

# Claim-Management



HELP.PSCLM

Release 4.6C



## Copyright

© Copyright 2001 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die von SAP AG oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Software-Produkte können Software-Komponenten auch anderer Software-Hersteller enthalten.

Microsoft<sup>®</sup>, WINDOWS<sup>®</sup>, NT<sup>®</sup>, EXCEL<sup>®</sup>, Word<sup>®</sup>, PowerPoint<sup>®</sup> und SQL Server<sup>®</sup> sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

IBM<sup>®</sup>, DB2<sup>®</sup>, OS/2<sup>®</sup>, DB2/6000<sup>®</sup>, Parallel Sysplex<sup>®</sup>, MVS/ESA<sup>®</sup>, RS/6000<sup>®</sup>, AIX<sup>®</sup>, S/390<sup>®</sup>, AS/400<sup>®</sup>, OS/390<sup>®</sup> und OS/400<sup>®</sup> sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

ORACLE<sup>®</sup> ist eine eingetragene Marke der ORACLE Corporation.

INFORMIX<sup>®</sup>-OnLine for SAP und Informix<sup>®</sup> Dynamic Server<sup>™</sup> sind eingetragene Marken der Informix Software Incorporated.

UNIX<sup>®</sup>, X/Open<sup>®</sup>, OSF/1<sup>®</sup> und Motif<sup>®</sup> sind eingetragene Marken der Open Group.

HTML, DHTML, XML, XHTML sind Marken oder eingetragene Marken des W3C<sup>®</sup>, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

JAVA<sup>®</sup> ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc.

JAVASCRIPT<sup>®</sup> ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc., verwendet unter der Lizenz der von Netscape entwickelten und implementierten Technologie.

SAP, SAP Logo, R/2, RIVA, R/3, ABAP, SAP ArchiveLink, SAP Business Workflow, WebFlow, SAP EarlyWatch, BAPI, SAPHIRE, Management Cockpit, mySAP.com Logo und mySAP.com sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und vielen anderen Ländern weltweit. Alle anderen Produkte sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Firmen.

## Symbole

Symbol	Bedeutung
	Achtung
	Beispiel
	Empfehlung
	Hinweis
	Syntax
	Tip

## Inhalt

<b>Claim-Management</b> .....	<b>5</b>
<b>Claim anlegen und bearbeiten</b> .....	<b>8</b>
<b>Claim über Internet anlegen</b> .....	<b>13</b>
<b>Meldungskopf</b> .....	<b>15</b>
Meldungslangtexte erfassen .....	16
Verwaltungsdaten anzeigen .....	18
<b>Action-Log</b> .....	<b>19</b>
<b>Partner in der Meldungsbearbeitung</b> .....	<b>20</b>
Partner im Claim .....	22
Partnerinformation aufrufen .....	23
<b>Einstellen von Benutzervorschlagswerten</b> .....	<b>24</b>
<b>Maßnahmen in Claims</b> .....	<b>25</b>
Maßnahme erfassen .....	26
Statusverwaltung für Maßnahmen .....	27
Automatische Ermittlung von Maßnahmen .....	29
Folgeaktion zu Maßnahmen .....	30
<b>Aktionen in Claims</b> .....	<b>31</b>
Aktion erfassen .....	32
<b>Aktivitätenleiste</b> .....	<b>33</b>
Standardaktivitäten .....	36
Funktionsbausteine für claimspezifische Aktivitäten .....	38
<b>Ausgehende Anrufe</b> .....	<b>39</b>
<b>Einbinden von Dokumenten aus dem DVS</b> .....	<b>40</b>
<b>Statusverwaltung für Meldungen</b> .....	<b>41</b>
Statusinformationen anzeigen .....	42
Zuordnung von Systemstatus .....	44
Anwenderstatus zuordnen und ändern .....	45
<b>Auswertung Claim</b> .....	<b>46</b>
<b>Claim archivieren</b> .....	<b>47</b>

## Claim-Management

### Einsatzmöglichkeiten

Im Projektgeschäft kann es aufgrund von Lieferschwierigkeiten, Preisschwankungen, unvorhersehbaren Kapazitätsengpässen usw. zu Abweichungen vom Projektplan kommen. In diesem Fall ist die Klärung der Verantwortlichkeit für die Vertragspartner von großer Bedeutung. Zur Klärung dieser Frage setzen Sie das Claim-Management ein. Das Claim-Management stellt sicher, daß Nachforderungen, die aus Abweichungen resultieren, gegenüber dem Vertragspartner vorbereitet und im geeigneten Moment gestellt, oder daß umgekehrt Nachforderungen des Vertragspartners abgewehrt werden.

Das Projektsystem unterstützt Ihr Claim-Management mit dem Meldungstyp Claim, mit dem Sie Abweichungen von Ihrem Projektplan dokumentieren, den Verantwortlichen für die Abweichung benennen und Folgeaktivitäten einleiten. Im Claim erfassen Sie u.a. die folgenden Punkte:

- Ursache der Abweichung
- Verantwortliche Person bzw. Gruppe
- Kosten der Abweichung
- Aktionen und Maßnahmen, die aufgrund der Abweichung eingeleitet werden

Die Integration der Einzelkalkulation in das Claim und die Anbindung desselben an die Workflow-Funktionalität des R/3-Systems gewährleisten die effiziente Durchführung des Claim-Managements.

### Funktionsumfang

#### Claims anlegen und anzeigen

Wenn Sie eine Abweichung von Ihrem Projektplan feststellen, legen Sie ein Claim im R/3-System oder über eine Internetanwendung an. D.h. Sie können die Abweichung nicht nur an Ihrem R/3-Arbeitsplatz, sondern an jedem beliebigen Rechner mit Internetzugang dokumentieren. Das ermöglicht eine schnelle und bequeme Erfassung z.B. via Laptop auf einer Baustelle, beim Kunden, auf Geschäftsreise, etc. Die individuell gestaltbare Benutzeroberfläche stellt eine zusätzliche Erleichterung bei der Claimerfassung dar.

Siehe [Claim anlegen \[Seite 8\]](#) und [Meldungserfassung im Internet \[Extern\]](#)

Ausführliche Erläuterungen zum Claim erfassen Sie in Langtexten. Neben dem Langtext zum Meldungskopf stehen Ihnen noch vier weitere Langtexttypen zur Verfügung. Diese vier Langtexttypen können Sie zur sachlichen Strukturierung der Informationen nutzen. So erfassen Sie beispielsweise die Gründe für eine Abweichung vom Projektplan und die Konsequenzen, die sich aus der Abweichung ergeben, in unterschiedlichen Langtexttypen. Die vier Langtexttypen können Sie beliebig benennen. Die Möglichkeit, die Informationen je Langtexttyp aufzurufen, erlaubt Ihnen die gezielte Selektion von Informationen.

Siehe [Meldungslangtexte erfassen \[Seite 16\]](#)

Ausführliche Zusatzinformationen ordnen Sie dem Claim in Form von Business Dokumenten oder DVS-Dokumenten zu.

## Claim-Management

Auf alle Informationen, die Sie zum Claim hinterlegt haben, können Sie jederzeit über das R/3-System zugreifen. Über das Internet können Sie zudem die wesentlichen Informationen abrufen. Damit ist sichergestellt, daß alle am Projekt Beteiligten sich jederzeit über Claims zum Projekt informieren können.

### Claims bearbeiten

Da ein Claim in der Regel zusätzliche Kosten verursacht, können Sie die vermutlich entstehenden Kosten beim Anlegen des Claims oder zu einem späteren Zeitpunkt - wenn genauere Informationen zum Claimumfang vorliegen - erfassen. Zwei Möglichkeiten stehen Ihnen dabei zur Verfügung:

- Sie geben die geschätzten Kosten manuell ein.
- Sie legen aus dem Claim heraus eine Einzelkalkulation an oder binden eine bestehende Einzelkalkulation ein.

Zusätzlich können Sie die geforderten und akzeptierten Kosten manuell eingeben.

Mit der Statusverwaltung und dem Workflow des R/3-Systems stehen Ihnen zwei weitere leistungsstarke Tools zur Bearbeitung des Claims zur Verfügung. Durch die Koppelung des Claim-Managements an die Statusverwaltung, können Sie die Bearbeitung eines Claims vom jeweiligen Status abhängig machen. So kann ein Claim beispielsweise nur abgeschlossen werden, wenn alle Maßnahmen erledigt sind, usw.

Siehe [Statusverwaltung für Meldungen \[Seite 41\]](#) und [Statusverwaltung für Maßnahmen \[Seite 27\]](#)

Die Nutzung der Workflow-Funktion ermöglicht die automatische Informationsverteilung im Unternehmen. Wenn Sie beispielsweise ein genehmigungspflichtiges Claim anlegen, erhält die genehmigungerteilende Person automatisch ein Workitem im Eingang ihres Arbeitsplatzes.

Siehe [Genehmigungspflicht für Meldungen \[Extern\]](#), [Bearbeitung von Meldungen über Workflow \[Extern\]](#) und [Bearbeitung von Maßnahmen über Workflow \[Extern\]](#)

Alle Änderungen am Claim dokumentiert das System im Action-Log.

Siehe [Action-Log \[Seite 19\]](#)

Nachdem Sie Ihren Claim bearbeitet und abgeschlossen haben, können Sie ihn archivieren. Ein Löschmodul löscht die Datenbanksätze des erfolgreich archivierten Claims.

Siehe [Claim archivieren \[Seite 47\]](#)

### Claims auswerten

Eine Übersicht über die zu bearbeitenden Claims und die damit verknüpften Maßnahmen finden Sie in den Arbeitsvorräten für Meldungen und Maßnahmen.

Detaillierte Auswertungen der Claims erhalten Sie über das Informationssystem in den Übersichtsberichten zum Claim.

Da Sie das Claim beim Anlegen oder zu einem späteren Zeitpunkt einem Projekt bzw. PSP-Element zuordnen können, ist es Ihnen möglich, sich im Informationssystem alle Claims anzeigen zu lassen, die zu einem Projekt bzw. PSP-Element angelegt wurden.

Siehe [Auswertung Claim \[Seite 46\]](#)

Sie können sich auch die Daten von bereits archivierten Claims mit Hilfe eines Auswerteprogramms anzeigen lassen.

Siehe [Claim archivieren \[Seite 47\]](#)

## Claim anlegen und bearbeiten

## Claim anlegen und bearbeiten

### Voraussetzungen

Sie können das Claim Management ohne jeden Eingriff in das Customizing mit den standardmäßigen Voreinstellungen nutzen. Wenn die Voreinstellungen Ihre Anforderungen jedoch nicht abdecken, dann pflegen Sie vor dem Einsatz des Claim Managements die folgenden Einstellungen:

Sie wollen...	Was Sie wissen sollten	Menüpfad
... eine neue <a href="#">Meldungsart</a> <a href="#">[Extern]</a> definieren	<p>Standardmäßig liefert die SAP die Meldungsarten Eigen- und Fremdclaim aus.</p> <p>Das <b>Eigenclaim</b> richtet Ihr Unternehmen gegen ein anderes am Projekt beteiligtes Unternehmen.</p> <p>Das <b>Fremdclaim</b> wird von einem anderen Unternehmen gegen Ihr Unternehmen gestellt.</p> <p>Bei Bedarf legen Sie weitere Meldungsarten an.</p>	<p><i>Projektsystem</i> →  <i>Meldung</i> →  <i>Meldungseröffnung</i> →  <i>Meldungsart</i> →  <i>Meldungsarten definieren</i></p>

Claim anlegen und bearbeiten

<p>... einen Nummernkreis für die Meldungsart definieren</p>	<p>Einer Meldungsart oder auch mehreren Meldungsarten ist ein Nummernkreis zugeordnet.</p> <p>Wenn Sie dem Claim einen Nummernkreis zuordnen, hängt Ihre Vorgehensweise davon ab, ob bereits ein Nummernkreis einer Meldungsart zugeordnet ist.</p> <p><b>Nummernkreis ist bereits für eine Meldungsart gepflegt:</b> Führen Sie die Transaktion <i>SM29</i> aus. Sie gelangen auf das Bild <i>Tabellen - Musterübernahme</i>. Geben Sie im Eingabefeld <i>Commandofilename</i> das File <i>p46c_clm_mel</i> ein und bestätigen Sie die Abfrage. Das System übernimmt die Customizingeinstellungen - aber keine Nummernkreise - aus dem 0er-Mandanten in Ihren Mandanten. Pflegen Sie im Customizing den Nummernkreis für die Claimart.</p> <p><b>Es ist kein Nummernkreis gepflegt:</b> Führen Sie die Transaktion <i>QCCN</i> aus. Sie gelangen auf das Bild <i>Tabellen - Musterübernahme</i>. Das Eingabefeld <i>Commandofilename</i> ist bereits gefüllt. Bestätigen Sie die Abfrage. Das System übernimmt das Nummernkreisobjekt aus dem 0er-Mandanten in Ihren Mandanten. Führen Sie nun ebenfalls die Transaktion <i>SM29</i> aus und gehen vor wie oben beschrieben.</p>	<p><i>Projektsystem</i> → <i>Meldung</i> → <i>Meldungseröffnung</i> → <i>Meldungsart</i> → <i>Nummernkreise</i> <i>festlegen</i></p>
<p>... Bildschirmmasken für Ihre Meldungsarten gestalten</p>	<p>Die in der Meldung enthaltenen Informationsgruppen sind bestimmten Registern und Bildbereichen zugeordnet.</p> <p>Dadurch gestalten Sie die Bildschirmmasken gemäß Ihren Anforderungen.</p>	<p><i>Projektsystem</i> → <i>Claim</i> → <i>Meldung</i> → <i>Meldungseröffnung</i> → <i>Meldungsart</i> → <i>Bildschirmmasken</i> <i>festlegen</i></p>

**Claim anlegen und bearbeiten**

<p>... Kataloge für die Claimerfassung pflegen</p>	<p>Beim Anlegen eines Claims füllt der Erfasser eine Reihe von Eingabefeldern aus.</p> <p>Das System bietet für diese Felder eine bestimmte Anzahl von Eingabemöglichkeiten an. Die Anzahl und die Art der Eingabemöglichkeiten wird über sogenannte <b>Kataloge</b> bestimmt, die Sie selbst anlegen.</p> <p>Sie legen beispielsweise einen Katalog an, der Sachverhalte nennt, die zur Abweichung vom Projektplan führen können (z.B. menschliches Versagen, höhere Gewalt) oder mögliche Fehlerorte auflistet (z.B. Baustellen).</p>	<p><i>Projektsystem → Claim → Meldung → Meldungseröffnung → Meldungsinhalt → Kataloge pflegen</i></p>
<p>... Berichtsschema definieren</p>	<p>Da Ihre Kataloge für alle Meldungsarten im R/3-System verwendet werden können, sind die je Katalog zulässigen Codegruppen über das Berichtsschema einer bestimmten Meldungsart zugeordnet.</p> <p>Weitere Informationen dazu finden Sie unter <a href="#">Berichtsschema [Extern]</a> und <a href="#">Berichtsschema ändern [Extern]</a>.</p>	<p><i>Projektsystem → Claim → Meldung → Meldungseröffnung → Meldungsinhalt → Berichtsschemata definieren</i></p>
<p>... Partnerschema für Meldungsart definieren</p>	<p>Über das Partnerschema ist festgelegt, welche Partnerrollen (z.B. Auftraggeber, Verantwortlicher) für die Bearbeitung des Claims erlaubt bzw. obligatorisch sind.</p>	<p><i>Projektsystem → Claim → Meldung → Meldungseröffnung → Partner → Partnerschemata definieren</i></p>
<p>... Prioritätart für Meldungsart festlegen</p>	<p>Anhand der Priorität, der ein relativer Start- und Endtermin zugeordnet ist, findet das System ausgehend vom Erfassungsdatum den gewünschten Start- und Endtermin für das Claim.</p>	<p><i>Projektsystem → Claim → Meldung → Meldungsbearbeitung → Reaktionssteuerung → Priorität definieren</i></p>
<p>... Codes für Langtexte definieren</p>	<p>Dem Claim können vier verschiedene Langtexte mit beliebigen Bezeichnungen zugeordnet werden (z.B. Ursachenlangtext, Konsequenzenlangtext usw.).</p> <p>Jedem Langtext ist ein Katalog, eine Codegruppe und ein Code zugeordnet.</p>	<p><i>Projektsystem → Claim → Claimspezifische Einstellungen → Codes für detaillierte Langtexte</i></p>


**Vorgehensweise**

1. Wählen Sie *Logistik* oder *Rechnungswesen* → *Projektsystem* → *Meldungen* → *Claim Anlegen*.

## Claim anlegen und bearbeiten

Sie gelangen auf das Bild: *Claim anlegen: Einstieg*.

2. Geben Sie *Meldungsart* und gegebenenfalls *Partnertyp* ein.

Den Partnertyp können Sie auch erst beim Wiedereinstieg in die Claimbearbeitung über  *Partnertyp ändern* bestimmen. Vom Partnertyp hängt u.a. ab, welche Bezugsbelege das System in der Claimbearbeitung anbietet. Wenn Sie keinen Partnertyp bestimmen, zeigt das System alle vorhandenen Bezugsbelege an.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Partner im Claim \[Seite 22\]](#).


Das Eingabefeld *Meldungsnummer* füllen Sie nur, wenn Sie im Customizing eingestellt haben, daß Ihr Nummernkreisintervall, das der Meldungsart zugeordnet ist, eine externe Nummernvergabe zuläßt.



Wenn Sie die Meldung über das Internet erfassen möchten, dann wählen Sie ein Nummernkreisintervall, das **keine** externe Nummernvergabe zuläßt.

3. Wählen Sie .

Sie gelangen auf das Bild: *Claim anlegen: <Meldungsart>*.

4. Geben Sie die erforderlichen Daten ein.
5. Wenn Sie ausführliche Informationen zum Claim erfassen wollen, wählen Sie über  *Text bearbeiten* einen Langtexttyp aus. Standardmäßig befindet sich dieser Button auf der Registerkarte *Sachverhalt*.



Wir empfehlen Ihnen, entweder einen Langtext zum Meldungskopf oder die vier Langtexttypen zu erfassen, deren Bezeichnung Sie im Customizing gepflegt haben.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Meldungslangtexte erfassen \[Seite 16\]](#).

6. Versehen Sie das Claim mit einer Priorität, die die Wichtigkeit und Dringlichkeit des Claims beschreibt. Standardmäßig befindet sich dieses Eingabefeld auf der Registerkarte *Sachverhalt*.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Priorität angeben \[Extern\]](#).

7. Ordnen Sie jetzt oder zu einem beliebigen späteren Zeitpunkt dem Claim ein Bezugsobjekt zu. Standardmäßig befindet sich dieses Eingabefeld auf der Registerkarte *Zuordnung*.



Die Zuordnung zu einem Bezugsobjekt gestattet die gezielte Selektion eines Claims im Informationssystem. Beachten Sie, daß die Zuordnung ausschließlich im Reporting des Claim Management sichtbar ist. In die Strukturübersicht des Projektsystems ist die Zuordnung beispielsweise nicht integriert.

8. Geben Sie die Kosten des Claims ein. Standardmäßig befinden sich die entsprechenden Eingabefelder auf der Registerkarte *Kosten*.

Sie können die Höhe der Kosten schätzen oder - wenn Ihnen detaillierte Informationen über das Claim vorliegen - die Kosten über die [Einzelkalkulation \[Extern\]](#) berechnen lassen.


**Claim anlegen und bearbeiten**

9. Wenn Sie eine Aktivität ausführen möchten, geben Sie entweder die entsprechenden Maßnahmen und Aktionen auf den jeweiligen Registerkarten (standardmäßig auf den Registerkarten *Maßnahme* und *Aktionen*) ein oder Sie wählen diese aus der Aktivitätenleiste. Das System dokumentiert die gewählte Aktivität auf den jeweiligen Registerkarten.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Maßnahme \[Extern\]](#) und [Aktion \[Extern\]](#) und [Aktivitätenleiste \[Seite 33\]](#).

10. Wenn Sie dem Claim DVS-Dokumente zuordnen möchten, geben Sie diese auf der entsprechenden Registerkarte (standardmäßig auf der Registerkarte *DVS*) an.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Einbinden von Dokumenten aus dem DVS \[Seite 40\]](#).

11. Sichern Sie das Claim über .

Sie gelangen zurück auf das Bild *Claim anlegen: Einstieg*.

**Ergebnis**

Das System sichert das Claim und vergibt eine Meldungsnummer.

## Claim über Internet anlegen

### Verwendung

Mit dem Antragsformular können Sie ein Claim über das Internet/Intranet anlegen.

SAP liefert ein vordefiniertes Formular für Claims aus. Dieses Formular gliedert sich in verschiedene Bereiche:

Das Diagramm zeigt ein Formular mit einem hellblauen Hintergrund. Es besteht aus vier gelben rechteckigen Feldern, die in zwei Spalten angeordnet sind. Die obere linke Spalte enthält ein Feld mit der Aufschrift 'Initiator'. Die obere rechte Spalte enthält ein Feld mit der Aufschrift 'Erfasser'. Darunter befindet sich ein breites, horizontales Feld mit der Aufschrift 'Claimdaten'. Unter diesem Feld befindet sich ein weiteres breites, horizontales Feld mit der Aufschrift 'Anmerkungen'. Am unteren Rand des Formulars befinden sich zwei kleine, gelbe rechteckige Schaltflächen: 'Prüfen' auf der linken Seite und 'Senden' auf der rechten Seite.

### Voraussetzungen

Sie haben mit Hilfe des [SAP@Web-Studios \[Extern\]](#) das Layout des Formulars festgelegt.

Wenn Sie das Formular über *Erstellung Interner Serviceanfrage* aus dem Launchpad des Employee Workplaces aufrufen, müssen Sie zunächst das entsprechende Formular auswählen.

### Vorgehensweise

1. Geben Sie die erforderlichen Daten zum *Initiator*, *Erfasser* und *Claim* ein.  
Die Felder zum Erfasser und Initiator sind mit Ihren Daten vorbelegt. Die Initiatordaten können Sie überschreiben.
2. Wenn Sie den Bearbeiter des Claims kennen, geben Sie seinen Namen im Eingabefeld *Bearbeiter* an.
3. Geben Sie gegebenenfalls einen erläuternden Text im Textfeld *Anmerkungen* ein.  
Die Eingabe des Textes ist optional.
4. *Prüfen* Sie Ihre Angaben.
5. *Senden* Sie den Antrag ab.

**Claim über Internet anlegen**

**Ergebnis**

Das Claim wird ins SAP-System übertragen und dort dem zuständigen Bearbeiter zugeordnet.

## Meldungskopf

### Definition

Meldungsbezogene Daten, die sich auf die gesamte Meldung beziehen.

### Verwendung

Sie verwenden die Daten des Meldungskopfs zur Identifikation und Bearbeitung einer Meldung.

### Struktur

Die Struktur einer Meldung kann im Customizing benutzerspezifisch angepaßt werden. Aus diesem Grund können Informationen im Meldungskopf unterschiedlich aufbereitet werden. Die folgende Tabelle zeigt eine Auswahl der Kopf- und Partnerdaten der im Standard ausgelieferten Meldungsarten.

<b>Allgemeine Daten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meldungsnummer</li> <li>• Meldungsart</li> <li>• Meldungsstatus</li> </ul>
<b>Probleminformationen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problembeschreibung (z.B. Sachverhalt mit Codierung und Kurztext)</li> </ul>
<b>Bezugsobjekte/Bezugsbelege</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezugsobjekte (z.B. Material, Seriennummer, technischer Platz, Equipment)</li> <li>• Bezugsbelege (z.B. Kundenauftrag oder Fertigungsauftrag)</li> </ul>
<b>Organisationsinformationen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisationsdaten</li> <li>• Arbeitsplatz</li> <li>• Störungsdaten</li> <li>• Anlagenverfügbarkeit</li> <li>• Mengen</li> <li>• Ecktermine</li> </ul>
<b>Ausführungsdaten (intern)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation (z.B. Koordinator oder zuständige Abteilung)</li> <li>• Anschriftsdaten</li> <li>• Priorität</li> <li>• Meldungsbeginn- und -endedaten</li> </ul>
<b>Ansprechpartner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partner (z.B. Kunde, Lieferant, Autor, Hersteller)</li> </ul>
<b>Maßnahmen/Aktionen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meldungskopfbezogene Sofortmaßnahmen und Aktionen</li> </ul>

## Meldungslangtexte erfassen

## Meldungslangtexte erfassen

### Voraussetzung


Im Customizing des Projektsystems sind unter *Claim* → *Claimspezifische Einstellungen* → *Codes für detaillierte Langtexte* die Codes gepflegt.

Sie besitzen die Berechtigung zur Langtextpflege.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie das Claim im Anlege- oder Änderungsmodus auf.
2. Geben Sie im Feld *Beschreibung* den Claimkurztext ein (z.B. eine kurze Beschreibung des Problems).

Standardmäßig befindet sich das Eingabefeld auf der Registerkarte *Sachverhalt*.

3. Wenn die vorhandene Zeile für die Beschreibung nicht ausreicht und Sie ausführliche Informationen zum Claim erfassen wollen, wählen Sie unter  *Text bearbeiten* einen der angebotenen Langtexttypen aus dem Listenfeld.

Das System bietet Ihnen fünf verschiedene Langtexttypen zur Auswahl an: den Langtext zum Meldungkopf und vier Langtexttypen, die Sie im Customizing selbst definieren und benennen können.

Weitere Informationen dazu finden Sie im Customizing des *Projektsystems* unter *Claim* → *Claimspezifische Einstellungen* → *Codes für detaillierte Langtexte*.



Wenn Sie Ihre Informationen sachlich strukturieren möchten, empfehlen wir Ihnen die Verwendung der vier Langtexttypen, deren Bezeichnung Sie im Customizing gepflegt haben.

Wenn Sie den Langtext zum Meldungkopf ausgewählt haben, gelangen Sie auf das Bild *Langtext zur Meldung ändern*.

Wenn Sie einen der vier selbst definierten Langtexttypen bearbeiten, gelangen Sie auf ein Texteingabefenster.

4. Erfassen Sie einen Langtext.

Für den Langtext zum Meldungkopf können Sie im Customizing des *Projektsystems* unter *Claim* → *Meldung* → *Meldungseröffnung* → *Meldungsart* → *Bildschirmmasken festlegen* → *Meldungslangtext formatieren* u.a. folgendes festlegen:

- bestehender Langtext darf nicht verändert, sondern nur ergänzt werden
- jede Langtextänderung protokolliert das System mit Benutzernamen und Änderungsdatum


5. Wenn Sie den Langtext sichern und in die Claimbearbeitung zurückkehren möchten, wählen Sie im Bild *Langtext zur Meldung ändern*  und im Texteingabefenster .

### Ergebnis

Das System zeigt die Texte im Textfeld an.

---

**Meldungslangtexte erfassen**

Wenn Sie nur einen Texttyp angezeigt bekommen möchten, wählen Sie  *Filter*. Im Listenfeld können Sie bestimmen, ob das System alle Langtexttypen oder nur ein bestimmter Langtexttyp im Textfeld anzeigt.

---

**Verwaltungsdaten anzeigen**

## Verwaltungsdaten anzeigen

### Verwendung

Das System schreibt Verwaltungsdaten für den Meldungskopf und für einzelne Positionen, Maßnahmen und Aktionen fort. Diese Informationen zeigen, wer die Meldung, Position, Maßnahme oder Aktion angelegt und wer sie zuletzt geändert hat.

### Vorgehensweise

#### Verwaltungsdaten zur Meldung anzeigen

1. Rufen Sie die Meldung im Änderungs- oder Anzeigemodus auf.
2. Positionieren Sie den Cursor auf dem Meldungsbild, jedoch **nicht** auf einer Position, Maßnahme oder Aktion, und wählen Sie *Springen* → *Verwaltungsdaten*.  
Sie gelangen auf das Bild für Verwaltungsdaten. Dort wird angezeigt, wer die Meldung angelegt und wer die letzten Änderungen an der Meldung vorgenommen hat.
3. Um das Dialogfenster zu schließen, wählen Sie *Weiter*.

#### Verwaltungsdaten zu einer Position, Maßnahme oder Aktion anzeigen

1. Rufen Sie die Meldung im Änderungs- oder Anzeigemodus auf.
2. Wählen Sie die Registerkarte für Positionen, Maßnahmen oder Aktionen.
3. Markieren Sie eine Position, Maßnahme oder Aktion und wählen Sie *Springen* → *Verwaltungsdaten*.  
Sie gelangen auf das Dialogfenster der Verwaltungsdaten. Es wird Ihnen angezeigt, wer die Meldung angelegt und wer die letzten Änderungen an der Position, Maßnahme oder Aktion vorgenommen hat.
4. Um das Dialogfenster zu schließen, wählen Sie *Weiter*.

## Action-Log

### Verwendung

Änderungen an Meldungen werden im Action-Log festgehalten. Sie können damit verfolgen:

- welche Daten oder welche Status zu den ausgewählten Feldern geändert wurden
- wer die Änderungen vorgenommen hat
- wann die Änderungen vorgenommen wurden

Im Rahmen der Meldungsbearbeitung werden auch Änderungen an Maßnahmen, Positionen und Aktionen sowie Partnern im Action-Log festgehalten.

### Aktivitäten

1. Rufen Sie eine Meldung im Änderungs- oder Anzeigemodus auf.
2. Wählen Sie *Zusätze* → *Belege zur Meldung* → *Änderungen*.

Das Action-Log zur Meldung wird angezeigt.

3. Um Änderungen an Maßnahmen, Positionen oder Aktionen anzuzeigen, wählen Sie *Maß./Pos./Akt.* und nach Cursorpositionierung *Detail Action-L.*

---

**Partner in der Meldungsbearbeitung**

## Partner in der Meldungsbearbeitung

### Definition

Das Business-Objekt **Geschäftspartner** ist eine natürliche Person, Organisation, Gruppe von natürlichen Personen oder Gruppe von Organisationen, an der das Unternehmen ein geschäftliches Interesse hat. Es kann sich auch um eine Person, Organisation oder Gruppe innerhalb des Unternehmens handeln.

Ein Geschäftspartner kann gleichzeitig verschiedene **Rollen** annehmen. Die Bedeutung der Rollen wird durch Rollentypen festgelegt. Rollentypen sind z.B. Auftraggeber, Interessent, Regulierer oder Zahlungsempfänger.

Ein Geschäftspartner kann Beziehungen zu anderen Geschäftspartnern haben. Die Bedeutung der Beziehungen wird durch **Beziehungstypen** festgelegt. Beziehungstypen sind zum Beispiel "ist Tochtergesellschaft von", "ist Ansprechpartner von" oder "ist identisch mit". Ein Geschäftspartner kann mehrere Adressen haben. Die Bedeutung der Adressen wird durch die Adressarten festgelegt. Adressarten sind z.B. Lieferadresse oder Korrespondenzadresse.

Einem Geschäftspartner können über Rollenfindung andere Geschäftspartner zugeordnet werden, die ihn in einer bestimmten Rolle vertreten. So kann z.B. ein Geschäftspartner als Zahlungsempfänger für einen anderen definiert werden.

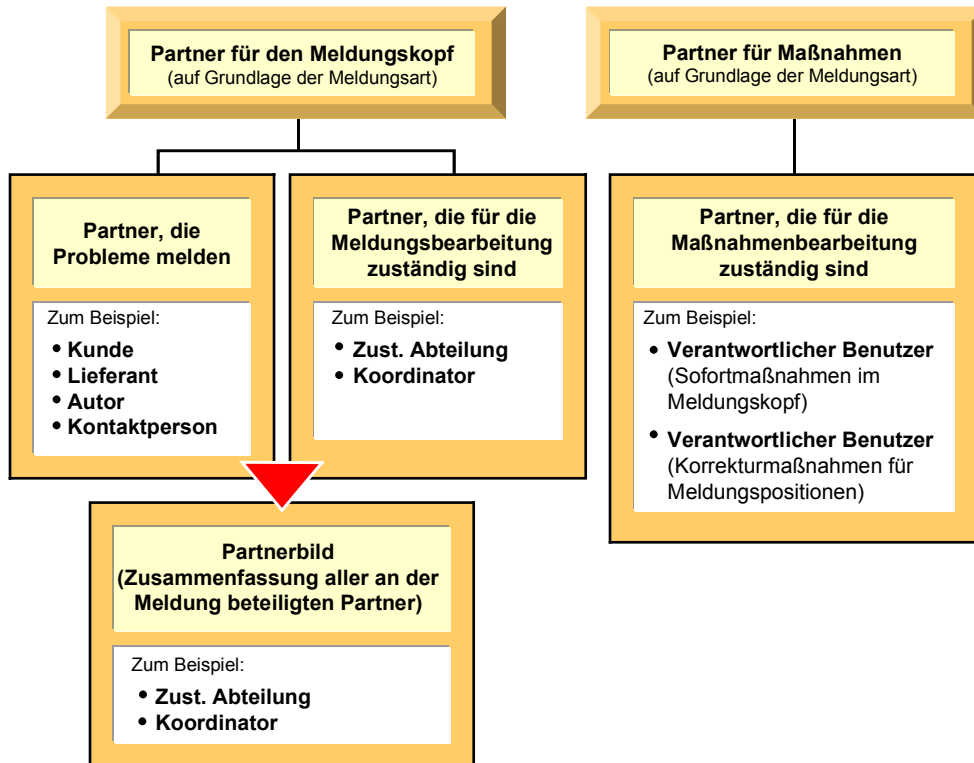
Weitere Informationen zu Geschäftspartnern finden Sie in der SD-Dokumentation *Grundfunktionen und Stammdaten in der Vertriebsabwicklung*.

### Verwendung

**In einer Meldung können Sie alle Partner erfassen, die am betreffenden Problem beteiligt sind.** Dazu gehört der oder die Meldende, die Verantwortlichen für die Meldungsbearbeitung und die Verantwortlichen für die Einleitung der jeweiligen Maßnahmen. Partnerdaten werden im Customizing für jede Meldungsart eingestellt.

Die folgende Grafik verdeutlicht die Partnerrollen in der Meldungsbearbeitung.

Partner in der Meldungsbearbeitung



## Struktur

### Partnerart

Partner können sein:

- interne Partner (z.B. eigene Angestellte, Partner im Personalsystem HR)
- externe Partner (z.B. Kunden, Lieferanten oder Hersteller)

### Partnerrolle

Die verschiedenen Partnerarten können nach **Partnerrollen** untergliedert werden. Die Partnerrolle definiert die Rechte, Pflichten, Zuständigkeiten und Aufgaben eines Partners während der Bearbeitung eines betriebswirtschaftlichen Vorgangs.

### Partnerschema

Das Partnerschema gibt an, ob Partner an einem Objekt erlaubt sind und welche Partnerrollen zur Durchführung von Geschäftsvorgängen möglich sind. Ihre Systemverwaltung legt das Partnerschema im Customizing fest.

## Partner im Claim

## Partner im Claim

### Definition

Beim Anlegen eines Claims oder auch bei jedem Einstieg in das Ändern eines Claims ordnen Sie das Claim einem Partnertyp zu. Das Claim Management bietet drei Partnertypen an:

- Lieferant
- Kunde
- intern

In Abhängigkeit vom Partnertyp ermittelt das System in der Claimbearbeitung

- einen ausgezeichneten Partner
  - Wenn Sie den Partnertyp Kunde oder Lieferant ausgewählt haben, wird zur Eingabe der Partner nicht die allgemeine Partnerübersicht angeboten, sondern:
    - für den Kunden die folgenden Reiter:  
Reiter *Kundenadresse*, auf dem Sie einen im System bereits vorhandenen Debitor eingeben  
Reiter *Adresse Ansprechpartner* für den Ansprechpartner zum Kunden  
Reiter *Meldungsadresse* z.B. für den Anwalt des Kunden.
    - für den Lieferanten die folgenden Reiter:  
Reiter *Lieferantenadresse*, auf dem Sie einen im System bereits vorhandenen Kreditoreingeben  
Reiter *Herstelleradresse* für den Hersteller  
Reiter *Meldungsadresse* z.B. für den Vertrieb des Lieferanten.

In der Meldungsadresse können Sie eine beliebige Kontaktperson mit Adresse eingeben.

Wenn Sie den Partnertyp z.B. von Kunde auf Lieferant ändern, werden alle Partner übernommen und in der Partnerübersicht angezeigt.

In der Standardeinstellung des Claims ist der Ansprechpartner immer der Ansprechpartner zum Kunden, d.h. als Ansprechpartner kann nur ein für den bereits eingegebenen Kunden eingetragener Ansprechpartner gepflegt werden.

- die zulässigen Bezugsbelege.
  - Für den Lieferanten den Einkaufsbeleg,
  - für den Kunden den Kundenauftrag, Lieferung und Bestellnummer und
  - für intern den Kundenauftrag, Lieferung, Bestellnummer und Einkaufsbeleg.

## Partnerinformation aufrufen

### Voraussetzungen

Sie können das Partnerdatenbild nur aufrufen, wenn im Customizing der *Anwendungsübergreifenden Komponenten* unter *Meldung → Meldungseröffnung → Partner* zentral ein Partnerschema definiert wurde.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie in einer Meldung *Springen → Partner*.

Sie gelangen auf das Bild der Partnerdaten. Existieren bereits Partnerdaten für diese Meldung, werden diese Daten in einer Tabelle angezeigt. Von diesem Bild aus können Sie folgende Funktionen aufrufen:

Funktion	Menüpfad
Partnerdaten anzeigen	Markieren Sie einen Partner und wählen Sie <i>Umfeld → Objekt anzeigen</i> .
Partner löschen	Markieren Sie einen Partner und wählen Sie <i>Zuordnung Partner löschen</i> .
Partner anrufen	Markieren Sie einen Partner und wählen Sie <i>Partner anrufen...</i>
Partner über Paging-Funktion erreichen	Markieren Sie einen Partner und wählen Sie <i>Nachricht an Partner versenden</i> .
Partner nach Rolle sortieren	Wählen Sie <i>Bearbeiten → Sortieren nach Rolle</i>
Partneradressen anzeigen, ändern oder löschen	Markieren Sie einen Partner und wählen Sie die entsprechende Drucktaste

Wenn Sie einer Meldung neue Partnerdaten hinzufügen möchten, geben Sie die Daten direkt in die Tabelle ein.

2. Kehren Sie zum Meldungskopf zurück und sichern Sie die neuen oder geänderten Daten.

## Einstellen von Benutzervorschlagswerten

# Einstellen von Benutzervorschlagswerten

## Verwendung

Wenn Sie häufig Claims anlegen, bei denen bestimmte Meldungsdaten immer wieder vorkommen, können Sie als Erfassungshilfe Benutzervorschlagswerte definieren.



Diese Werte übernimmt das System beim Anlegen eines Claims automatisch in die entsprechenden Datenfelder. Sie können diese Werte jederzeit überschreiben.

## Funktionsumfang

Die folgenden Vorschlagswerte und Einstellungen können Sie definieren:

- allgemeine Daten:
  - Meldungsart
  - PSP-Element
  - Partnertyp
  - ob das System bei der Langtexterfassung und -anzeige eine Statuszeile/Drucktaste einblendet
- Aussehen der Aktivitätenleiste: das System stellt die Aktivitätenleiste als Übersichtsbaum oder Tabelle dar.
  - Wenn Sie die tabellarische Darstellung wählen, zeigt das System nur die ausführbaren Folgeaktivitäten an.
  - Wenn Sie die Darstellung im Übersichtsbaum wählen, zeigt das System alle verfügbaren Folgeaktivitäten an.

## Aktivitäten

1. Wählen Sie Zusätze → Einstellungen → Vorschlagswerte.  
Sie gelangen auf das Dialogfenster *Benutzervorschlagswerte*.
  2. Geben Sie auf den Registerkarten *Allgemein* und *Aktivitätenleiste* die erforderlichen Daten ein.
  3. Sichern Sie die Daten über  und wählen Sie .
- Wenn Sie erneut in die Claimbearbeitung einsteigen bzw. einen neuen Claim anlegen, verwendet das System Ihre Benutzervorschlagswerte.

## Maßnahmen in Claims

### Definition

Geplante oder durchgeführte Tätigkeit, die in einem Claim den planerischen und organisatorischen Aspekt beschreibt. Die Maßnahme wird durch einen Code aus dem Maßnahmenkatalog definiert und bei Bedarf durch einen Text erläutert.

Weitere Informationen dazu finden Sie im Einführungsleitfaden des *Projektsystems* unter *Claim* → *Meldung* → *Meldungseröffnung* → *Meldungsinhalt* → *Kataloge pflegen*.

### Verwendung

Mit einer Maßnahme planen Sie das Zusammenwirken verschiedener Personen bei der Abwicklung des Claims und stellen sicher, daß die mit der Maßnahme verbundenen Aktivitäten innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens abgearbeitet werden. In Abhängigkeit vom Bearbeitungsstand durchläuft die Maßnahme unterschiedliche Status.

Die Daten zu Maßnahmen können Sie auf zwei Bildschirmbildern mit unterschiedlichem Detaillierungsgrad erfassen:

- Übersichtsbild
- Detailbild

Für jede Maßnahme sind folgende Angaben möglich:

- Schlüssel für die durchzuführende Maßnahme und eine kurze, genaue Arbeitsanweisung
- geplanter Beginn und geplantes Ende der Maßnahme
- Status der Maßnahme
- verantwortlicher Partner für die Durchführung der Maßnahme

Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Maßnahmen erfassen \[Seite 26\]](#).



Die Dokumentation zur Maßnahmenbearbeitung erhält Hinweise darauf, wie Sie eine Maßnahme zu einer Meldungsposition anlegen können. Diese Möglichkeit besteht **nicht** im Claim-Management, da das Claim keine Positionen kennt. Im Claim-Management bezieht sich eine Maßnahme daher auf das gesamte Claim.

### Integration

Das System kann die mit der Maßnahme verbundenen Aktivitäten automatisch als Folgeaktionen ausführen und einen Workflow auslösen (z.B. den Druck eines Papiers oder den Aufruf einer bestimmten SAP-Transaktion). Die Folgeaktionen definieren Sie gemäß Ihren individuellen Anforderungen.

Weitere Informationen dazu finden Sie im Einführungsleitfaden des *Projektsystems* unter *Claim* → *Claimspezifische Einstellungen* → *Workflows aktivieren und Bearbeiter zuordnen* und unter [Folgeaktionen zu Maßnahmen \[Extern\]](#).

## Maßnahme erfassen

**Maßnahme erfassen****Vorgehensweise**

Um die einzelnen Funktionen in der Tabelle nutzen zu können, rufen Sie eine Meldung im Anlege- oder Änderungsmodus auf.

<b>Funktion</b>	<b>Registerkarte / Drucktaste / Menüpfad</b>	<b>Was Sie wissen sollten</b>
Sofortmaßnahmen zum Meldungskopf erfassen	Wählen Sie die Registerkarte <i>Maßnahmen</i> .	Erfassen Sie die Daten auf der Maßnahmenübersicht.
Sofortmaßnahmen im Maßnahmendetailbild erfassen	Markieren Sie in der Maßnahmenübersicht eine Maßnahme und wählen Sie <i>Detailsicht</i> .	Erfassen Sie die Daten auf dem Maßnahmendetailbild.
Korrekturmaßnahmen zu einer Meldungsposition erfassen	Wählen Sie die Registerkarte <i>Positionen</i> , markieren Sie eine Position und wählen Sie dann die Registerkarte <i>Positionsmaßnahmen</i> .	Erfassen Sie die Maßnahmendaten für die Position.
Korrekturmaßnahmen im Maßnahmendetailbild erfassen	Wählen Sie die Registerkarte <i>Positionen</i> und markieren Sie eine Position.  Wählen Sie die Registerkarte <i>Positionsmaßnahmen</i> , markieren Sie eine Maßnahme und wählen Sie dann <i>Detailsicht</i> .	Auf diesem Bild geben Sie den geplanten Start- und Endtermin der Maßnahme an. Die Datumsangaben werden aufgrund der Statusvergabe evtl. geändert (siehe <a href="#">Statusverwaltung für Maßnahmen [Seite 27]</a> ).

**Siehe auch:**

[Automatische Ermittlung von Maßnahmen \[Seite 29\]](#)

## Statusverwaltung für Maßnahmen

### Verwendung

Der Maßnahmenstatus informiert Sie über die momentane Bearbeitungsphase einer Maßnahme. Das System sieht folgende Status für Maßnahmen vor:

Status	Bedeutung
Maßnahme offen	Die Maßnahme wurde in der Meldung angelegt.
Maßnahme freigegeben	Die Maßnahme kann durchgeführt werden.
Maßnahme erledigt	Die Maßnahme wurde durchgeführt.
Maßnahme erfolgreich	Das Ergebnis der Maßnahme war positiv (z.B. das Problem ist gelöst bzw. ein Schaden wurde behoben).

Das System unterscheidet nicht zwischen Maßnahmen des Meldungskopfs (Sofortmaßnahmen) und Maßnahmen der Meldungspositionen (Korrekturmaßnahmen). Wenn in der Statuszeile der Meldung auf offene Maßnahmen hingewiesen wird, kann es sich sowohl um Kopf- als auch um Positionsmaßnahmen handeln.



Solange eine Maßnahme nicht erledigt ist, hat die Meldung den Status "offene Maßnahmen", auch wenn die Maßnahme bereits freigegeben ist.

### Integration

Die verschiedenen Meldungs- und Maßnahmenstatus sind weitgehend voneinander unabhängig. Das bedeutet, daß z.B. eine Meldung in Arbeit gegeben werden kann, obwohl sie offene, nicht freigegebene Maßnahmen enthält. Solange eine Meldung jedoch noch offene Maßnahmen enthält, kann sie nicht abgeschlossen werden.

Weitere Informationen zur allgemeinen Statusverwaltung finden Sie unter [Statusverwaltung \[Extern\]](#).

### Funktionsumfang

Sie können die Statusverwaltung wie folgt verwenden:

- **Einer Maßnahme einen Status zuordnen**

Um einer Maßnahme einen Status zuzuordnen, wählen Sie die entsprechende Funktion auf dem Maßnahmenübersichts- oder dem Maßnahmendetailbild. Jeder Maßnahme müssen Sie einzeln einen Status zuordnen. Wenn Sie mehrere Maßnahmen im Übersichtsbild markieren und einen Status wählen, wird der betreffende Status allen markierten Maßnahmen zugeordnet.
- **Statusinformation**

Wenn Sie einer Maßnahme einen Status zugeordnet haben, wird der betreffende Status im Maßnahmenübersichtsbild und im Maßnahmendetailbild angezeigt. Wenn Sie den Text zu den Abkürzungen sehen möchten, wählen Sie die Drucktaste *Statusdetail*.
- **Terminänderungen als Folge von Statuszuordnungen**

**Statusverwaltung für Maßnahmen**

Wenn Sie einer Maßnahme einen Status zuordnen, werden die betroffenen Termine wie folgt geändert:

<b>Status</b>	<b>Das System füllt folgende Felder:</b>
Freigegeben	<i>Geplanter Start</i> mit der aktuellen Zeit <i>Geplantes Ende</i> entweder mit der aktuellen Zeit oder mit dem gewünschten Ende der Meldung Beide Felder können Sie überschreiben.
Erledigt	<i>Erledigt am &lt;Datum&gt; von &lt;Benutzername&gt;</i> mit dem aktuellen Datum und dem aktuellen Benutzernamen Beide Felder können Sie nicht überschreiben.
Erfolgreich	keine



Die geplanten Termine einer Maßnahme müssen innerhalb des Zeitraums liegen, der in der Meldung durch den gewünschten Beginn und das gewünschte Ende festgelegt ist. Wenn Sie in der Maßnahme andere Termine angeben, weist Sie das System darauf hin.

## Automatische Ermittlung von Maßnahmen

### Verwendung

Aufgrund der im Customizing voreingestellten Daten zur Reaktionsüberwachung können Sie veranlassen, daß die Maßnahmen zu einer Meldung automatisch vom System ermittelt werden. Das **Reaktionsschema** und das **Bereitschaftsschema** im Customizing legen gemeinsam fest, wie und wann der Meldungsbearbeiter reagieren sollte.

- Im Reaktionsschema definieren Sie eine oder mehrere Standardmaßnahmen auf Grundlage der Priorität der Meldung. Diese werden automatisch vorgeschlagen und müssen dann innerhalb eines bestimmten Zeitraums durchgeführt werden. Das System ordnet die ermittelten Maßnahmen automatisch dem Meldungskopf zu.
- Im Bereitschaftsschema definieren Sie Zeiten für einzelne Arbeitstage (Bereitschaftszeiten), in denen eine Meldung bearbeitet werden kann.



Sie legen eine Meldung um 10 Uhr an. Im Reaktionsschema ist ein Zeitabstand von 2 Stunden für den Maßnahmencode "Rückruf beim Kunden" und ein Zeitabstand von 4 Stunden für den Maßnahmencode "Prüfen, ob Techniker beim Kunden" vorgegeben. Die Bereitschaftszeiten sind von 8 bis 12 Uhr und von 14 bis 18 Uhr.

In diesem Fall müssen Sie den Kunden bis 12 Uhr zurückrufen, um das Problem zu besprechen bzw. zu klären. Benötigt der Kunde technische Hilfe, muß bis 16 Uhr ein Techniker dort eintreffen.

### Voraussetzungen

Im Customizing der *Anwendungsübergreifenden Komponenten* unter *Meldung* → *Meldungsbearbeitung* → *Reaktionsüberwachung definieren* müssen der Meldungsart sowohl ein Reaktionsschema als auch ein Bereitschaftsschema zugeordnet sein.

### Aktivitäten

Wählen Sie *Bearbeiten* → *Maßnahmen* → *Ermitteln*, um automatisch die Maßnahmen zu ermitteln.

Sie können auch *Bearbeiten* → *Maßnahmen* → *Simulation(Erm.)* wählen, um die Maßnahmenermittlung zu simulieren (ohne die Maßnahmen der Meldung direkt zuzuweisen).

---

**Folgeaktion zu Maßnahmen**

## Folgeaktion zu Maßnahmen

### Verwendung

Sie können zu einer Maßnahme eine Folgeaktion definieren, die automatisch vom System angestoßen und ausgeführt wird. Eine Folgeaktion kann einen oder mehrere Funktionsbausteine umfassen, die bestimmte Funktionen ausführen (z.B. Drucken eines Arbeitspapiers oder Aufruf einer Transaktion).

### Voraussetzungen

Im Customizing der *Anwendungsübergreifenden Komponenten* unter:

- *Meldung* → *Meldungseröffnung* → *Meldungsinhalt* → *Kataloge pflegen* wurde das Kennzeichen für Folgeaktionen im Maßnahmenkatalog (Katalogart 2) gesetzt
- *Meldung* → *Meldungsbearbeitung* → *zusätzliche Meldungsfunktionen* → *Folgeaktionen zu Maßnahmen definieren* haben Sie einen Folgeaktionsschlüssel definiert und diesem Schlüssel ein oder mehrere auszuführende Funktionsbausteine zugeordnet

Eine Folgeaktion wird nur ausgeführt, wenn der betriebswirtschaftlicher Vorgang, der der Folgeaktion zugeordnet ist dies zu läßt.

### Funktionsumfang

Eine Folgeaktion wird automatisch ausgeführt nachdem Sie:

1. in den Meldung entweder auf der Meldungskopf- oder Positionsebene einen Maßnahmencode eingegeben haben, dem eine Folgeaktion zugeordnet ist
2. die Meldung gesichert haben

Sie können auf dem Maßnahmendetailbild ein Protokoll anzeigen, das die ausgeführten Folgeaktionen enthält.

## Aktionen in Claims

### Definition

Durchgeführte Tätigkeiten bzw. protokollierte Informationen, die im Rahmen der Claimbearbeitung dokumentiert werden.



Der Hauptunterschied zwischen Aktion und Maßnahme besteht darin, daß die Aktion keinen Status führt und keine Partnerzuordnung erlaubt. Die Aktion ist Dokumentationszwecken vorbehalten.

### Verwendung

Für jede Aktion sind folgende Angaben möglich:

- Schlüssel für die durchgeführte Aktion und kurzer Text, der individuell geändert werden kann
- Beginn und Ende der Aktion
- Mengenfaktor (besteht eine Aktion z.B. darin, einem Labor zu Testzwecken drei Einheiten eines Materials zu schicken, können Sie als Mengenfaktor den Wert "3" eingeben)

Die Daten zur Aktion können Sie auf zwei Bildschirmbildern mit unterschiedlichem Detaillierungsgrad erfassen:

- Übersichtsbild
- Detailbild

Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Aktion erfassen \[Seite 32\]](#).



Die Dokumentation zur Aktionsbearbeitung erhält Hinweise darauf, wie Sie eine Aktion zu einer Meldungsposition anlegen können. Diese Möglichkeit besteht nicht im Claim-Management, da das Claim keine Positionen kennt. Im Claim-Management bezieht sich eine Aktion daher auf das gesamte Claim.

## Aktion erfassen

**Aktion erfassen**

Um die einzelnen Funktionen in der Tabelle nutzen zu können, rufen Sie eine Meldung im Anlege- oder Änderungsmodus auf.

Funktion	Registerkarte / Drucktaste / Menüpfad	Was Sie wissen sollten
Aktionen für den Meldungskopf erfassen	Wählen Sie die Registerkarte <i>Aktionen</i> .	Erfassen Sie die Daten auf der Aktionenübersicht.
Aktionen für den Meldungskopf auf dem Aktionsdetailbild erfassen	Markieren Sie in der Aktionenübersicht eine Aktion, und wählen Sie <i>Detailsicht</i> .	Erfassen Sie die Daten auf dem Aktionsdetailbild. Geben Sie die Termine und Zeiten zur Durchführung der Aktion an. Um vom Detailbild aus eine neue Aktion anzulegen, wählen Sie <i>Neuer Eintrag</i> .
Aktionen für eine einzige Position erfassen	Wählen Sie die Registerkarte <i>Positionen</i> , markieren Sie eine Position und wählen Sie dann die Registerkarte <i>Positionsaktionen</i> .	Erfassen Sie die Aktionsdaten für die Position.

## Aktivitätenleiste

### Verwendung

Wenn Sie Meldungen bearbeiten, können Sie die **Aktivitätenleiste** verwenden, um **Aktivitäten** auszuführen. Eine Aktivität entspricht einer Funktion, die:

- wahlweise im Rahmen eines übergeordneten betriebswirtschaftlichen Prozesses oder prozeßunabhängig durchgeführt werden kann
- in der Aktivitätenleiste zur Auswahl steht, und die Sie einfach per Mausklick im Rahmen der Meldungs- und Maßnahmenbearbeitung ausführen können

### Voraussetzungen

Die Aktivitäten der Aktivitätenleiste werden im Customizing der *Anwendungsübergreifenden Komponenten* unter *Meldung* → *Meldungsbearbeitung* → *Zusätzliche Meldungsfunktionen* definiert. Die Aktivitäten, die:

- im Standardsystem ausgeliefert werden, können Sie direkt ohne weitere Vorbereitungen nutzen
- in der Aktivitätenleiste erscheinen, die Sie jedoch nicht benötigen, können Sie im Customizing löschen
- Sie selbst programmiert haben und in die Aktivitätenleiste einfügen wollen, müssen Sie ebenfalls im Customizing definieren.

### Funktionsumfang

Die nachfolgende Tabelle enthält die wichtigsten Informationen zur Einrichtung und Nutzung der Aktivitätenleiste.

Funktion	Was Sie wissen sollten
Aussehen der Aktivitätenleiste	<p>Im Standardsystem wird die Aktivitätenleiste als Baum angezeigt. Bei dieser Darstellungsweise werden die Aktivitäten in der Liste in verschiedenen Farben dargestellt. Die Farben haben folgende Bedeutung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>blau:</b> Die Aktivität ist aktiv und kann ausgeführt werden.</li> <li>• <b>schwarz:</b> Die Aktivität ist inaktiv und kann (noch) nicht ausgeführt werden.</li> <li>• <b>grau</b> Die Aktivität wurde ausgeführt und kann nicht mehr ausgeführt werden.</li> </ul> <p>Wenn Sie in den Benutzervorschlagswerten das Kennzeichen <i>Aktivitätenleiste Tabelle</i> setzen, stellt das System die Aktivitätenleiste als Tabelle dar. In diesem Modus zeigt das System nur die Aktivitäten an, die ausgeführt werden können (ohne Farbcodierung).</p>

## Aktivitätenleiste

Aktivitäten und Folgeaktivitäten	<p>Abhängig von Ihren Einstellungen im Customizing, kann die Aktivitätenleiste Aktivitäten enthalten, die Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mehr als einmal und unabhängig von anderen Aktivitäten in der Aktivitätenleiste ausführen können</li> <li>• nur einmal und/oder erst nachdem bestimmte andere Aktivitäten ausgeführt wurden (z.B. prozeßbezogene Folgeaktivitäten) ausführen können</li> </ul>
Steuerungsparameter einer Aktivität	<p>Im Customizing können Sie festlegen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in welcher Bearbeitungssicht eine Aktivität zur Auswahl angeboten wird (z.B. bei der einfachen oder erweiterten Meldungsbearbeitung)</li> <li>• bei welchen Transaktionen die Aktivität zur Auswahl angeboten wird (z.B. beim Anlegen oder Ändern)</li> <li>• ob die Aktivität bei der Meldungsbearbeitung und/oder Maßnahmenbearbeitung zur Auswahl angeboten wird</li> <li>• ob eine Aktivität nach ihrer Ausführung als Maßnahme oder Aktion in der Meldung dokumentiert wird oder ob sie nicht dokumentiert wird. Alle Aktivitäten, die als Maßnahme oder Aktion dokumentiert werden, werden in der Aktivitätenleiste beim Anlegen oder Ändern einer Meldung angeboten. Die Aktivitäten, die nicht dokumentiert werden, werden in der Aktivitätenleiste zusätzlich im Anzeigemodus zur Ausführung angeboten.</li> </ul>
Zuordnung von Aktivitäten zu Szenarios	<p>Zusätzlich zur Meldungsart können Sie im Customizing Aktivitäten auch einem Szenario zuordnen. Wenn Sie beispielsweise eine Meldung bearbeiten, der ein Szenario zugeordnet ist, wird die Aktivitätenleiste aus den Aktivitäten zur Meldungsart und zusätzlich den Aktivitäten des Szenarios aufgebaut.</p>
Standardaktivitäten	<p>Die Aktivitätenleiste enthält einige Aktivitäten, die im Customizing vordefiniert wurden. Weitere Informationen über diese Funktionen finden Sie unter <a href="#">Standardaktivitäten [Seite 36]</a>.</p>
Betriebswirtschaftliche Vorgänge	<p>Sie können im Customizing jeder Aktivität einen betriebswirtschaftlichen Vorgang zuordnen. Über den betriebswirtschaftlichen Vorgang können Sie abhängig vom aktuellen Status der Meldung steuern, ob eine Aktivität durchgeführt werden kann oder nicht.</p>

**Aktivitätenleiste**

Berechtigungsprüfung	Jeder Aktivität, die als Maßnahme bzw. Aktion dokumentiert wird, ist im Customizing eine Codegruppe zugeordnet. Wenn Sie eine Meldung bearbeiten, wird automatisch überprüft, ob Sie berechtigt sind, auf die Codegruppen, die den jeweiligen Aktivitäten zugeordnet sind, zuzugreifen. Wenn Sie für eine bestimmte Codegruppe keine Berechtigung besitzen, wird die entsprechende Aktivität in der Aktivitätenleiste nicht angeboten. Sie können also nur die Aktivitäten nutzen, für die Sie die Berechtigung besitzen.
Workflow-Anbindung	Sie können als <b>Maßnahmen</b> erfaßte Aktivitäten mit den Funktionen der Anwendungskomponente <i>SAP Business Workflow</i> verknüpfen. Dadurch kann das System nach Ausführung der Maßnahme und Sichern der Meldung bestimmte Workflow-Aufgaben anstoßen.
Unterschied zwischen Aktivitäten und Folgeaktionen	Aktivitäten in der Aktivitätenleiste unterscheiden sich von maßnahmenbezogenen <a href="#">Folgeaktionen [Seite 30]</a> . Sowohl Aktivitäten als auch Folgeaktionen rufen Funktionsbausteine auf. Bei einer Folgeaktion führt das System den entsprechenden Funktionsbaustein jedoch <b>beim Sichern</b> der Meldung aus. Bei einer Aktivität hingegen führt das System den entsprechenden Funktionsbaustein aus, <b>sobald Sie die Aktivität in der Aktivitätenleiste ausführen</b> . Außerdem geben Sie in einem Dialogfenster Daten ein, wenn Sie Aktivitäten bearbeiten. Dies ist für Folgeaktionen nicht möglich.

**Aktivitäten**

Um eine Aktivität in der Aktivitätenleiste auszuführen, klicken Sie auf den Text oder doppelklicken Sie auf das Symbol einer (blau dargestellten) Aktivität. Sie gelangen auf ein Dialogfenster, in dem Sie die Daten eingeben können, die zum Ausführen der Funktion benötigt werden.



Sie können eine Aktivität nur dann ausführen, wenn Sie sie über die Aktivitätenleiste auswählen. Wenn Sie eine Aktion oder Maßnahme über die Eingabehilfe zum Katalog anlegen, wird keine Aktivität ausgeführt.

Das System führt die ausgewählte Funktion aus. Abhängig von den Customizing-Einstellungen wird die Aktivität:

- als Aktion in der Meldung dokumentiert
- als Maßnahme zum Meldungskopf dokumentiert
- nicht dokumentiert

## Standardaktivitäten

## Standardaktivitäten

### Verwendung

Im Standard stehen einige anwendungsübergreifende Aktivitäten in der Aktivitätenleiste zur Verfügung, die Ihnen die Meldungsbearbeitung erleichtern können. Wenn Sie eine dieser Aktivitäten ausführen, dokumentiert das System die Ausführung dieser Aktivität als Aktion oder Maßnahme im Meldungskopf.

### Funktionsumfang

Aktivität	Was Sie wissen sollten
Telefonkontakt mit <i>SAPphone</i>	<p>Mit dieser Funktion können Sie über <i>SAPphone</i> ein Telefongespräch starten. Das System protokolliert die Details Ihres Telefongesprächs als Aktion zur Meldung.</p> <p>Um diese Funktion nutzen zu können, muß an Ihrem Arbeitsplatz eine Kopplung von Telefon und Computer vorgenommen werden, und die Komponente <i>SAPphone</i> muß aktiv sein.</p>
Telefonkontakt ohne <i>SAPphone</i>	<p>Mit dieser Funktion können Sie Telefongespräche protokollieren, die Sie im Rahmen einer Meldungsbearbeitung führen. Das System protokolliert die Details Ihres Telefongesprächs als Aktion zur Meldung.</p>
Interner Vermerk	<p>Mit dieser Funktion können Sie interne Meldungen oder Vermerke zum gesamten Sachverhalt der Meldung festhalten. Das System protokolliert das Memo als Langtext zu einer Aktion.</p>
<a href="#">Lösungsdatenbank [Extern]</a>	<p>Sie können diese Funktion nutzen, um in der Lösungsdatenbank nach Symptomen und Lösungen zu suchen, die dem Problem, an dem Sie gerade arbeiten, ähnlich sein könnten.</p> <p>Wenn Sie in der Datenbank ein Symptom oder eine Lösung finden, das/die das Problem in Ihrer momentan bearbeiteten Meldung betrifft, können Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ihre Suche in der Datenbank als Aktion zur Meldung protokollieren</li> <li>• die mit der Lösung verbundenen Maßnahmen in Ihre Meldung kopieren</li> </ul>

<p>Bescheide versenden</p>	<p>Mit dieser Funktion können Sie ausgewählte Daten einer Meldung lesen und formatieren. Das System kann dann diese Daten drucken oder als Fax oder E-mail an eine interne oder externe Adresse (Internet) versenden.</p> <p>Als Textvorschlag wird der Langtext hinter dem entsprechenden Code im Maßnahmenkatalog übernommen. Sie können diesen Text bei Bedarf ändern, ohne den ursprünglichen Langtext zu verändern. Falls zu einer Meldung mehrere Partner existieren, können Sie vor dem Erfassen des Texts einen Partner auswählen.</p> <p>Bevor Sie die Meldung sichern, können Sie sich den Beleg in einer Druckvorschau anzeigen lassen. Wenn Sie die Meldung sichern, verschickt das System den Bescheid über eine <b>Folgeaktion</b>.</p>
<p>E-Mail versenden</p>	<p>Mit dieser Aktivität können Sie im SAP-System eine E-Mail wahlweise mit oder ohne Anlage an einen Partner der Meldung versenden.</p> <p>Als Textvorschlag wird der Langtext hinter dem entsprechenden Code im Maßnahmenkatalog übernommen.</p>

## Funktionsbausteine für claimspezifische Aktivitäten

## Funktionsbausteine für claimspezifische Aktivitäten

### Definition

Im Claim Management stehen Ihnen zusätzlich zu den [Standardaktivitäten \[Seite 36\]](#) einige claimspezifische Aktivitäten in der Aktivitätenleiste zur Verfügung. Wenn Sie eine dieser Aktivitäten ausführen, dokumentiert das System die Ausführung dieser Aktivität als [Aktion \[Extern\]](#) oder [Maßnahme \[Extern\]](#) auf den entsprechenden Registerkarten.

### Verwendung

Die folgenden Aktivitäten stehen Ihnen zur Verfügung

Aktivität	Typ	Diese Funktionsbaustein benötigen Sie:
<p>Business Dokumente</p> <p>Sie verknüpfen ein Business Dokument mit einem Claim und haben die Möglichkeit, aus dem Claim heraus in das Anzeigen und Ändern der Business Dokumente abzuspringen.</p> <p>Beachten Sie, daß Sie beim Anlegen eines Claims nur dann ein Business Dokument mit dem Claim verknüpfen können, wenn Sie im Customizing die frühe Nummernvergabe gewählt haben.</p>	Aktion	zum Verknüpfen: PS_CLAIM_LINK_TO_BDN
<p>E-Mail bzw. Fax, ohne Anlage</p> <p>Sie erfassen ein E-Mail bzw. Fax, in dem das System die wichtigsten Daten und Langtexte zum Claim automatisch aufnimmt.</p> <p>Beachten Sie, daß Sie diesem E-Mail bzw. Fax keine Anlage zuordnen können.</p>	Maßnahme	zum Anlegen: QM06_FM_TASK_CLAIM_SEND_PAPER  zum Sichern: QM06_CLAIM_SEND_PAPER_STEP2  zum Auslösen der Folgeaktivität: QM06_CLAIM_SEND_PAPER_STEP3
<p>Claim anlegen</p> <p>Sie legen aus Ihrem Claim heraus einen neuen Claim an.</p>	Maßnahme	zum Anlegen: CLAIM_TASK_CREATE_CLAIM  zum Auslösen der Folgeaktivität: CLAIM_TASK_CREATE_CLAIM_STEP2
<p>Simulationsversion anlegen</p> <p>Sie wechseln aus dem Claim heraus in das Anlegen einer Simulationsversion eines Projekts.</p>	Maßnahme	zum Anlegen: CLM01_CREATE_SIMUL  zum Auslösen der Folgeaktivität: CLM01_CREATE_SIMUL_STEP2

## Ausgehende Anrufe

### Verwendung

Wenn Sie eine Meldung bearbeiten, können Sie mit dieser Funktion einen Telefonanruf beim Kunden, Lieferanten oder einem anderen Partner direkt aus der Meldung heraus initiieren.

Sie können einen ausgehenden Anruf an folgenden Stellen in einer Meldung initiieren:

- Partnerübersichtsbild
- Arbeitsvorratsbild für die Bearbeitung von Meldungen
- Aktivitätenleiste als Aktivität (wenn im Customizing die Funktion für ausgehende Anrufe für die Aktivitätenleiste aktiviert wurde)

### Voraussetzungen

Im Customizing der *Basis* (*Basis Services* → *Kommunikationsschnittstellen*) ist die Komponente *SAPphone* aktiv. Weitere Informationen finden Sie in unter [SAPphone \[Extern\]](#).

### Aktivitäten

Wählen Sie die Funktion für ausgehende Anrufe im Partnerübersichtsbild, in einer Meldungsliste oder in der Aktivitätenleiste.

---

**Einbinden von Dokumenten aus dem DVS**

## Einbinden von Dokumenten aus dem DVS

### Verwendung

Die Meldungen sind im Standardsystem an das *Dokumentenverwaltungssystem* (DVS) des SAP-Systems angebunden. Dies ermöglicht Ihnen, Dokumente aus dem DVS in eine Meldung einzubinden. Sie können ein eingebundenes Dokument zu jeder Zeit aus der Meldungsbearbeitung heraus anzeigen oder drucken.

### Voraussetzungen

Im Customizing zur Meldungsart wurde ein Bildschirmbereich für die Verknüpfung des DVS eingebunden (siehe Customizing der *Anwendungsübergreifenden Komponenten* unter *Meldung* → *Meldungseröffnung* → *Meldungsart* → *Bildschirmmasken festlegen*).

### Aktivitäten

Um ein Dokument aus dem DVS in eine Meldung einzubinden, rufen Sie eine Meldung im Anlege- oder Änderungsmodus auf und wählen die Registerkarte *DVS*. Sie gelangen in eine Tabelle, in der Sie Dokumente aus dem DVS aufrufen, einbinden und anzeigen können.

## Statusverwaltung für Meldungen

### Verwendung

Meldungen werden durch die Statusverwaltung des SAP-Systems unterstützt. Immer wenn Sie eine Meldung anlegen und bearbeiten, führen Sie zur Meldung einen bestimmten betriebswirtschaftlichen Vorgang durch. Diese betriebswirtschaftlichen Vorgänge werden im SAP-System durch einen Status dokumentiert. Der aktuelle Status einer Meldung zeigt Ihnen, in welcher Bearbeitungsphase die Meldung ist und welche Schritte noch durchzuführen sind.

Von allen im System verfügbaren Status müssen nur einige zu bestimmten Zeitpunkten gesetzt werden. In der Regel muß die Meldung einen bestimmten Status aufweisen, um weiter bearbeitet werden zu können. Wenn solch ein Status fehlt, weist Sie das System mit einer Meldung darauf hin.

### Funktionsumfang

Eine Meldung kann folgende zwei Statusarten aufweisen:

- **Systemstatus**

Systemstatus werden dadurch gesetzt, daß Sie eine bestimmte Funktion für die Meldung ausführen. Wenn Sie z.B. eine Meldung drucken, setzt das System den Status der Meldung "gedruckt" (*MMDR*). Der Systemstatus informiert Sie, daß ein betriebswirtschaftlicher Vorgang zur Meldung durchgeführt wurde.

Die Systemstatus für Meldungen sind im SAP-System voreingestellt und nicht änderbar.

- **Anwenderstatus**

Anwenderstatus ermöglichen es Ihnen, die aufgrund eines Systemstatus erlaubten Funktionen weiter einzuschränken.

Die Anwenderstatus werden von der Systemverwaltung innerhalb eines Statusschemas definiert (siehe Customizing der *Anwendungsübergreifenden Komponenten* unter *Meldungsbearbeitung* → *Statusverwaltung* → *Statusschema definieren*). Anwenderstatus können Sie selbst direkt zuordnen und löschen, wenn Sie die Berechtigung dazu besitzen.

**Siehe auch:**

[Anwenderstatus zuordnen und ändern \[Seite 45\]](#)

## Statusinformationen anzeigen

## Statusinformationen anzeigen

### Vorgehensweise

Um die einzelnen Funktionen in der Tabelle aufzurufen, rufen Sie eine Meldung im Anlege- oder Änderungsmodus auf.

Funktion	Registerkarte / Drucktaste / Menüpfad	Was Sie wissen sollten
Statusinformationen im Meldungskopf aufrufen		<p>Im Feld <i>Status</i> im Meldungskopf stehen die aktuellen Systemstatus. Gibt es für die Meldung zusätzlich Anwenderstatus, werden diese ebenfalls angezeigt.</p> <p>Das Feld <i>Status</i> enthält auch den Maßnahmenstatus. Wenn mindestens eine Maßnahme der Meldung noch offen oder schon freigegeben ist, enthält das Statusfeld den Status "offene Maßnahme vorhanden" (<i>OFMA</i>). Solange dieser Status gesetzt ist, können Sie die Meldung nicht abschließen.</p>
Statusinformationen zu einzelnen Maßnahmen aufrufen	Registerkarte <i>Maßnahmen</i> .	Die Maßnahmenübersicht enthält die Status aller erfaßten Maßnahmen.
System- und Anwenderstatus mit Kurztext anzeigen	Drucktaste <i>Statusdetail</i> .	Alle aktiven System- und Anwenderstatus der Meldung stehen auf der Registerkarte <i>Status</i> .
Gesamtübersicht der Status anzeigen	Drucktaste <i>Statusdetail</i> und dann <i>Zusätze</i> → <i>Gesamtüberblick</i>	<p>Sie sehen, welche Bearbeitungsschritte bereits ausgeführt wurden.</p> <p>Alle aktiven und inaktiven System- und Anwenderstatus der Meldung werden angezeigt.</p>

**Statusinformationen anzeigen**

<p>Status anzeigen, die noch zugeordnet werden können</p>	<p>Drucktaste <i>Statusdetail</i> und dann Registerkarte <i>Betriebsw. Vorgänge</i></p>	<p>Sie sehen, welche Bearbeitungsschritte in der aktuellen Phase der Meldungsbearbeitung erlaubt und welche nicht erlaubt sind.</p> <p>Über <i>Vorgangsanalyse</i> erfahren Sie, welche betriebswirtschaftlichen Vorgänge noch zur Meldung durchgeführt werden können (grüne Ampel) und welche nicht mehr zugeordnet werden können (rote Ampel).</p>
---	---	--

---

**Zuordnung von Systemstatus**

## Zuordnung von Systemstatus

### Verwendung

Immer, wenn Sie eine Meldungsfunktion ausführen, die der Statusverwaltung des SAP-Systems unterliegt, ordnet das System der Meldung automatisch den entsprechenden Systemstatus zu. Anhand des aktuellen Systemstatus können Sie feststellen, welche zusätzlichen Funktionen zur Meldung ausgeführt werden können.

### Funktionsumfang

Das System ordnet der Meldung einen Status zu, wenn Sie:

- eine Meldung anlegen
- eine Meldung zurückstellen
- eine Meldung in Bearbeitung setzen
- einer Meldung einen Auftrag zuordnen
- eine Meldung abschließen
- eine Meldung drucken
- eine Maßnahme anlegen
- eine Maßnahme freigeben
- eine Maßnahme abschließen
- eine Maßnahme erfolgreich abschließen
- alle Maßnahmen abgeschlossen haben
- eine Meldung als genehmigungspflichtig kennzeichnen
- einer genehmigungspflichtigen Meldung eine Genehmigung erteilen
- einer genehmigungspflichtigen Meldung die Genehmigung **nicht** erteilen
- eine Kalkulation zum Claim angelegt haben

## Anwenderstatus zuordnen und ändern

### Voraussetzungen

Um einer Meldung Anwenderstatus zuordnen zu können, müssen im Customizing der *Anwendungsübergreifenden Komponenten* unter *Meldungsbearbeitung* → *Statusverwaltung* → *Statusschema definieren* folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Anwenderstatus sind in einem Statusschema definiert.
- Der zu bearbeitenden Meldungsart ist ein Statusschema zugeordnet.

Sie können einen Anwenderstatus nur ändern, wenn die **Ordnungsnummern**, die den Anwenderstatus im Customizing zugeordnet sind, dies erlauben.

- Die für die einzelnen Anwenderstatus festgelegten Ordnungsnummern bestimmen die Reihenfolge, in der die Anwenderstatus aktiviert werden können.
- Wenn ein Anwenderstatus keine Ordnungsnummer hat, kann er immer gesetzt werden.
- Es können nicht mehrere Status mit Ordnungsnummer gleichzeitig aktiv sein.
- Sie können den für eine Meldung gesetzten Initialstatus nicht löschen.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie die Meldung im Änderungsmodus auf.
2. Wählen Sie im Meldungskopf *Statusdetail*.  
Sie gelangen auf die Statusanzeige.
3. Aktivieren Sie in der Spalte für Anwenderstatus (rechte Spalte) den gewünschten Anwenderstatus und wählen Sie dann *Zurück*.  
Sie gelangen auf den Meldungskopf mit dem gewünschten Anwenderstatus.
4. Sichern Sie die Meldung.

---

**Auswertung Claim**

## Auswertung Claim

### Funktionsumfang


Im Informationssystem des Projektsystems stehen Ihnen zwei Berichte zur Auswertung der Claims zur Verfügung.

- **Claimüberblick**  
Das System zeigt Ihnen alle erfaßten Daten zu den selektierten Claims an mit Ausnahme der Maßnahmen und Aktionen. Wenn Sie nur an diesen Daten interessiert sind, empfehlen wir aus Performancegründen diesen Bericht.
- **Claimhierarchie**  
Das System zeigt Ihnen zusätzlich zu den im Claimüberblick dargestellten Daten die den Claims zugeordneten Maßnahmen und Aktionen an.

### Aktivitäten

1. Wählen Sie *Logistik* oder *Rechnungswesen* → *Projektsystem* → *Infosystem* → *Claim* → *Überblick* oder *Hierarchie*.

Sie gelangen auf das Bild *Claimüberblick* bzw. *Claimhierarchie*.

2. Geben Sie die Selektionskriterien gemäß Ihren Anforderungen ein und wählen Sie 

Sie gelangen auf das Bild *Claimüberblick* bzw. *Claimhierarchie*

Das Layout der Listen bestimmen Sie selbst über .

## Claim archivieren

### Voraussetzungen

Der Claim befindet sich im Status abgeschlossen.

### Vorgehensweise

Für den Claim steht das Archivierungsobjekt CM\_QMEL zur Verfügung. Die Archivierung des Claims über die Transaktion SARA erfolgt in vier Schritten:

**1. Vorlauf (RQARCCMV):**

Das Vorlaufprogramm kennzeichnet die ausgewählten Claims (Claims mit dem Status *LÖVM* oder Claims mit dem Status *MMAB*, deren Abschlußdatum n Tage zurückliegt) durch Vergabe des Status *MARC* als archivier- und löscherbar. Dadurch wird der einzelne Claim einerseits für die Archivierung vorbereitet und andererseits gegen weitere Änderungen im Dialog gesperrt.

**2. Archivierungslauf (RQARCCMA):**

Das Archivierungsprogramm schreibt die Datenbanktabellen des Claims in das Archiv. Wenn der Vorgang erfolgreich war, löscht es je nach Einstellungen im Customizing die Daten direkt nach der Archivierung aus dem System.

**3. Löschen (RQARCCMD):**

Das Löschprogramm löscht alle Datenbanksätze der Claims, die erfolgreich archiviert wurden. Falls das Löschprogramm nicht automatisch nach erfolgreichem Abschluß der Aktion *Archivieren* aufgerufen wird, müssen Sie warten, bis die Archivierung abgeschlossen ist. Erst dann können Sie diesen Schritt einplanen.

**4. Auswerten (RQARCCMS):**

Sie können sich mit Hilfe des Auswertungsprogramms die Daten von archivierten Claims anzeigen lassen.