

Sie haben einen Fehler in Ihrem System festgestellt und benötigen Hilfe? Dann melden Sie diesen gern im SAP® Solution Manager an unseren Support. Wir werden uns schnellstmöglich um eine Lösung kümmern. Um Ihnen kurze Supportzeiten mit optimalen Ergebnissen zu ermöglichen, orientieren Sie sich bitte bei der Eröffnung eines Calls an der nachfolgenden Checkliste!

Herzlichen Dank.



pro Sachverhalt ein Call

(keine Themenvermischung)



System und Mandant auswählen

(Produktiv- oder Testsystem)



Priorität festlegen

Um einzuschätzen, welche Priorität Ihr Sachverhalt hat, können Sie nachfolgende Kategorisierung als Orientierung nutzen:

| Prio | SAP-Auswahl | Bemerkung | z. B. sind betroffen: |
|------|-------------|---|-----------------------|
| 1. | sehr hoch | <ul style="list-style-type: none"> ▪ völliger Ausfall eines Produktivsystems ▪ Das Kerngeschäft ist ernsthaft beeinträchtigt. | ganzes System |
| 2. | hoch | <ul style="list-style-type: none"> ▪ starke Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs durch fehlerhafte oder ausgefallene Funktionalität des SAP® Systems, die zur Störung des gesamten produktiven Geschäftsablaufs führen | eine Abteilung |
| 3. | mittel | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs durch fehlerhafte oder ausgefallene Funktionalität des SAP® Systems | mehrere Personen |
| 4. | niedrig | <ul style="list-style-type: none"> ▪ keine oder geringe Beeinträchtigungen durch fehlerhafte oder ausgefallene Funktionalität des SAP® Systems, die nicht täglich benötigt oder nur wenig genutzt werden | wenige Personen |



Komponente bestimmen

(grobe Klassifizierung der Komponente: Immobilien > RE-FX, Technik > MM-IV, FiBu Hauptbuch > FI-GL, Controlling > CO-OM, Berechtigungen / Basis > BC-AC)



Kurztext

aussagekräftiger Betreff (nicht „Fehlermeldung“)



Langtext

genaue Vorgehensweise zur Nachstellung des Sachverhalts mit:

- Reihenfolge der Eingaben,
- Beispieldaten inkl. System + Mandant (z. B. Testsystem),
- Transaktionsnamen,
- ggf. Selektionsvarianten,
- vollständige Fehlermeldung (Langtext: Button Fragezeichen),
- welche/s Werte/Verhalten werden erwartet,
- ggf. Screens als Anlagen,
- speziell bei OPPC-Call:
 - Hauptgeschäftsprozess
 - Geschäftsprozess
 - Teilprozess
 - Nr. des Teilprozesses