



Ab genau jetzt: In 3 Minuten steht Ihr SAP Business One Cloud Testsystem >

SAP Business One Cloud
Support

SBO9999

Oktobe 2024

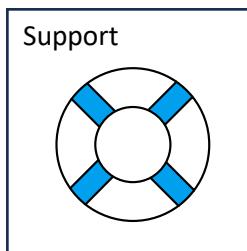
Inhalt

- Hintergrundinformationen zum Support-Prozess
- Abgrenzung technischer und inhaltlicher Support sowie Kostenübernahme
- Aufbau der Support App
- Ein neues Ticket anlegen
- Die richtige Ticket-Priorität wählen
- Bearbeitung der Tickets und Statusinformationen

Hintergrundinformationen zum Support-Prozess

Leider ist auch die beste Software ist nicht vor Fehlern gefeit. Ein schlüssiger Support-Prozess ermöglicht die zielgerichtete Aufnahme von Fehlern und Problemen, deren Reproduktion sowie deren Behebung.

Mit der Support-App arbeiten unsere Kunden und wir (die conesprit GmbH) eng zusammen. Sie erlaubt einen einfach, jedoch robusten Support-Prozess. Mithilfe der App werden alle notwendigen Informationen erhoben, um ggfs. auch den Third-Level Support durch unsere Softwarehersteller lückenlos zu gewährleisten. Die zentrale Support-App erreichen Sie im Portal mit folgender Kachel:



Je nach Komplexität und Reproduzierbarkeit durchlaufen Supportfälle folgende **idealtypische Schritte**:

A. Einfacher Supportfall

Ticket wird eröffnet

Problemaufnahme durch First-Level Support

Problemlösung durch First-Level Support

B. Komplexer Supportfall

Ticket wird eröffnet

mit Einbeziehung einer der **Fachbereiche** für Consulting, Customizing, Technik und Betrieb

Problemaufnahme durch First-Level Support

Übergabe an Second-Level Support

Problemlösung durch Second-Level Support

C. Komplexer Supportfall

Ticket wird eröffnet

mit Einbeziehung des **Softwareherstellers**

Problemaufnahme durch First-Level Support

Übergabe an Second-Level Support

Übergabe an Third-Level Support

Kunde

conesprit GmbH

Problemlösung durch Third-Level Support

Softwarehersteller (z.B. SAP)

Abgrenzung technischer und inhaltlicher Support sowie Kostenübernahme

Technischer Support

Technischer Support behandelt die allgemeine Systembereitstellung sowie deren Komponenten, wie z.B. Apps. Damit betreffen Probleme und Fehler des technischen Supports tendenziell mehrere oder möglicherweise alle Kunden und nicht nur einen einzelnen Kunden.

Grundsätzlich gilt, dass technischer Support im Hosting enthalten ist und damit keine zusätzlichen Kosten für den technischen Support entstehen.

Es gibt jedoch *Ausnahmen*: Sollte das Problem oder der Fehler auf Modifikationen und/oder Customizing am System zurückzuführen sein, so sind die Kosten durch den Kunden zu übernehmen.

Inhaltlicher Support

Inhaltlicher Support betrifft die Bedienung und/oder die Erweiterung des Systems sowie deren Komponenten. Dabei kann es sich um Kleinigkeiten handeln. Es kann jedoch auch erforderlich sein, dass umfangreiche Änderungen oder Schulungen notwendig sind.

Inhaltlicher Support ist nicht im Hosting enthalten. Fallen Kosten an, so wird vom Support zunächst eine Kostenschätzung erstellt und diese im Ticket benannt. Der Kunde muss aktiv der Kostenübernahme zustimmen. Es entstehen keine Kosten, die nicht zuvor abgestimmt wurden.

Aufbau der Support App

The screenshot shows the SAP Support App interface. At the top left is the SAP logo and 'Gold Partner'. The main header includes 'Support' and 'Hilfe'. The top navigation bar shows 'Organisation: conesprit GmbH' (1), 'Tenant: conesprit GmbH (SBO000004)' (2), and a dropdown for 'DE - Roman Douverne' (7). The top right shows a search bar and a 'Logout' button. Below the header is a 'Tickets' section with a 'Neu' button (3), a filter icon (4), and a refresh icon (5). A large orange arrow points down from this section to a detailed ticket view. The ticket view shows a navigation bar with buttons for 'Neu' (8), 'In Bearbeitung' (9), 'Abgeschlossen' (10), 'Schließen' (11), and 'Priorität' (12). The status is 'Abgeschlossen' (10). The ticket number is 'SB0000004-1' (13). The subject is 'Mein Beispieldticket' (14). The last editor is 'Kunde' (15). The application is 'Browser Access' (16). The priority is 'Mittel' (17). The ticket details section (18) includes 'ALLGEMEIN' (19) with ticket number, subject, organization, tenant, technical name, and support access. It also includes 'BESCHREIBUNG' (20) with steps and expected results. The 'KOMMENTAR' (21) section shows a comment from 'Roman Douverne (Kunde)' (22) and a reply from 'Meine Antwort' (23). The bottom right of the ticket view shows a 'Kommentar hinzufügen*' button (24).

This screenshot shows the 'Tickets' list. At the top left is the SAP logo and 'Gold Partner'. The top navigation bar shows 'Organisation: conesprit GmbH' (6), 'Tenant: conesprit GmbH (SBO000004)' (7), and a dropdown for 'DE - Roman Douverne' (8). The top right shows a search bar and a 'Logout' button. Below the header is a 'Tickets' section with a 'Neu' button (3), a filter icon (4), and a refresh icon (5). The list shows a single ticket entry: 'SB0000004-1' (9) with the subject 'Mein Beispieldticket' (10).

1. **Organisation:** Wenn Sie in mehreren Organisationen arbeiten, wählen Sie die passende Organisation
2. **Tenant:** Der Mandant, in dem der Fehler auftritt
3. **Neu:** Ein neues Ticket anlegen. Vgl. Seite 6
4. **Filter:** Geschlossene Tickets ein- und ausblenden
5. **Aktualisieren:** Ticket-Verzeichnis neu aufbauen
6. **Nächste Partei:** Ticket wartet entweder auf den Kunden (Person) oder auf Support (Rettungsring)
7. **Priorität:** vgl. Seite 8
8. **Ticket-Nummer:** Eindeutige Ticket-Nummer
9. **Betreff:** Schlagkräftige Kurzbeschreibung
10. **Status:** Untergliederung in Neu, in Bearbeitung und Abgeschlossen. Vgl. Seite 9
11. **Letzter Änderer:** Partei, welche das Ticket zuletzt bearbeitet hat
12. **Anwendung:** Die Anwendung bzw. App, in welcher der Fehler auftritt
13. **Schließen:** Ändert den Status des aktuellen Tickets in „Abgeschlossen“. Finaler Schritt, um das Ticket zu schließen. Ein Ticket kann wieder geöffnet werden.
14. **Navigationsleiste:** Navigiert an die Stellen Allgemein, Beschreibung, erster und letzter Kommentar
15. **Allgemein:** Allgemeine Informationen zum Ticket
16. **Beschreibung:** Ticketbeschreibung mit Schritt-für-Schritt-Anleitung, dem erwarteten und dem tatsächlichen Ergebnis
17. **Kommentar:** Kommentare des Kunden und des Supports

Ein neues Ticket anlegen (1/2)

- Anwendung:** Selektieren Sie die Anwendung, in welcher der Fehler oder das Problem auftritt. Diese Liste wird dynamisch generiert. Es werden nur jene Anwendungen dargestellt, die auf dem jeweiligen Mandanten installiert sind.
- Häufigkeit:** Geben Sie an, ob der Fehler immer auftritt oder nur zu einem bestimmten Datum auftrat.
- Betreff:** Bitte geben Sie einen schlagkräftigen Betreff an, der das Problem zusammenfassend beschreibt.
- Zustimmung:** Diese Zustimmungen müssen erfolgen, damit wir ein Ticket entgegen nehmen können.
- Priorität:** Bitte wählen Sie die angemessene Priorität. Zu weiteren Hintergrundinformationen vgl. Seite 8.
- Anhänge:** Anhänge und insbesondere Screenshots helfen uns den Support-Fall nachvollziehen und nachstellen zu können.
Bitte achten Sie bei Screenshots darauf, dass bei Apps sowohl der App-Name (meist linksoben), als auch die App-Version (wo vorhanden) dargestellt werden.

Neues Ticket anlegen

Anwendung*
Browser Access 1

Betreff*
Mein Test Ticket 3

Supportmitarbeitern Systemzugriff gewähren 4

Erkenntnisse dürfen mit SAP geteilt und die Systemdatenbank bei Bedarf bei SAP hochgeladen werden

Priorität*
Niedrig 5

Das Problem hat einen geringen Einfluss auf den Geschäftsbetrieb und behindert den täglichen Betrieb nicht.

Screenshots helfen das Problem besser zu verstehen. Verwenden Sie bitte Screenshots, wo immer möglich. Idealerweise heben Sie das Problem im Screenshot farblich hervor (z.B. mit dem Snipping Tool). Achten Sie darauf, dass der Applikationsname und auch die Version (zumeist im Bereich linksoben) auf dem Screenshot sichtbar sind.

6 Anhang

Ein neues Ticket anlegen (2/2)

7. **Schritte und Aktionen, um zu diesem Problem zu gelangen:** Geben Sie hier eine Schritt-für-Schritt-Anleitung an, wie Sie zum Problem in der App gelangt sind. Je ausführlicher diese Anleitung ist, desto leichter fällt uns die Reproduktion des Problems.
8. **Erwartetes Ergebnis:** Fassen Sie bitte das Ergebnis zusammen, das Sie erwartet haben, wenn kein Problem aufgetreten wäre.
9. **Tatsächliches Ergebnis:** Schildern Sie bitte das abweichende tatsächliche Ergebnis. Idealerweise dokumentieren Sie dieses Ergebnis mit einem **Screenshot** und laden diesen Screenshot als **Anhang** hoch. Dies hilft uns den Supportfall zu reproduzieren.

Screenshots helfen das Problem besser zu verstehen. Verwenden Sie bitte Screenshots, wo immer möglich. Idealerweise heben Sie das Problem im Screenshot farblich hervor (z.B. mit dem Snipping Tool). Achten Sie darauf, dass der Applikationsname und auch die Version (zumeist im Bereich linksoben) auf dem Screenshot sichtbar sind.

7 Anhang

Schritte und Aktionen, um zu diesem Problem zu gelangen
Genaue Beschreibung, wie man zum Problem gelangt.
Idealerweise werden Screenshots als Anhänge angefügt.

7

Erwartetes Ergebnis
Das erwartete Ergebnis.

8

Tatsächliches Ergebnis
Das tatsächliche Ergebnis

9

Die richtige Ticket-Priorität wählen

SAP definiert die Prioritäten für Problemmeldungen wie folgt:

	Priorität	Beschreibung
	Sehr hoch	<p>Eine Meldung wird mit der Priorität „Sehr hoch“ eingestuft, wenn das Problem schwerwiegende Folgen für Geschäftsvorgänge hat, die zu gravierenden Verlusten mit einer bedeutenden Beeinträchtigung des Geschäfts führen. Dies wird in der Regel durch folgende Umstände verursacht:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vollständiger Verlust eines Systems;- Störungen der zentralen SAP-Systemfunktionen im Produktivsystem des unterstützten Endnutzers; oder- Verzögerungen bei einer Produktivsetzung oder einem Upgrade, die/das für die nächsten drei (3) Werktagen geplant ist.- Es ist kein Workaround verfügbar.
	Hoch	<p>Eine Meldung ist mit der Priorität „Hoch“ einzustufen, wenn Geschäftsvorgänge gravierend beeinträchtigt werden und notwendige Aufgaben nicht ausgeführt werden können. Die Störung wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen in der SAP Software verursacht, die in der betreffenden Situation für Geschäftsvorgänge und Aufgaben notwendig sind.</p> <p>Die Meldung bedarf der sofortigen Aufmerksamkeit, da die Störung schwerwiegende Auswirkungen auf Teile des produktiven Geschäftsablaufs haben kann.</p>
	Mittel	<p>Eine Meldung ist mit der Priorität „Mittel“ einzustufen, wenn normale Geschäftsvorgänge beeinträchtigt werden. Die Störung wird durch eine fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktion des SAP-Systems verursacht.</p>
	Niedrig	<p>Eine Meldung ist mit der Priorität „Niedrig“ einzustufen, wenn die betreffende Störung keine oder nur geringe Auswirkungen auf die normalen Geschäftsvorgänge hat. Die Störung wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen im SAP-System verursacht, die nicht täglich oder nur sehr selten benötigt werden.</p>

Einstufung von Test- und/oder Entwicklungssystemen:

Gleiche Problemsituationen in Test- bzw. Entwicklungssystemen führen in der Regel zu einer um eine Stufe niedrigeren Priorität als für Produktivsysteme.

Bearbeitung der Tickets und Statusinformationen

Aktion	Beschreibung	Status
Neues Ticket	Ein neues Ticket wird mithilfe des Neu-Buttons angelegt	Neu ►
Bearbeitung durch Support	Das Ticket wird durch den Support bearbeitet. Dieser Schritt wird mit einem Kommentar des Supports abgeschlossen.	In Bearbeitung ►
Bearbeitung durch den Kunden	Möglicherweise sind weitere Angaben vom Kunden zu erbringen. Dieser Schritt wird durch einen Kommentar des Kunden abgeschlossen. Fügen Sie hier auch idealerweise Anhänge (Screenshots, etc.) hinzu.	In Bearbeitung ►
...	<p>Möglicherweise sind weitere Schritte / Kommentare des Supports oder des Kunden notwendig. Ggf. wird der Second- und Third-Level Support zur Bearbeitung des Tickets hinzugezogen.</p> <p>Dieser Schritt endet mit der Erarbeitung einer Problemlösung.</p>	In Bearbeitung ►
Abgeschlossen	<p>Der Kunde testet ggf. die Problemlösung und bestätigt idealerweise die erfolgreiche Problemlösung durch einen Kommentar.</p> <p>Der Kunde schließt das Ticket mit dem Schließen-Button.</p> <p><i>Hinweis:</i> Ein Ticket kann später immer wieder durch den Wiedereröffnen-Button geöffnet werden.</p>	Abgeschlossen ►



Haftungsausschluss

Die Informationen in dieser Publikation wurden aus Daten erarbeitet, von deren Richtigkeit ausgegangen wurde; wir übernehmen jedoch weder Haftung noch eine Garantie für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen.

Obwohl wir diese Publikation mit Sorgfalt erstellt haben, ist nicht auszuschließen, dass sie unvollständig ist oder Fehler enthält. Der Herausgeber, dessen Geschäftsführer, leitende Angestellte oder Mitarbeiter haften deshalb nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen. Etwaige Unrichtigkeiten oder Unvollständigkeiten der Informationen begründen keine Haftung, weder für unmittelbare noch für mittelbare Schäden.