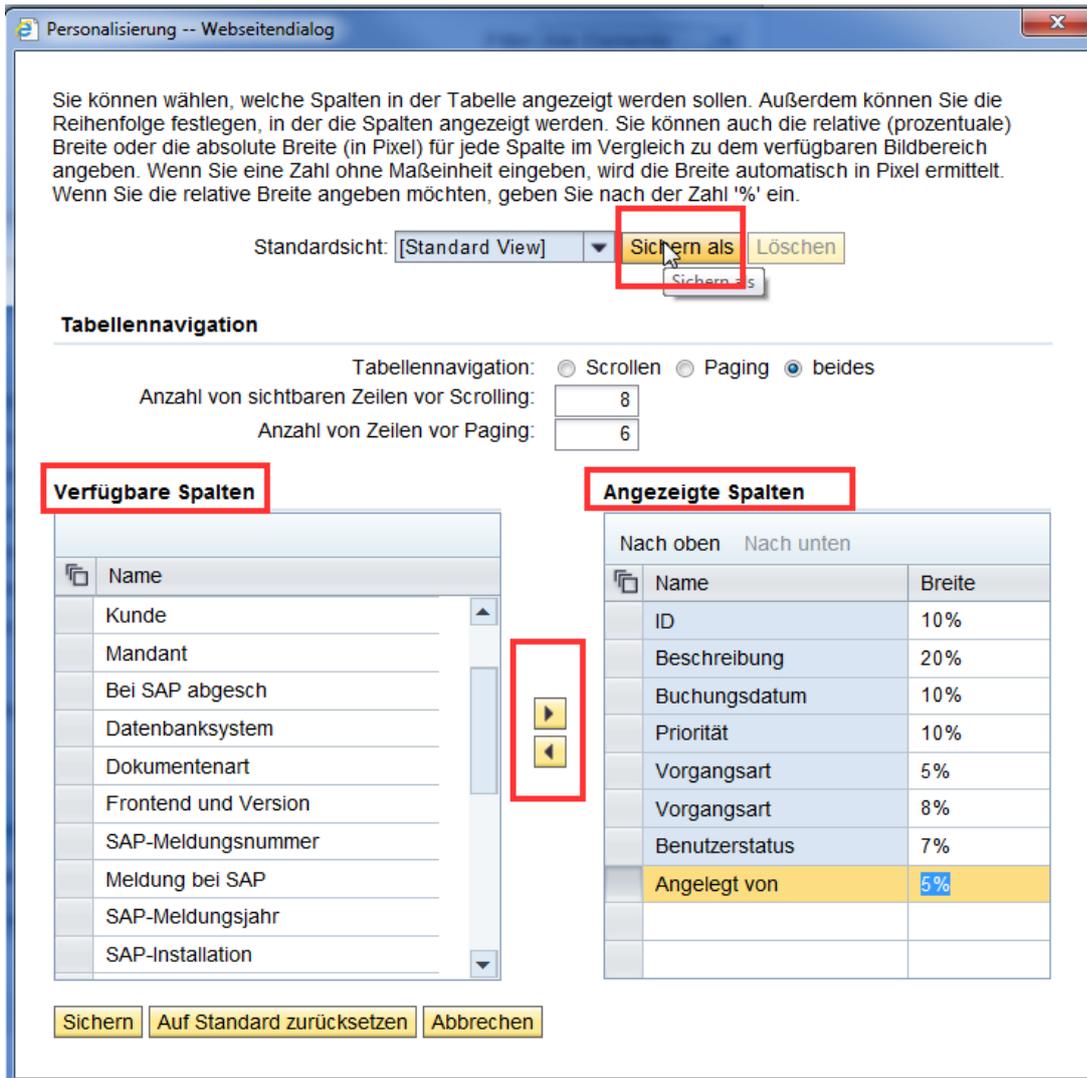
Maximale Anzahl von Ergebnissen: 100

[Hier eingeben]

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



Hier können Sie die Auswahl der Spalten anpassen und als eigene Ansicht speichern.



Über den Druckknopf „In Tabellenkalkulation exportieren“ (Symbol „Tabellenkalkulation“) kann die aktuelle Ansicht (Ergebnismenge und Spaltenauswahl) in Excel exportiert werden.



[Hier eingeben]

1.3.1 Vertreter verwalten

Falls Sie als Urlaubsvertretung oder generell Meldungen/OPs eines Kollegen „sehen“ und „bearbeiten“ wollen, können Sie in der Meldungsliste „Meine Meldungen – von mir gemeldet“ über den Link „Vertreter verwalten“ sich als Vertreter einer Ihrer Kollegen eintragen.



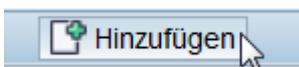
The screenshot shows a web interface titled "Meine Meldungen - von mir angelegt". Below the title, it says "Ergebnisliste: 0 Meldungen gefunden". There are two dropdown menus: "Meldungstyp: Alle" and "Status: Geöffnet". Below these is a table with columns "ID" and "Beschreibung". The table content shows "Kein Ergebnis gefunden". Below the table, it says "Ihr zugeordneter Geschäftspartner: Jakob Schauer / (2912)". At the bottom, there is a red-bordered button labeled "Vertreter verwalten".

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



The screenshot shows a dialog window titled "Vertretung -- Webseitendialog". It has a menu bar with "Sichern" and "Schließen". There are two sections: "Geschäftspartner, die mich vertreten" and "Geschäftspartner, die ich vertrete". Both sections have a "Hinzufügen" button and show "Kein Ergebnis gefunden". The second section has a table with columns: "Aktion", "Geschäftspartner", "Geschäftspartnername", "Gültig ab", and "Gültig bis".

Dazu wählen Sie jeweils den Druckknopf „Hinzufügen“.



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



The screenshot shows the "Geschäftspartner, die ich vertrete" section of the dialog. It has a "Hinzufügen" button. Below it is a table with the following data:

Aktion	Geschäftspartner	Geschäftspartnername	Gültig ab	Gültig bis
 	3593	 CORMETA AG Löffler /	02.07.2014	09.07.2014

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.

[Hier eingeben]

Meine Meldungen - von mir angelegt

Ergebnisliste: 0 Meldungen gefunden

Meldungstyp: Status:

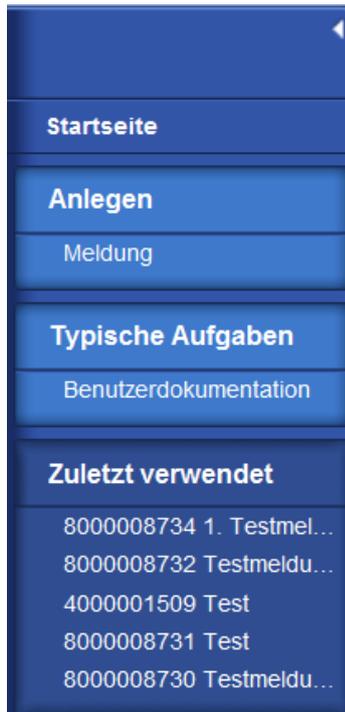
ID	Beschreibung
Kein Ergebnis gefunden	

Ihr zugeordneter Geschäftspartner: Jakob Schauer / (2912)
You are substituting CORMETA AG Löffler / (3593)

1.4 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 unvorgesehenen Ergebnissen führen.

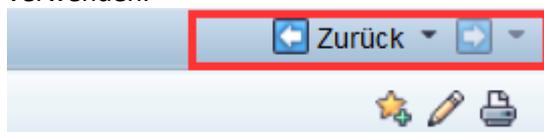
Stattdessen können Sie die Navigationsleiste auf der linken Seite verwenden:



A vertical navigation sidebar with a blue background and white text. It contains the following sections and items:

- Startseite**
- Anlegen**
 - Meldung
- Typische Aufgaben**
 - Benutzerdokumentation
- Zuletzt verwendet**
 - 8000008734 1. Testmel...
 - 8000008732 Testmeldu...
 - 4000001509 Test
 - 8000008731 Test
 - 8000008730 Testmeldu...

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



A horizontal navigation bar with a light blue background. It features a red-bordered box containing a left arrow icon, the text "Zurück", and a right arrow icon. Below this box are three icons: a star with a plus sign, a pencil, and a printer.

1.5 OP anlegen

Um einen neuen OP anzulegen, klicken Sie bitte im linken Bereich auf „Anlegen > Meldung“



Wählen Sie auf dem Popup-Fenster zunächst die gewünschte Meldungsart: ZMIV für Fehler oder ZZOP für Offene Punkte.



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.

[Hier eingeben]



Schritt 1:

Meldung anlegen

✖ Abbrechen

1 2 3 4

Beschreibung eingeben Anlage hinzufügen Weitere Informationen Bestätigung

◀ Zurück ▶ Weiter Bestätigen und senden

Allgemeine Daten

Titel*

Priorität*

Beschreibung: 

Meldender:

In 1. Schritt müssen Sie einen Titel und Priorität für den OP vergeben. Außerdem erfolgt hier eine detaillierte Beschreibung des OPs im System.

Priorität

Anschließend können Sie eine Priorität für den OP vergeben.

Beschreibung

[Hier eingeben]

Bitte beschreiben Sie hier Ihren OP detailliert. Je genauer Ihre Beschreibung ist, desto schneller kann die eigentliche Bearbeitung durch cormeta beginnen.

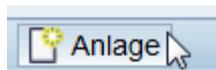
Nach der Eingabe der Daten gelangt man im Navigationsbereich über den Druckknopf „weiter“ zu dem nächsten Eingabe-Schritt.

Schritt 2:



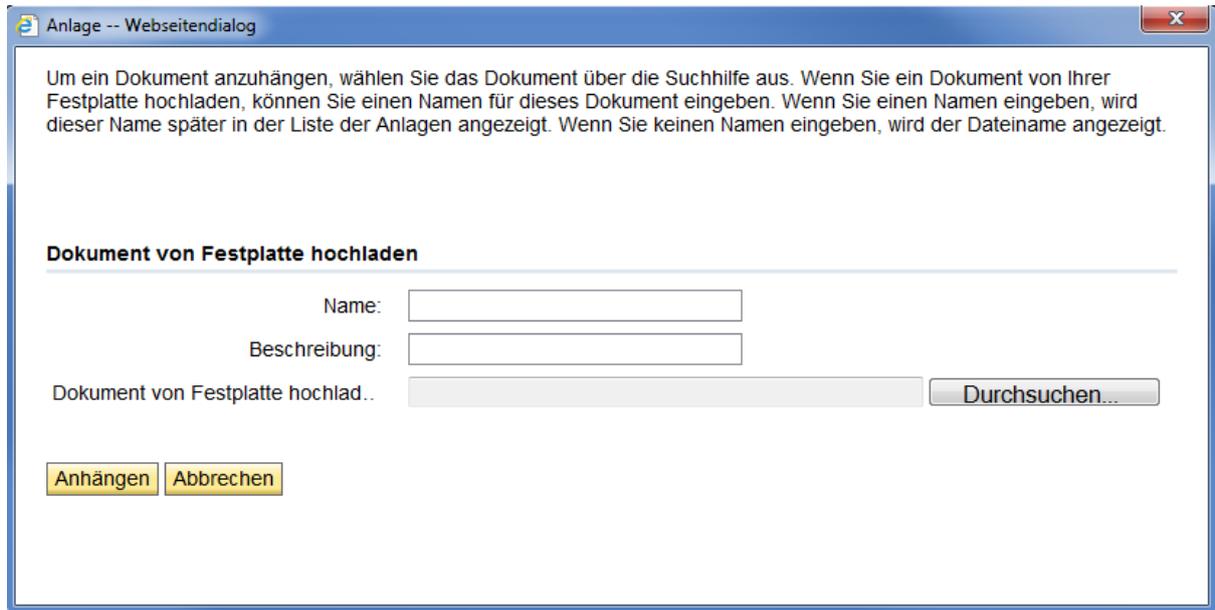
In diesem Schritt können Sie Screenshots, detailliertere Beschreibungen o.ä als Anlagen zum OP hinzufügen.

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.

[Hier eingeben]



Anlage -- Webseitendialog

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..

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

Systemauswahl

System:*

OP-Details

Modul:*

Projekt:*

Zieltermin:

System

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



[Hier eingeben]

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

Suchfelder ausblenden

Suchkriterien

Suchbegriff: svl

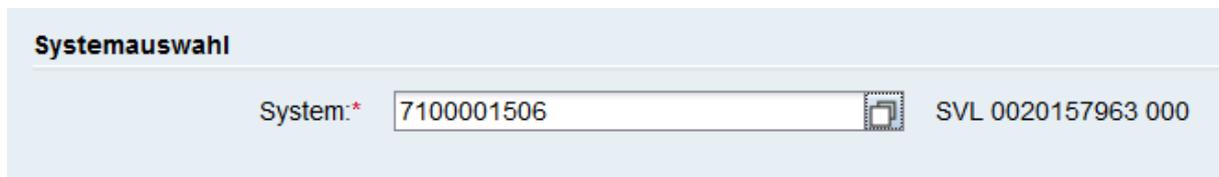
Suche Zurücksetzen

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.

Neben dem Eingabefeld sehen Sie nun die ausgewählte SID, die Installationsnummer sowie den Mandanten 000.



Systemauswahl

System:* 7100001506 SVL 0020157963 000

Modul

Das Modul bestimmt den Themenkreis des OPs, z.b. V
Die Auswahl erfolgt über die Dropdown-Liste.

Projekt

Hier stehen alle aktuellen Projekte über die F4-Hilfe zur Auswahl

Zieltermin

Zieltermin ein Wunschtermin des Meldenden, bis wann der OP erledigt werden sollte.

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

Schritt 4:

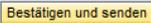
[Hier eingeben]

Meldung anlegen



➔ 1 — 2 — 3 — 4 — ➔

Beschreibung eingeben Anlage hinzufügen Weitere Informationen **Bestätigung**

Allgemeine Daten

Titel:

Priorität:

Anlagen

Keine Dokumente angehängt

Text

Beschreibung
15.04.2015 10:35:19 Stefan Ottmann /
test

Zugehöriger Partner

Meldender:

Referenzobjekte

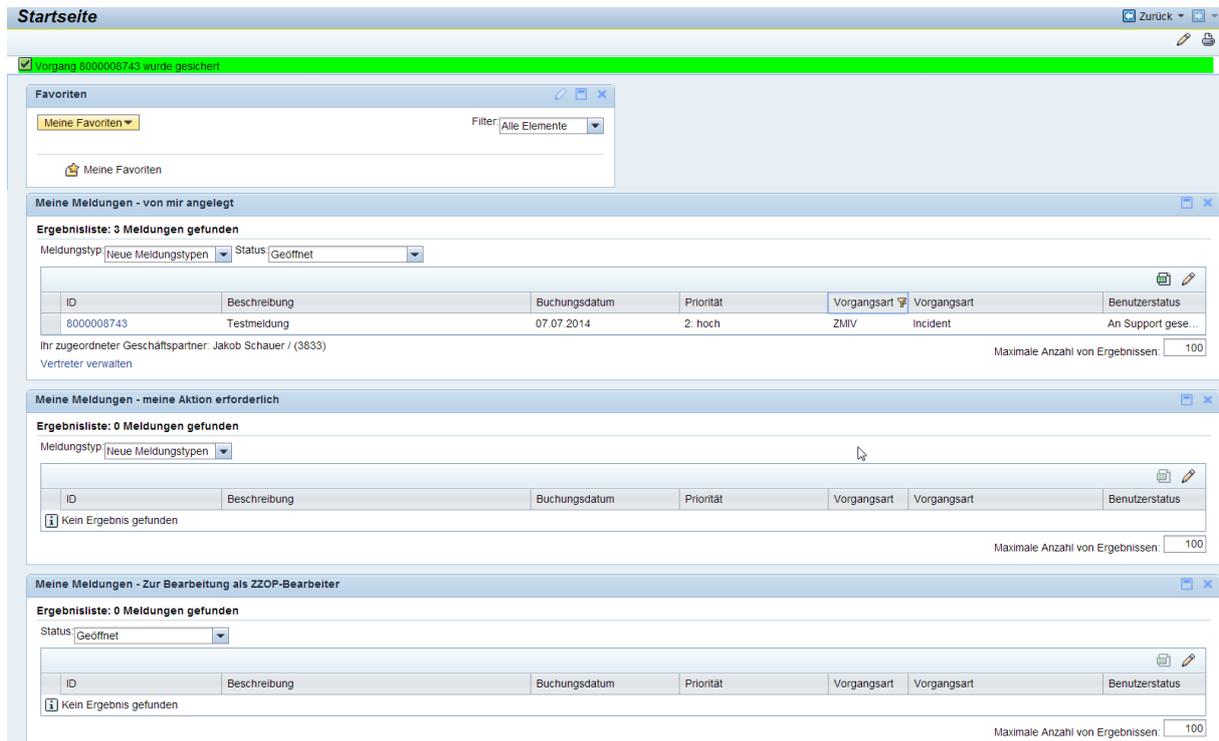
Bezeichnung: SVL 0020157963 000

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“.
Der OP wird nun gespeichert und erscheint bei cormeta im 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.

[Hier eingeben]



1.6 Statusinformation

Grundsätzlich kann ein OP folgende Statuswerte während des Bearbeitungsprozesses annehmen

Status	Beschreibung
An cormeta gesendet	OP liegt bei cormeta
In Bearbeitung cormeta	Der OP ist in Bearbeitung durch cormeta => dieser Status wird von cormeta gesetzt
Kundenaktion	Der OP liegt bei dem Meldenden zur Aktion mit einer Rückfrage o.ä.
Zum Testen / Quittieren	Im OP wurde eine Lösung vorgeschlagen, die überprüft und dann ggfalls quittiert werden soll.
Quittiert	OP ist abgeschlossen: keine Bearbeitung mehr möglich

Wenn Sie einen OP angelegt haben, erhält dieser automatisch den Status „An cormeta gesendet“.

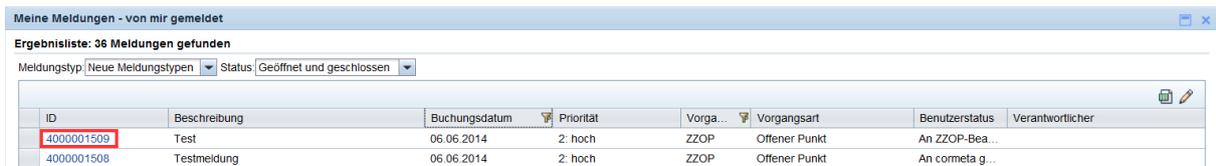
Wenn der OP von cormeta an Sie zurückgeschickt wurde und Aktionen ihrerseits durchgeführt werden müssen, hat diese den Status „Kundenaktion“ oder „Zum Testen / Quittieren“.

[Hier eingeben]

1.7 Bedienung / Bearbeitung

1.7.1 Anzeige/Bearbeiten einer Meldung

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



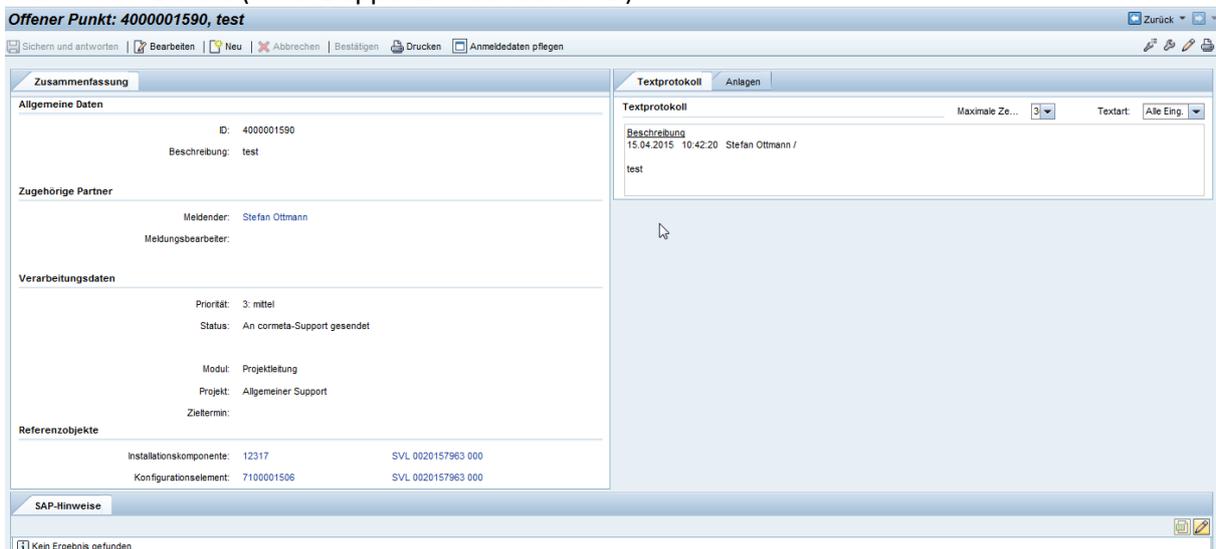
ID	Beschreibung	Buchungsdatum	Priorität	Vorga...	Vorgangsart	Benutzerstatus	Verantwortlicher
4000001509	Test	06.06.2014	2: hoch	ZZOP	Offener Punkt	An ZZOP-Bea...	
4000001508	Testmeldung	06.06.2014	2: hoch	ZZOP	Offener Punkt	An cormeta g...	

Für neue OPs (ZZOP) wird die neue Weboberfläche geöffnet, wie im folgenden beschrieben.

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

Ab hier werden nur noch die neuen OPs (ZZOP) behandelt:

Ansicht: OP-Details (nach Doppelklick auf die OP-ID)



Offener Punkt: 4000001590, test

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

Zusammenfassung

Allgemeine Daten

ID: 4000001590
Beschreibung: test

Zugehörige Partner

Meldender: Stefan Ottmann
Meldungsbearbeiter:

Verarbeitungsdaten

Priorität: 3: mittel
Status: An cormeta-Support gesendet

Modul: Projektleitung
Projekt: Allgemeiner Support
Zielermin:

Referenzobjekte

Installationskomponente: 12317 SVL 0020157963 000
Konfigurationselement: 7100001506 SVL 0020157963 000

Textprotokoll Anlagen

Textprotokoll Maximale Ze... 3 Textart: Alle Eng...

Beschreibung
15.04.2015 10:42:20 Stefan Ottmann /
test

SAP-Hinweise

Kein Ergebnis gefunden

Folgende Bereiche sind hier zu unterscheiden:

Zusammenfassung

[Hier eingeben]

Zusammenfassung

Allgemeine Daten

ID: 4000001590
Beschreibung: test

Zugehörige Partner

Meldender: Stefan Ottmann
Meldungsbearbeiter:

Verarbeitungsdaten

Priorität: 3: mittel
Status: An cormeta-Support gesendet
Modul: Projektleitung
Projekt: Allgemeiner Support
Zieltermin:

Referenzobjekte

Installationskomponente:	12317	SVL 0020157963 000
Konfigurationselement:	7100001506	SVL 0020157963 000

Hier sind die zentrale Informationen des OPs aufgelistet:

- ID (nicht änderbar)
- Beschreibung (nicht änderbar)
- Meldender (nicht änderbar)
- Priorität (änderbar)
- Status (nicht explizit änderbar)
- Modul (änderbar)
- Projekt (änderbar)
- Zieltermin (änderbar)
- Systeminformationen (nicht änderbar)

Textprotokoll

Textprotokoll Anlagen

Systemdaten

Textprotokoll Maximale. 3 Textart: Alle Eing

Beschreibung
01.07.2014 10:23:43 Stefan Ottmann /
Test

Hier sind alle erfassten Texte mit Datum und Autor sichtbar.

Anlagen

Textprotokoll		Anlagen		
Anlage				
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

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

Hier werden die angehängten Hinweise aufgelistet.

Aktionsleiste

Offener Punkt: 4000001514, Test-ZZOP

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

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

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

1.7.2 Antworten

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

[Hier eingeben]

Offener Punkt: 4000001590, test

Zusammenfassung

Allgemeine Daten

ID:

Beschreibung:

Zugehörige Partner

Meldender:

Meldungsbearbeiter:

Verarbeitungsdaten

Priorität:

Status:

Modul:*

Projekt:*

Zieltermin:

Referenzobjekte

Installationskomponente: SVL 0020157963 000

Konfigurationselement: SVL 0020157963 000

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

Antwort senden -- Webseitendialog

Dies ist der Antworttext!

Durch Anklicken von „Antwort senden“ wird nicht nur der Text, sondern auch alle anderen Feldänderungen z.B. Priorität oder Modul gespeichert. Sie können jederzeit weitere Antworttexte erfassen.

Stand der OP zuvor auf Status „Kundenaktion“ oder „Zum Testen / Quittieren“, wird der OP an cormeta gesendet und erhält den Status „An cormeta gesendet“.

1.7.3 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 Service Marketplace. Hier können die Userdaten hinterlegt werden. (vgl. SAP-Hinweis 508140)

1.8 E-Mails

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

Dies sind im einzelnen die Statuswerte:

- Kundenaktion
- Zum Testen / Quittieren

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