

Service: Feedback-Meldungen (SV-FDB)



MYSAP.ROLES_S_SV

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
	Hinweis
	Empfehlung
	Syntax

Inhalt

Service: Feedback-Meldungen (SV-FDB)	5
Support Line: Power User	6
Support Line: CCC-Mitarbeiter.....	7

Service: Feedback-Meldungen (SV-FDB)

Im folgenden sehen Sie die Einzelrollen der Komponente "Feedback-Meldungen (SV-FDB)".

Support Line: Power User

Support Line: Power User

Technischer Name: SAP_SV_FDB_SUPPORT_LINE_LEVEL1

Aufgaben

Der Support-Line-Power-User legt R/3-Meldungen an und klärt Feedback-Meldungen vom End-User vor.

Aktivitäten in SV-FDB

Diese Rolle umfasst folgende Aktivitäten:

- Anlegen von R/3-Meldungen
- Prüfen der bestehenden R/3-Meldungen auf Vollständigkeit der Informationen für die weitere Bearbeitung
- Vorklärung von R/3-Meldungen für den Folge-Level
- Hinweissuche
- Lösen von Problemen, falls möglich

Support Line: CCC-Mitarbeiter

Technischer Name: SAP_SV_FDB_SUPPORT_LINE_LEVEL2

Aufgaben

Der Mitarbeiter des Customer Competence Center (CCC-Mitarbeiter) bearbeitet die vom Support-Line-Power-User vorgeklärten R/3-Meldungen weiter und sendet diese gegebenenfalls an SAP weiter.

Aktivitäten in SC-FDB

Diese Rolle umfasst folgende Aktivitäten:

- Bearbeiten von R/3-Meldungen
- Hinweissuche
- Lösen des Problems, falls möglich
- Senden der Meldung an den SAP-Support
- Kommunikation mit dem SAP-Support