

Kundeninformation zur Meldungserfassung mit dem SAP Solution Manager der Cpro Industry Projects and Solutions GmbH

(im Folgenden: Cpro INDUSTRY)

Version 5.0 Dezember 2020



Inhaltsverzeichnis

1.0	Einleitung	3
	Verfahren bei der Aufgabe von Fehlermeldungen	
1.2	Prioritäten	3
1.3	Kontaktdaten	4
2.0	Anmelden am Solution Manager SM2	4
2.1.	Startseite	5
3.0	Meldungsbearbeitung	6
3.1	Meldung anlegen	6
3.2	Meine Meldungen einsehen	8
3.3	Meldungsansicht filtern / gruppieren	. 10
4.0	Tickets meiner Organisation anzeigen	. 11
5.0	Ticketvertreter	. 11
6.0	Kontakt / Dokumentation / Datenschutz	. 14
7.0	Ahmelden	15



1.0 Einleitung

1.1 Verfahren bei der Aufgabe von Fehlermeldungen

Der Helpdesk von Cpro INDUSTRY unterstützt Sie an Werktagen in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr (MEZ) nach Erhalt von Problemmeldungen durch Hinweise zur Problembehebung und Problemvermeidung.

Im Falle eines Fehlers können Sie sich zu den oben genannten Geschäftszeiten telefonisch an den Helpdesk von Cpro INDUSTRY unter der Nummer 0800 523 88 55 wenden oder über den SAP Solution Manager der Cpro INDUSTRY eine Meldung aufgeben, für welchen Sie entsprechend von uns autorisiert werden.

Wir möchten Sie bitten Folgendes zu beachten: Alle Fehlermeldungen, die Sie aufgeben, sind über den SAP Solution Manager der Cpro Industry Project & Solutions GmbH zu melden. Wir bearbeiten Ihre Meldungen umgehend und informieren Sie zeitnahe über den Status Ihrer Meldung.

Bei Meldungen außerhalb unserer Geschäftszeiten steht Ihnen ersatzweise der Support der SAP zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass in diesem Fall nur Fehlermeldungen der Priorität "sehr hoch" an SAP übermitteln werden. Wir machen Sie zudem darauf aufmerksam, dass die SAP Meldungen mit nicht gerechtfertigter Priorisierung der Kategorie "Sehr hoch" in Rechnung stellt, welche wir an Sie weiterbelasten.

1.2 Prioritäten

Die Definition für die einzelnen Prioritätsstufen entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Tabelle:

Priorität	Auswirkungen	Reaktionszeit
1: Sehr hoch	Sehr ernste Beeinträchtigung bspw. durch den völligen Ausfall des Produktivsystems ohne verfügbaren Workaround. Das Kerngeschäft ist ernsthaft gefährdet.	60 Minuten bis max. 4 Stunden*
2: Hoch	Starke Beeinträchtigung des normalen Geschäftsablaufs durch eine täglich genutzte, fehlerhafte oder ausgefallene Funktionalität des SAP Systems.	4 Arbeitsstunden bis max. 2 Werktage*
3: Mittel	Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs durch eine fehlerhafte Funktionalität des SAP-Systems.	8 Arbeitsstunden bis max. 4 Werktage
4: Niedrig	Keine oder geringe Beeinträchtigung des normalen Geschäftsablaufs. Hervorgerufen durch eine nicht täglich benötigte oder genutzte Funktionalität des SAP-Systems.	16 Arbeitsstunden bis max. 8 Werktage*



1.3 Kontaktdaten

Wir sind täglich (Mo-Fr) von 8:00 bis 18:00 Uhr für Sie erreichbar:

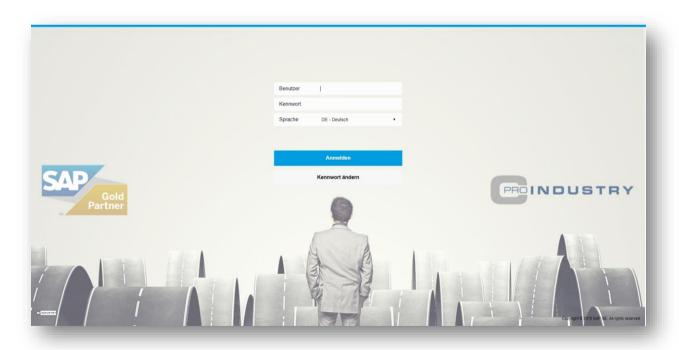
- Tel.: +49 0800 523 88 55, Fax +49 40 6965 850-99
- per Email <u>helpdesk@cpro-ips.com</u>
- im Web unter https://www.cpro-ips.de/beratung-support/meldungsbearbeitung/

2.0 Anmelden am Solution Manager SM2

Über folgenden Link gelangen Sie zum Solution Manager der Cpro INDUSTRY:

https://sm2.cpro-ips.com/cpro-var

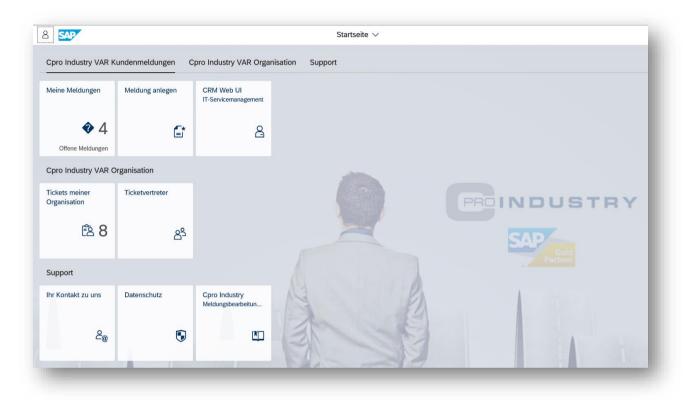
Es folgt eine Authentifizierung mit den von der Cpro INDUSTRY bereitgestellten Userdaten.





2.1. Startseite

Nach erfolgreicher Anmeldung gelangen Sie zur Startseite.

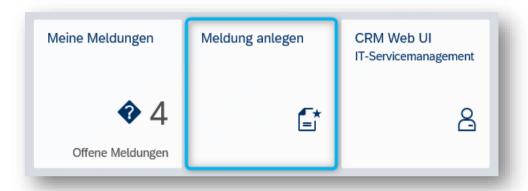




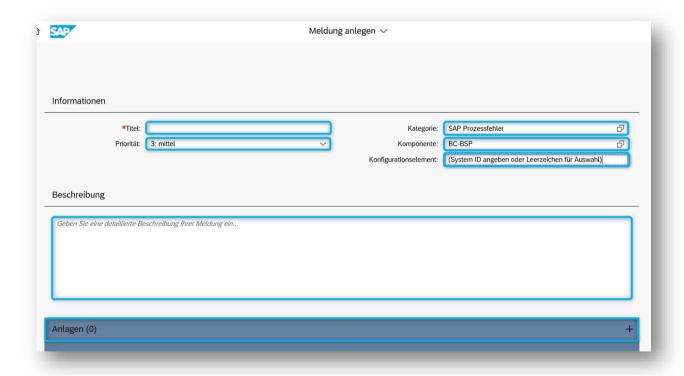
3.0 Meldungsbearbeitung

3.1 Meldung anlegen

Wählen Sie auf der Startseite die Kachel "Meldung anlegen" aus.



Füllen Sie die Meldung wie folgt aus:



Folgende Felder müssen ausgefüllt werden:

- 1. Titel: Bitte tragen Sie hier eine kurze und präzise Überschrift für Ihre Meldung ein.
- 2. **Kategorie:** Bitte wählen Sie hier aus, in welchem Bereich Sie unsere Unterstützung benötigen. Dies kann eine Serviceanforderung, eine Störung oder eine



- Änderungsanforderung sein. Anhand der einzelnen Unterkategorien können Sie eine Kategorisierung passend zu Ihrem Anliegen vornehmen.
- 3. **Priorität:** In diesem Feld kann die Dringlichkeit in vier verschiedenen Stufen angegeben werden (Details siehe Seite 3). Für den Fall der direkten Weiterleitung an SAP außerhalb unserer Geschäftszeiten bitte die höchste Stufe (1=sehr hoch) auswählen!
- 4. **Komponente:** Bitte wählen Sie hier die betroffene SAP Komponente möglichst zutreffen aus (für die Weiterleitung an die SAP außerhalb unserer Geschäftszeiten zwingend erforderlich).
- 5. **Konfigurationselement**: Das Konfigurationselement ist gleichbedeutend mit dem betroffenen System. Nur wenn das korrekte System ausgewählt ist, können Meldungen mit der Priorität 1 außerhalb unserer Geschäftszeiten direkt an die SAP weitergeleitet werden.
 - Info: Mit der Leertaste werden alle Ihrem User zugeordneten System IDs angezeigt.
- 6. **Beschreibung:** Geben Sie hier bitte eine detaillierte Beschreibung des Problems ein. Nennen Sie die einzelnen Schritte, mit denen das Problem reproduziert werden kann.
- 7. **Anhang:** Hier können Sie einen Anhang Ihrer Wahl hinzufügen wie z.B. Screenshots zu den einzelnen Schritten zur Reproduzierung Ihres Problems oder vom auftretenden Fehler.

Wenn Sie alle Angaben gepflegt haben, klicken Sie bitte auf "Anlegen". Ihr Ticket wird nun an unseren Support gesendet. Aufgrund Ihrer genauen Angaben können wir schnellstmöglich Ihr Anliegen dem richtigen Berater zuordnen und bearbeiten.

→ Ihre Meldung ist nun angelegt.

Sie werden automatisch in die Ansicht "Meine Meldungen" weitergeleitet.

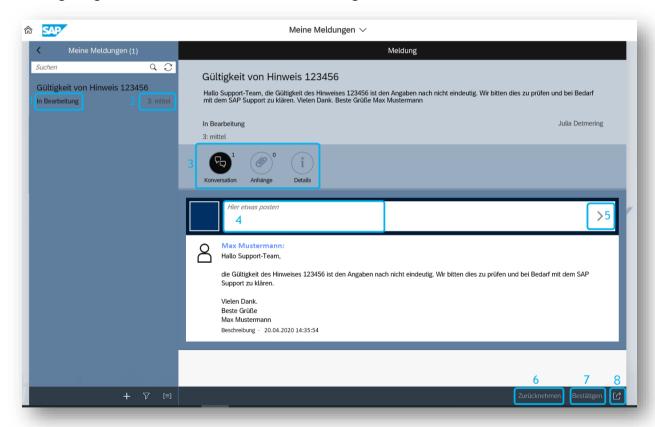


3.2 Meine Meldungen einsehen

Wählen Sie auf der Startseite die Kachel "Meine Meldungen" aus.



Sie gelangen zur Übersicht Ihrer offenen Meldungen.



Sie erhalten in dieser Ansicht alle verfügbaren Informationen und Funktionen zu Ihrer Meldung.

- 1. Aktueller Status, in dem sich Ihrer Meldung befindet
- 2. Priorität der Meldung



- 3. Hier können Sie zwischen den Ansichten wechseln um die bisherige Konversation einzusehen, um Anhänge einzusehen oder hinzuzufügen sowie um Meldungsdetails anzuzeigen.
- 4. In diesem Eingabebereich können Sie jederzeit weitere Informationen zur Meldung hinzufügen und diese durch Klicken auf den Pfeil (5) absenden.
- 6. Sollte Sie eine Meldung zurückziehen wollen, können Sie dies über den Button "Zurücknehmen" tun. Es kommt ein Bestätigungsfenster. Tragen Sie eine kurze Begrüdung ein.
- 7. Wenn das Problem erfolgreich gelöst werden konnte, können Sie die Meldung über den Button "Bestätigen" schließen. Sie erhalten ein Bestätigungsfenster.



Tragen Sie hier bitte eine kurze Info ein, dass das Problem behoben wurde. Bitte beachten Sie, dass der Button "Bestätigen" nur aktiviert ist, wenn die Meldung sich im Status "Aktion des Autors" befindet.

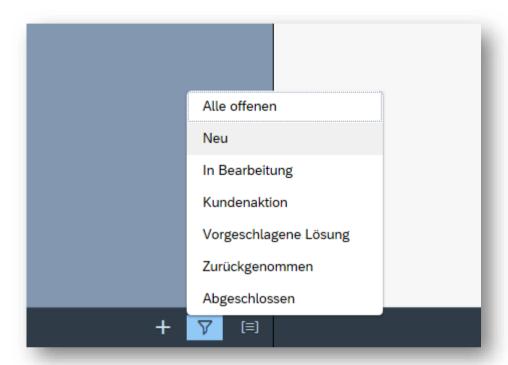
8. In der App "Tickets meiner Organisation" steht Ihnen neben dem Button "Bestätigen" die Möglichkeit zur Verfügung, den Link zum Ticket per Email zu versenden, das Ticket als PDF zu drucken oder es als Kachel zu Ihrer Startseite hinzuzufügen.



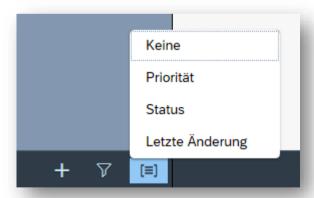


3.3 Meldungsansicht filtern / gruppieren

Über das Trichtersymbol können Sie die angezeigten Meldungen filtern.



Zudem können Sie die Meldungen nach verschiedenen Kriterien gruppieren.





4.0 Tickets meiner Organisation anzeigen

Wählen Sie auf der Startseite die Kachel "Tickets meiner Organisation" aus.



Sie gelangen zur Übersicht aller Tickets, die von Mitarbeitern Ihrer Organisation erstellt wurden.

Für diese Tickets stehen Ihnen die gleichen Funktionalitäten zur Verfügung wie unter Punkt 3.2 beschreiben.

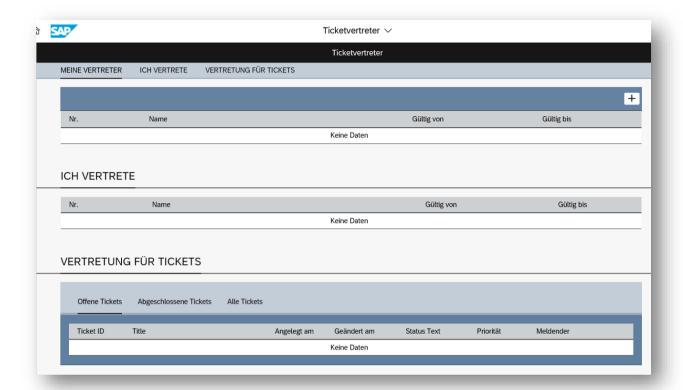
5.0 Ticketvertreter

Wählen Sie auf der Startseite die Kachel Ticketvertreter aus.





Es öffnet sich die Übersicht für Ihre Vertretungen:



Es stehen folgende drei Bereiche zur Verfügung:



Unter dem Punkt "Meine Vertreter" können Sie andere Benutzer Ihres Unternehmens für einen bestimmten Zeitraum zu Ihrem Vertreter ernennen. Wähle Sie hierfür das Plus-Zeichen in der oberen rechten Ecke.





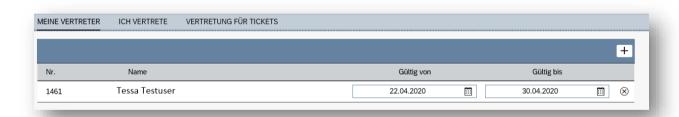
Es öffnet sich folgendes Eingabefenster:



Klicken Sie auf die Auswahlhilfe für das Feld Vertreter. Ihnen werden alle Benutzer Ihres Unternehmens angezeigt. Wählen Sie den gewünschten Benutzer aus.

Bitte geben Sie anschließend das Anfangs- sowie das Enddatum des Vertretungszeitraumes an.

Klicken Sie anschließend auf "Akzeptieren". Es wird Ihre Vertretung für den gewählten Zeitraum angezeigt.



Sie können mehrere Vertreter definieren, jedoch nicht für den gleichen Zeitraum.

Sofern ein anderer Benutzer Sie als Vertretung eingetragen hat, wird Ihnen dies im Bereich "Ich vertrete" angezeigt.





Zusätzlich werden Ihnen in der Übersicht "Vertretung für Tickets" alle Tickets der Benutzer angezeigt, für welche Sie aktuell die Vertretung sind.

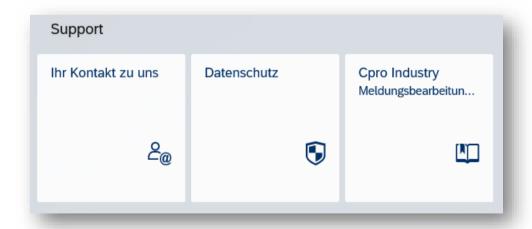


6.0 Kontakt / Dokumentation / Datenschutz

Untere der Kachel "Ihr Kontakt zu uns" finden Sie weitere Kontaktmöglichkeiten, unter denen Sie uns erreichen können. Zudem finden Sie hier den Link zur aktuellsten Dokumentation.

Über die Kachel "Datenschutz" gelangen Sie direkt zu unseren aktuellen Datenschutzbestimmungen.

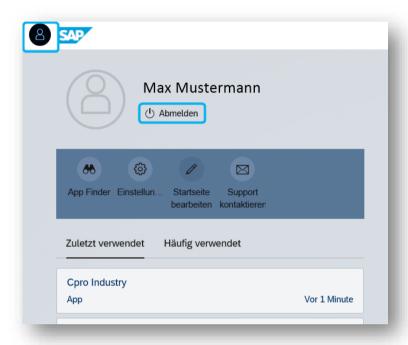
Über die Kachel "Cpro Industry" gelangen Sie zu unserer Webseite, wo Sie alle Kontaktdaten, die Dokumentation zur Meldungserstellung sowie weitere Informationen zu unserem Unternehmen finden.





7.0 Abmelden

Zum Abmelden vom Ticketsystem wählen Sie das Symbol mit dem Männchen in der oberen linken Ecke. Klicken Sie auf den Button "Abmelden".



Sollten Sie weitere Fragen zur Meldungserfassung und -Bearbeitung haben, sprechen Sie uns jederzeit gerne dazu an.