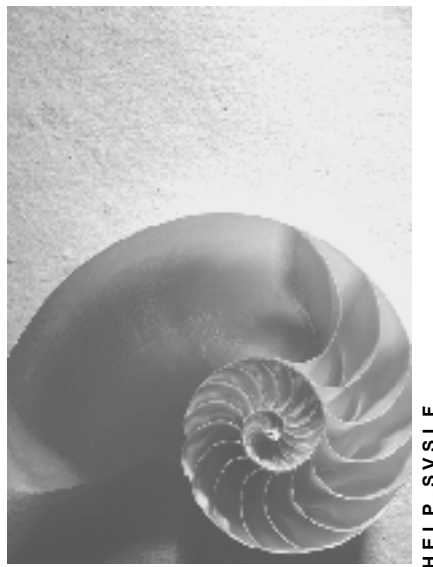


Support Line Feedback (SV-FDB)



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[®], WINDOWS[®], NT[®], EXCEL[®], Word[®], PowerPoint[®] und SQL Server[®] sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

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

ORACLE[®] ist eine eingetragene Marke der ORACLE Corporation.

INFORMIX[®]-OnLine for SAP und Informix[®] Dynamic Server[™] sind eingetragene Marken der Informix Software Incorporated.

UNIX[®], X/Open[®], OSF/1[®] und Motif[®] sind eingetragene Marken der Open Group.

HTML, DHTML, XML, XHTML sind Marken oder eingetragene Marken des W3C[®], World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

JAVA[®] ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc.

JAVASCRIPT[®] 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, SAPPHIRE, 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

Support Line Feedback (SV-FDB)	5
Support Line Feedback (SV-FDB)	6
Meldungsfluß im Customer Competence Center	7
Probleme erfassen	8
Meldungen bearbeiten	9
Meldungen aktualisieren	11
Antwort von SAP bearbeiten	12
Suchfunktionen im Customer Competence Center.....	13
Support Line Feedback konfigurieren	14
Direktanbindung zum SAP-Support	15

Support Line Feedback (SV-FDB)

Einsatzmöglichkeiten

Mit SAP Support Line Feedback können SAP-Benutzer direkt aus dem SAP-System heraus Kontakt zu ihrer zuständigen Supportgruppe aufnehmen. Dabei kann es sich um das Customer Competence Center (CCC) oder um den SAP-Support handeln.

- SAP-Benutzer können ihre Meldung in eine einfache Erfassungsmaske eingeben und an ihre zuständige Supporteinheit senden. Zur Meldungserfassung müssen sie nicht in ein anderes System wechseln.
- Die zuständige Supporteinheit kann die Meldungen besser bearbeiten: Während der SAP-Benutzer die Meldung erfaßt, ergänzt das SAP-System die Meldung automatisch um Systemdaten, die Grundlage einer effektiven Bearbeitung sind.
- Das CCC ist direkt an SAP angebunden. CCC-Mitarbeiter können Meldungen aus ihrem System direkt an SAP weiterleiten. Sie müssen sich nicht separat im SAPNet - R/3-Frontend anmelden.

Die Feedback-Meldungen können folgendermaßen eingesetzt werden:

- Direktanbindung des SAP-Endbenutzers an das Customer Competence Center, CCC
- Direktanbindung des SAP-Endbenutzers an SAP

Funktionsumfang

Support Line Feedback verwendet die folgende Funktionalität:

- Meldungen im SAP-System: Damit lassen sich Probleme effizient melden. Es ist in die SAP-Systemlandschaft integriert, so daß keinerlei Schnittstellenprobleme entstehen. Sie sollten die Meldungen im SAP-System kennen, um die entsprechenden Funktionen im Support Line Feedback effizient nutzen zu können.
- Das SAPNet - R/3-Frontend der SAP: Ein SAP-basiertes Servicesystem, das allen SAP-Kunden als zentrale SAP-Installation weltweit zur Verfügung steht. Es bildet die technische Schnittstelle zwischen Ihrem SAP-System und SAP.

Support Line Feedback (SV-FDB)

Einsatzmöglichkeiten

Mit SAP Support Line Feedback können SAP-Benutzer direkt aus dem SAP-System heraus Kontakt zu ihrer zuständigen Supportgruppe aufnehmen. Dabei kann es sich um das Customer Competence Center (CCC) oder um den SAP-Support handeln.

- SAP-Benutzer können ihre Meldung in eine einfache Erfassungsmaske eingeben und an ihre zuständige Supporteinheit senden. Zur Meldungserfassung müssen sie nicht in ein anderes System wechseln.
- Die zuständige Supporteinheit kann die Meldungen besser bearbeiten: Während der SAP-Benutzer die Meldung erfaßt, ergänzt das SAP-System die Meldung automatisch um Systemdaten, die Grundlage einer effektiven Bearbeitung sind.
- Das CCC ist direkt an SAP angebunden. CCC-Mitarbeiter können Meldungen aus ihrem System direkt an SAP weiterleiten. Sie müssen sich nicht separat im SAPNet - R/3-Frontend anmelden.

Die Feedback-Meldungen können folgendermaßen eingesetzt werden:

- Direktanbindung des SAP-Endbenutzers an das Customer Competence Center, CCC
- Direktanbindung des SAP-Endbenutzers an SAP

Funktionsumfang

Support Line Feedback verwendet die folgende Funktionalität:

- Meldungen im SAP-System: Damit lassen sich Probleme effizient melden. Es ist in die SAP-Systemlandschaft integriert, so daß keinerlei Schnittstellenprobleme entstehen. Sie sollten die Meldungen im SAP-System kennen, um die entsprechenden Funktionen im Support Line Feedback effizient nutzen zu können.
- Das SAPNet - R/3-Frontend der SAP: Ein SAP-basiertes Servicesystem, das allen SAP-Kunden als zentrale SAP-Installation weltweit zur Verfügung steht. Es bildet die technische Schnittstelle zwischen Ihrem SAP-System und SAP.

Meldungsfluß im Customer Competence Center

Einsatzmöglichkeiten

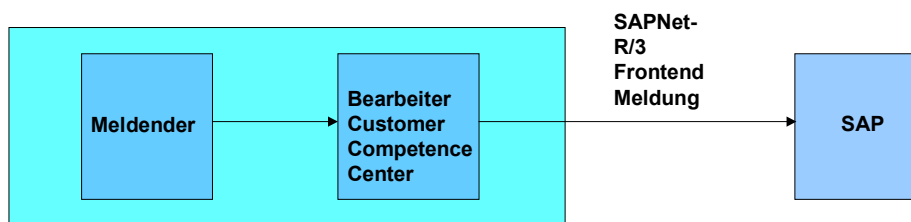
Der SAP-Benutzer kann jederzeit in seinem SAP-System eine Meldung erfassen und Anfragen, Probleme oder Rückmeldungen an sein zuständiges Customer Competence Center (CCC) senden.

Ablauf

Dazu erfaßt der SAP-Benutzer einen Kurz- und Langtext. Alle weiteren für die Meldungsbearbeitung wichtigen Daten werden vom SAP-System selbst bereitgestellt (z.B. Installationsnummer, Release, aktuelle Transaktion, Support Package). Diese Daten helfen dem CCC, das Problem schnell und effektiv beantworten zu können. Bei den Daten handelt es sich um benutzerunabhängige Daten, die während der Erfassung jederzeit eingesehen werden können.

Zum erfolgreichen Versenden gibt sich der Benutzer durch Benutzer-ID und Paßwort zu erkennen. Danach wird im SAP-System des CCC automatisch eine Meldung angelegt. Die CCC-Mitarbeiter können dann die Meldung in ihrem SAP-System bearbeiten.

Falls der zuständige CCC-Mitarbeiter die Meldung nicht hinreichend beantworten kann, leitet er diese über eine zweiseitige Schnittstelle direkt an SAP weiter. Wie der Bearbeitungsstand beim SAP-Support ist, wird in der Meldung fortgeschrieben.



Aus Sicht des Meldungsflusses können folgende Personengruppen unterschieden werden:

Meldender: Hat das Problem und meldet es.

Bearbeiter: CCC-Mitarbeiter, der eingehende Meldungen bearbeitet.

Probleme erfassen

Probleme erfassen

Vorgehensweise

1. Wählen Sie *Hilfe* → *Feedback*.
2. Geben Sie die Komponente, einen Kurztext und einen Langtext ein.
3. Sichern/Senden Sie.

Sie können sich die ermittelten Systemdaten ansehen, indem Sie auf die entsprechende Ikone klicken.

Der Anmeldebildschirm Ihres Customer Competence Center-Systems erscheint.

4. Geben Sie Ihre User ID und Ihr Paßwort ein.

Ein Dialogfenster erscheint mit der Meldungsnummer und dem Sendestatus.

Ergebnis

Das gesendete Problem wird als Meldung im Customer Competence Center-System angelegt.

Meldungen bearbeiten

Verwendung

Der Meldungsbearbeiter erhält im *Eingang* über SAP Office-Mail bzw. im Arbeitsvorrat die Benachrichtigung, daß eine zu bearbeitende Meldung eingegangen ist. Ebenso kann er auch über die Meldungssuche eine Übersicht über alle Meldungen erhalten, bei denen er als verantwortlicher Bearbeiter eingetragen ist.

Es gibt folgende Möglichkeiten, in die Bearbeitung der Meldung einzusteigen:

- Über die Workflow-Inbox
- Über den Arbeitsvorrat
- Wenn die Meldungsnummer bekannt ist, über das Ändern der Meldung selber

Vorgehensweise

1. Wählen Sie je nach gewünschtem Einstieg
 - *Inbox* → *Eingang*
 - *Arbeitsvorrat: Meldung* → *Daten ändern*
 - *Meldung* → *Ändern*
2. Falls Sie noch nicht als Bearbeiter in die Meldung eingetragen sind, geben Sie im Feld *Koordinator* Ihren Namen ein.
3. Sehen Sie sich den Langtext zur Meldung an, indem Sie die Registerkarte *Langtext* wählen.
4. Suchen Sie nach hausinternen Hinweisen, indem Sie in der Aktivitätenleiste die Funktion *Hinweisdatenbank* wählen.
5. Suchen Sie nach Hinweisen von SAP, indem Sie die Registerkarte *Hinweise* wählen.
6. Haben Sie einen passenden Hinweis gefunden, wählen Sie die Funktion *Hinweis erfassen* in der Aktivitätenleiste.
7. Geben Sie in dem Dialogfenster die Hinweisnummer und den Hinweis Kurztext ein und wählen Sie *Weiter*. Sie können sich dann den Hinweis anzeigen lassen.

Die restlichen Schritte sind optional.

8. Wenn Sie ein Telefonat geführt haben, dokumentieren Sie dieses mit der Funktion *Telefonat dokumentieren* aus der Aktivitätenleiste.
9. Wenn Sie interne Notizen zur Meldung erfassen wollen, wählen Sie *Notiz erfassen* aus der Aktivitätenleiste.
10. Wenn Sie nach Prüfung des Sachverhalts die Meldung weiterleiten wollen, geben Sie den entsprechenden Koordinator ein und sichern Sie die Meldung.

Meldungen bearbeiten

Meldung an SAP senden

Falls das CCC das Problem nicht lösen kann, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie *Info für SAP* aus der Aktivitätenleiste.
2. Erfassen Sie eine Meldungsbeschreibung für SAP.
3. Wählen Sie *Senden an SAP* aus der Aktivitätenleiste und sichern Sie.

Bei SAP wird eine Meldung angelegt und die Meldung im CCC erhält den Status SUB.

Meldungen aktualisieren

Verwendung

Das SAPNet - R/3 Frontend ist grundsätzlich ein passives System, d.h. zur Aktualisierung der an das SAPNet - R/3 Frontend weitergeleiteten Meldungen ist eine Überprüfung im SAPNet - R/3 Frontend erforderlich, die vom R/3-System angestoßen wird.

Vorgehensweise

Um alle Meldungen zu aktualisieren, die an das SAPNet - R/3 Frontend weitergeleitet wurden, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie *Arbeitsvorrat* → *Aktualisieren Meldungen* → *Manuell*.

Bei der SAPNet-Berechtigungsüberprüfung wird dabei Ihr SAPNet-User zugrunde gelegt, d.h. Sie können nur Meldungen aktualisieren, für die Sie im SAPNet die entsprechenden Berechtigungen haben.

Um alle Meldungen *automatisch* zu aktualisieren, die an das SAPNet - R/3 Frontend weitergeleitet wurden, gehen Sie als Systemadministrator wie folgt vor:

1. Wählen Sie *Arbeitsvorrat* → *Aktualisieren Meldungen* → *Batchjob einplanen*.

Damit können in regelmäßigen Zeitintervallen die an das SAPNet - R/3 Frontend weitergeleiteten Meldungen aktualisiert werden. Der Job verwendet für die SAPNet - R/3 Frontend-Anmeldungen einen Standard-User, der alle SAPNet - R/3 Frontend-Meldungsberechtigungen haben sollte.

Um eine einzelne Meldung zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie *Meldung* → *Ändern*.
2. Wählen Sie *Meldungen aktualisieren* in der Aktivitätenleiste.

Antwort von SAP bearbeiten

Antwort von SAP bearbeiten

Verwendung

Beim Aufruf einer Meldung können Sie zunächst überprüfen, ob Ihre Meldung im SAPNet - R/3 Frontend seit der letzten Aktualisierung geändert wurde. Wenn ja, müssen Sie die Meldung über die Funktion *Meldung aktualisieren* in der Aktivitätenleiste aktualisieren.

Die Antwort von SAP befindet sich in der Registerkarte *Langtext*, die zugeordneten Hinweise in der entsprechenden Registerkarte. Falls die Antwort von SAP nicht ausreicht, können Sie die Meldung wieder an SAP zurücksenden.

Vorgehensweise

Wenn das Customer Competence Center mit der Lösung von SAP zufrieden ist, kann die Meldung wie folgt quittiert werden:

1. Rufen Sie die Meldung auf.
2. Wählen Sie in der Aktivitätenleiste die Funktion *Meldung quittieren*.

Suchfunktionen im Customer Competence Center

Verwendung

Sowohl für die SAP-Meldungen als auch für die Maßnahmen gibt es eigene Suchfunktionen. Sie rufen diese Suchfunktionen auf, indem Sie *Arbeitsvorrat* → *Meldung* → *Daten ändern* bzw. *Arbeitsvorrat* → *Maßnahme* → *Daten ändern* auswählen. Sie gelangen dann in den Änderungsmodus.

Support Line Feedback konfigurieren

Support Line Feedback konfigurieren

Vorgehensweise

Die nachfolgend aufgeführten Attribute müssen Sie manuell pflegen.

1. Rufen Sie *Systemeinstellungen* → *SAP Installation* auf.
2. Pflegen Sie die folgenden Daten:
 - SAP Installationsnummern
 - SAP Betriebssystem, SAP Datenbanksystem, SAP Frontend, SAP Release, SAP Systemtyp, SAP Add-on ID, SAP Add-on Release
 - SAP URL Adressen zum Aufruf der SAPNet-Hinweissuche.

Nachfolgender Wert kann über *Umfeld* gepflegt werden:

- Codierung (QM-Fehlerkatalog) für die Codierung der SAP Meldungen

Direktanbindung zum SAP-Support

Einsatzmöglichkeiten

Auch bei der Direktanbindung an SAP kann der SAP-Benutzer jederzeit in seinem SAP-System eine Meldung erfassen und Anfragen, Probleme oder Rückmeldungen erfassen.

Allerdings wird diese Meldung nicht an das Customer Competence Center, sondern an SAP gesendet. Dazu gibt sich der Benutzer per SAPNet Benutzer-ID und Paßwort zu erkennen. Danach wird die Meldung im SAPNet - R/3 Frontend angelegt, und kann von dort an SAP gesendet werden.

Ablauf

Meldungserfassung durch Meldenden

Wie im Customer Competence Center; allerdings sendet der Meldende hierbei die Meldung nicht an das Customer Competence Center, sondern legt sie im SAPNet - R/3 Frontend an.

Meldungsbearbeitung durch Bearbeiter

Zur Meldungsbearbeitung meldet sich der Bearbeiter im SAPNet - R/3 Frontend an und überprüft dort die angelegten Meldungen. Er kann die Meldungen direkt an SAP weiterleiten oder quittieren, falls die Meldungen gelöst werden konnten.