Kundeninformation zur Meldungserfassung

mit dem SAP Solution Manager

der Cpro Industry Projects & Solutions GmbH, ein Unternehmen der CPRO Gruppe (im Folgenden: CPRO)

Version 7.0
Oktober 2026

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung....3
1.1. Verfahren bei der Aufgabe von Fehlermeldungen....3
1.2. Prioritäten....3
1.3. Kontaktdaten....4
2. Anmelden am SAP Solution Manager SM2....4
2.1. Startseite....5
3. Meldungsbearbeitung....5
3.1. Meldung anlegen....5
3.2. Fragen zur Auswirkung auf das Geschäft / Business Impact....7
3.3. Meine Meldungen einsehen....8
3.4. Meldungsansicht filtern / gruppieren....11
4. Tickets meiner Organisation anzeigen....12
5. Ticketvertreter....12
6. Kontakt / Dokumentation / Datenschutz....15
7. Abmelden....15

1. Einleitung

1.1. Verfahren bei der Aufgabe von Fehlermeldungen

Der Helpdesk von CPRO unterstützt Sie an Werktagen in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr (MEZ) nach Erhalt von Problemmeldungen mit Hinweisen zur Problembehebung und Problemvermeidung.

Im Fall eines Fehlers können Sie sich zu den oben genannten Geschäftszeiten telefonisch unter der Nummer 0800 52388 55 an den Helpdesk von CPRO wenden oder über den SAP Solution Manager von CPRO (SM2) eine Meldung aufgeben. Für den SAP Solution Manager werden Sie von uns entsprechend autorisiert.

Bitte beachten Sie: Alle Fehlermeldungen, die Sie aufgeben, sind über den SAP Solution Manager von CPRO zu melden. Wir bearbeiten Ihre Meldungen umgehend und informieren Sie zeitnah 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 übermittelt 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 der einzelnen Prioritätsstufen entnehmen Sie bitte der folgenden 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 montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr für Sie erreichbar:

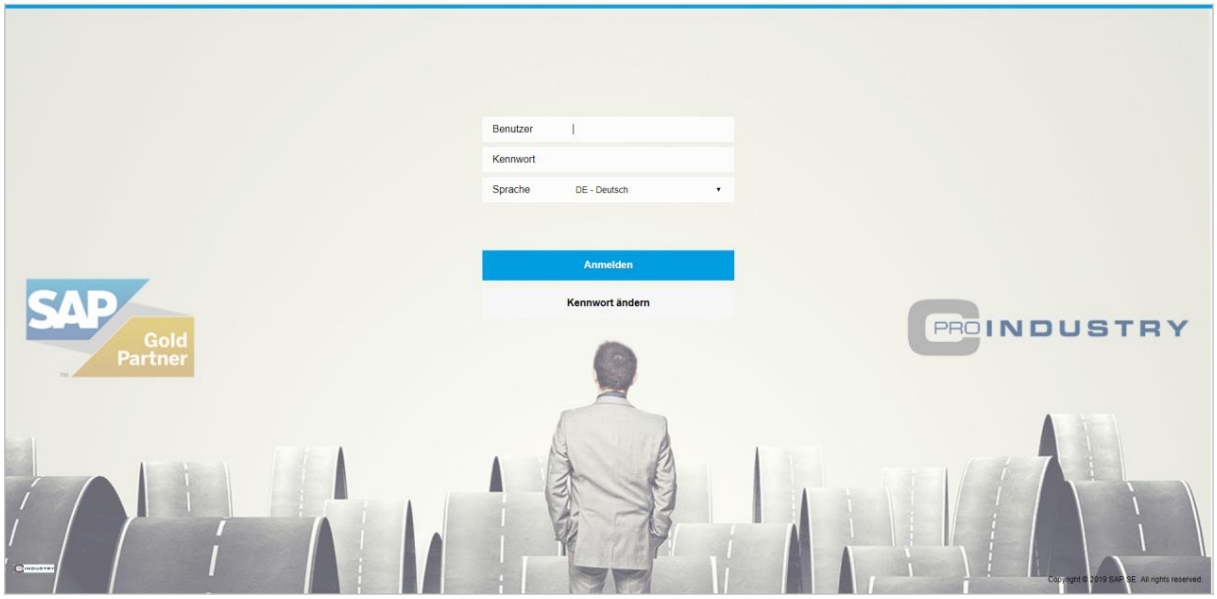
- Telefon: **0800 52388 55**
  - Aus der Schweiz: **+41 71 670 09 57**
  - Aus Italien: **800 819 709**
- E-Mail: helpdesk@cpro-ips.com
- Web: www.cpro-gruppe.de

2. Anmelden am SAP Solution Manager SM2

Über folgenden Link gelangen Sie zum SAP Solution Manager von CPRO (SM2):

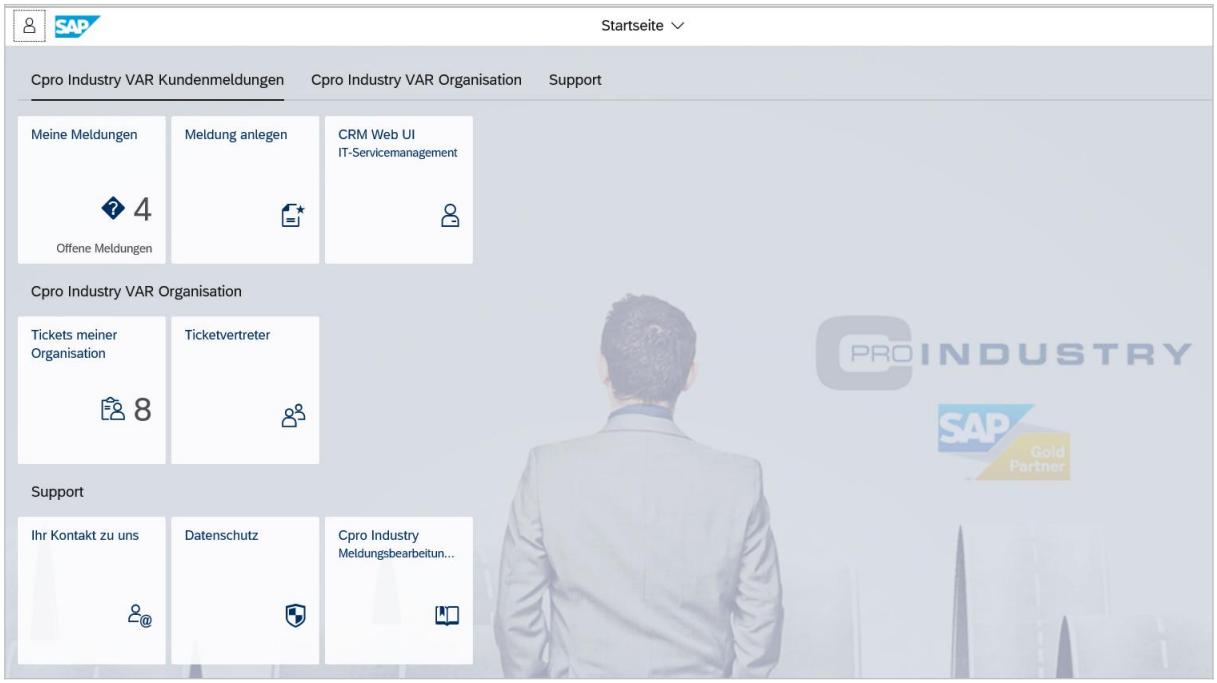
https://sm2.cpro-ips.com/cpro-var

Anschließend melden Sie sich mit den Benutzerdaten an, die CPRO Ihnen bereitgestellt hat.



2.1. Startseite

Nach erfolgreicher Anmeldung gelangen Sie zur Startseite.



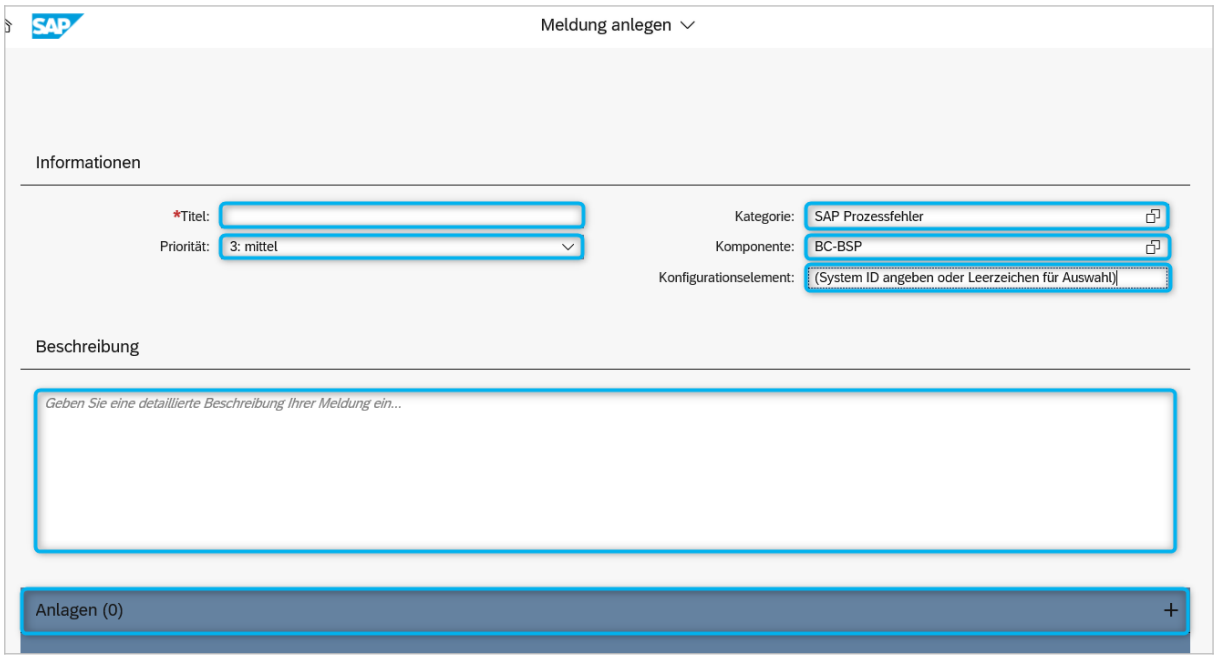
3. Meldungsbearbeitung

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. Das kann eine Serviceanforderung, eine Störung oder eine Änderungsanforderung sein. Über die einzelnen Unterkategorien ordnen Sie Ihr Anliegen passend ein.
3. **Priorität:** In diesem Feld geben Sie die Dringlichkeit in vier Stufen an (Details siehe Punkt 1.2). **Wenn Ihre Meldung wegen geschäftskritischer Störungen oder Produktivausfälle außerhalb unserer Geschäftszeiten direkt an SAP weitergeleitet werden soll, wählen Sie bitte die höchste Stufe (1 = Sehr hoch). Beachten Sie hierzu bitte die Definition der Prioritäten unter Punkt 1.2.**
4. **Komponente:** Bitte wählen Sie hier die betroffene SAP-Komponente möglichst zutreffend aus **(für die Weiterleitung an 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 automatisch an SAP weitergeleitet werden.**

   Tipp: Mit der Leertaste werden alle Ihrem Benutzer zugeordneten System-IDs angezeigt.
6. **Beschreibung:** Geben Sie hier bitte eine detaillierte Beschreibung des Problems ein. Nennen Sie die einzelnen Schritte, mit denen sich das Problem reproduzieren lässt. **Für die Prioritäten 1 und 2 geben Sie bitte zusätzlich die Auswirkungen auf das Geschäft (Business Impact) an. Beantworten Sie dazu bitte die Fragen aus Punkt 3.2 und fügen Sie die Antworten hinzu.**

7. **Anhang:** Hier können Sie einen Anhang Ihrer Wahl hinzufügen, zum Beispiel Screenshots zu den einzelnen Schritten, mit denen sich Ihr Problem reproduzieren lässt, oder vom auftretenden Fehler.

Wenn Sie alle Angaben gepflegt haben, klicken Sie bitte auf **„Anlegen“**. Ihr Ticket wird nun an unseren Support gesendet. Dank Ihrer genauen Angaben können wir Ihr Anliegen schnellstmöglich der richtigen Ansprechperson zuordnen und prüfen.

> Ihre Meldung ist nun angelegt.

Sie werden automatisch in die Ansicht „Meine Meldungen“ weitergeleitet.

3.2. Fragen zur Auswirkung auf das Geschäft / Business Impact

Produktivsystem

- Ist das Produktivsystem ausgefallen?
- Welches SAP-Produkt ist betroffen?
- Welche Geschäftsprozesse sind betroffen, z. B. Personalabrechnung, Reporting?
  - Wenn ja, wie viele Benutzer sind betroffen und inwiefern ist deren tägliche Arbeit beeinträchtigt?
- Ist eine Behelfslösung vorhanden?
  - Wenn ja, wie wirkungsvoll ist diese Behelfslösung?
- Gibt es demnächst endende Fristen, die durch das Problem womöglich nicht eingehalten werden können?
  - Wenn ja, nennen Sie die Einzelheiten dieser Fristen und die bei Nichteinhaltung drohenden Folgen.
- Seit wann tritt das Problem auf?
- Hat sich die Situation verschärft?
- Sind auch Lieferanten und/oder Ihre Kunden vom Problem betroffen?
- Entstehen durch das Problem finanzielle Verluste?
  - Falls ja, beziffern Sie diesen Verlust.
- Welche sonstigen Auswirkungen hat dieses Problem im Detail auf Ihr Geschäft?
- Kontaktperson/Telefonnummer:

Test-/Entwicklungs-/Qualitätssicherungssystem

- Beeinträchtigt das Problem ein Projekt?

  Wenn ja:

  - Wie lautet das eingeplante Produktivstartdatum, an dem die Produktion aufgenommen werden soll?
  - Wie lauten die Parameter Ihres Produktivstarts (SAP-Produktversion, Support Package, Patches)?
  - Ist dieses Problem ein K.-o.-Kriterium?
  - In welchem Stadium des Projekts befinden Sie sich?
  - Nennen Sie die Meilensteintermine/Projektabschnittstermine dieses Projekts.

- Welche Folgen hätte die Nichteinhaltung eines dieser Termine? Geben Sie diese Folgen genau an.
- Ist das gesamte Projekt zum Stillstand gekommen oder können Sie an anderen Abschnitten weiterarbeiten?
- Wie viele Mitglieder des Projektteams sind betroffen? In welchem Umfang?
- Wie viele Beraterinnen und Berater sind betroffen? In welchem Umfang?
- Geben Sie etwaige finanzielle Verluste in Zahlen an.
- Sind weitere Einzelheiten zu den geschäftlichen Auswirkungen des Problems nennenswert?

Wenn nein:

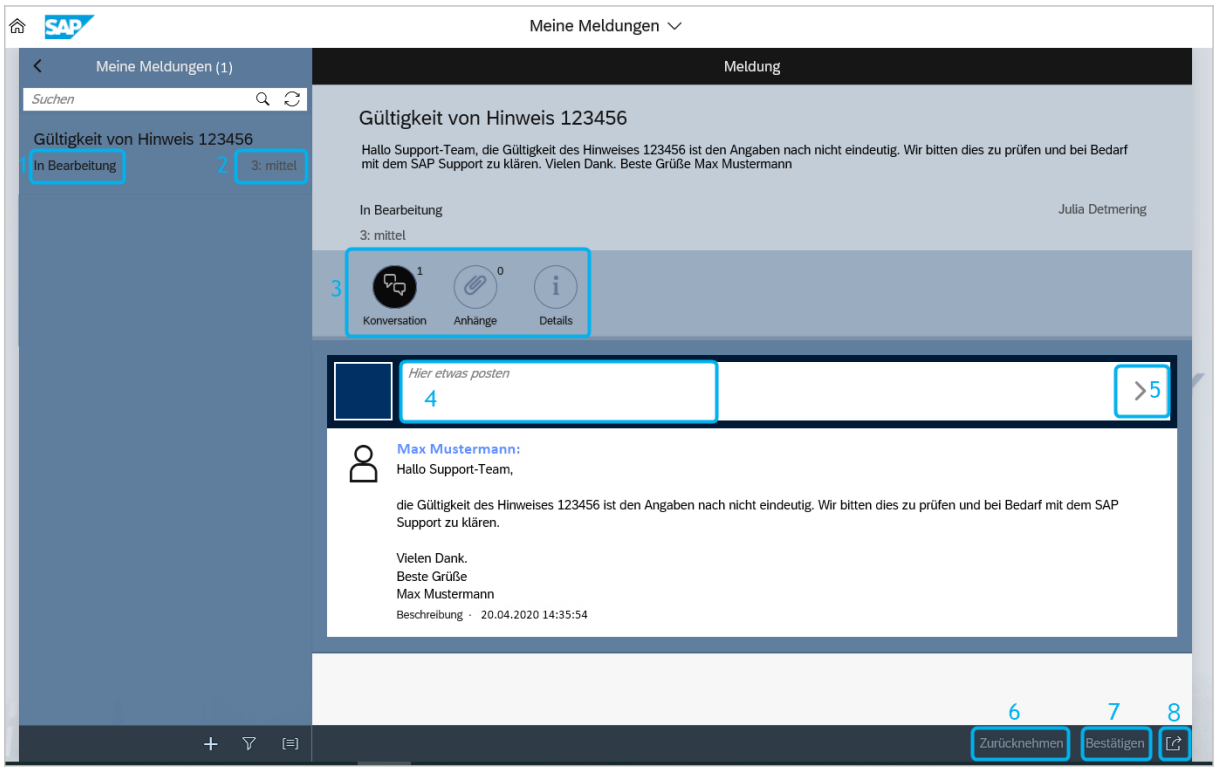
- Welche Folgen hat das Problem?
- Ist eine Behelfslösung vorhanden?
  - Wenn ja, wie hilfreich und wirksam ist diese Behelfslösung?
- Möchten Sie weitere Einzelheiten zu den Auswirkungen dieses Problems auf Ihr Geschäft mitteilen?

3.3. Meine Meldungen einsehen

Wählen Sie auf der Startseite die Kachel „Meine Meldungen“ aus.



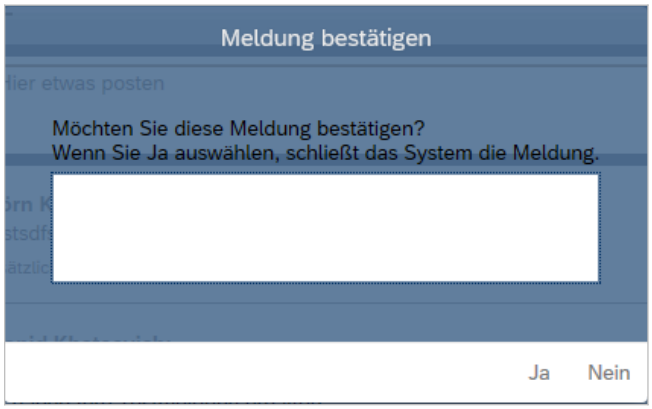
Sie gelangen zur Übersicht Ihrer offenen Meldungen.



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

1. Aktueller Status, in dem sich Ihre Meldung befindet
2. Priorität der Meldung
3. Hier können Sie zwischen den Ansichten wechseln, um die bisherige Konversation einzusehen, Anhänge einzusehen oder hinzuzufügen sowie Meldungsdetails anzuzeigen.
4. In diesem Eingabebereich können Sie jederzeit weitere Informationen zur Meldung hinzufügen und diese durch Klicken auf den Pfeil (5) absenden.
6. Sollten Sie eine Meldung zurückziehen wollen, können Sie dies über den Button „Zurücknehmen“ tun. Es öffnet sich ein Bestätigungsfenster. Tragen Sie dort eine kurze Begründung ein.

7. Wenn das Problem erfolgreich gelöst werden konnte, können Sie die Meldung über den Button „Bestätigen“ schließen. Sie erhalten ein Bestätigungsfenster.



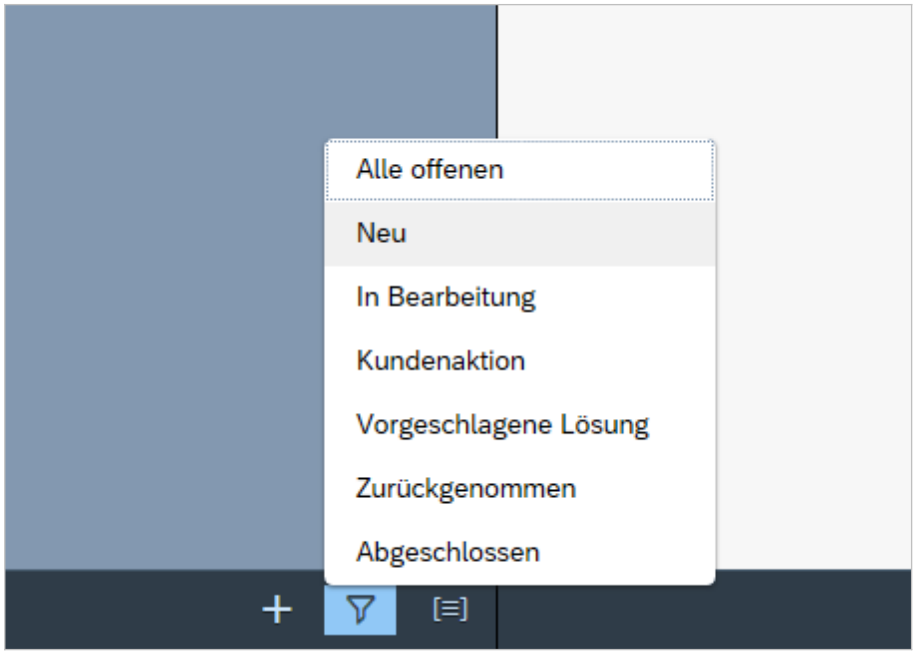
Tragen Sie hier bitte eine kurze Info ein, dass das Problem behoben wurde. Bitte beachten Sie, dass der Button „Bestätigen“ nur aktiviert ist, wenn sich die Meldung im Status „Aktion des Autors“ befindet.

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

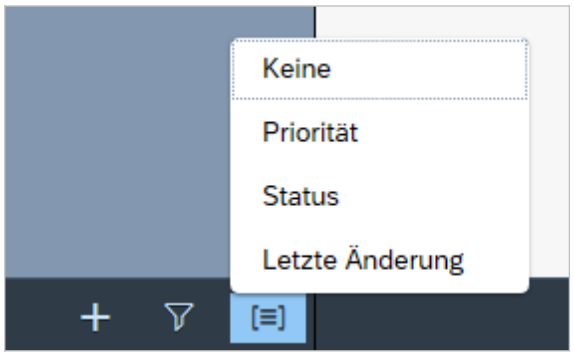


3.4. Meldungsansicht filtern / gruppieren

Über das Trichtersymbol können Sie die angezeigten Meldungen filtern.

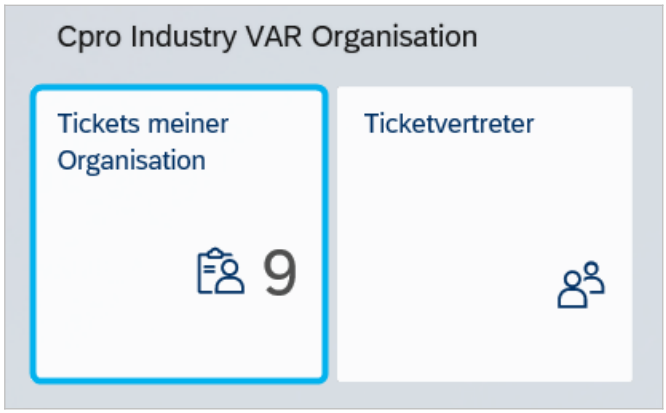


Zudem können Sie die Meldungen nach verschiedenen Kriterien gruppieren.



4. Tickets meiner Organisation anzeigen

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



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

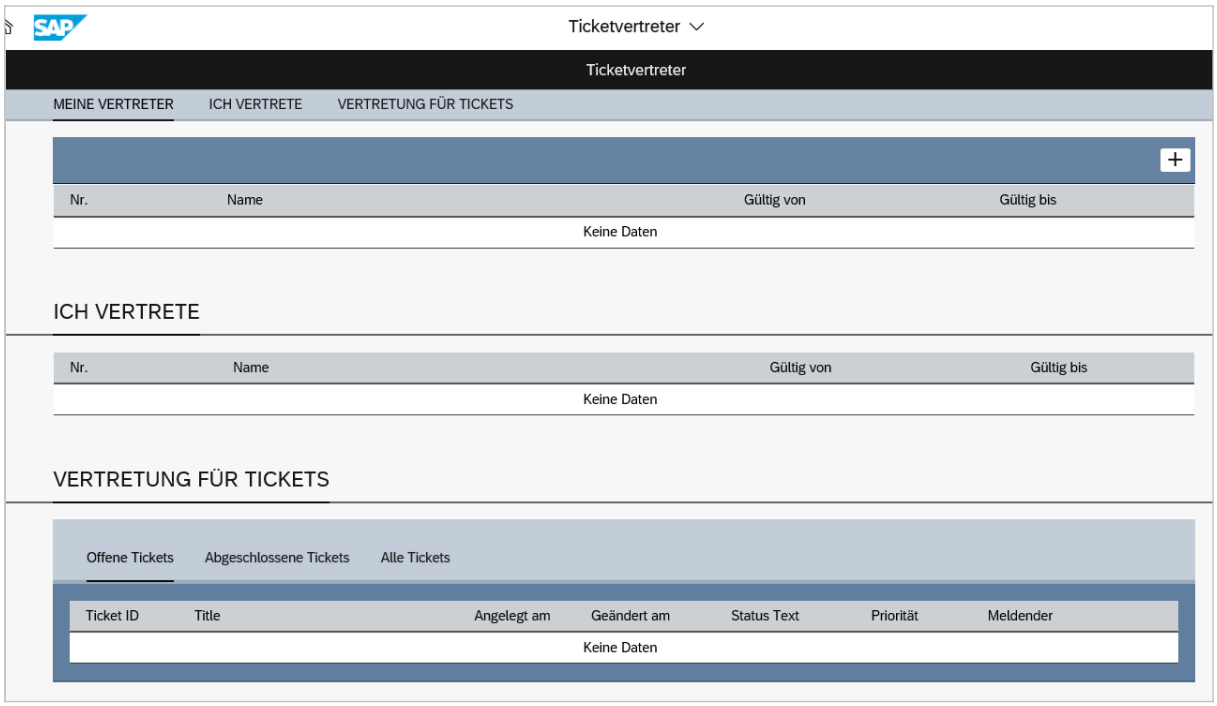
Für diese Tickets stehen Ihnen die gleichen Funktionen zur Verfügung wie unter Punkt 3.3 beschrieben.

5. Ticketvertreter

Wählen Sie auf der Startseite die Kachel „Ticketvertreter“ aus.



Es öffnet sich die Übersicht Ihrer Vertretungen:



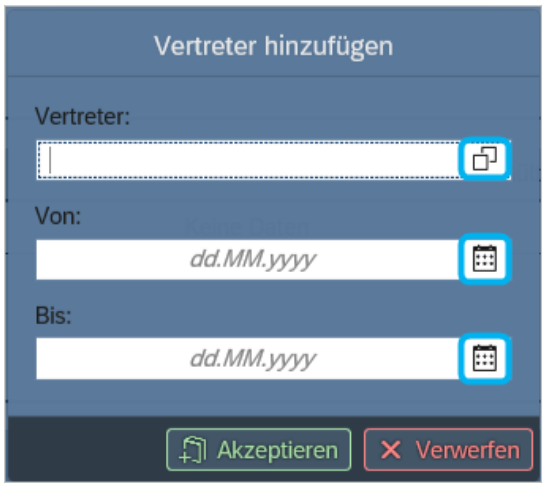
Es stehen folgende drei Bereiche zur Verfügung:



Unter dem Punkt „Meine Vertreter“ können Sie andere Benutzer Ihres Unternehmens für einen bestimmten Zeitraum als Vertretung festlegen. Wählen Sie hierfür das Pluszeichen in der oberen rechten Ecke.



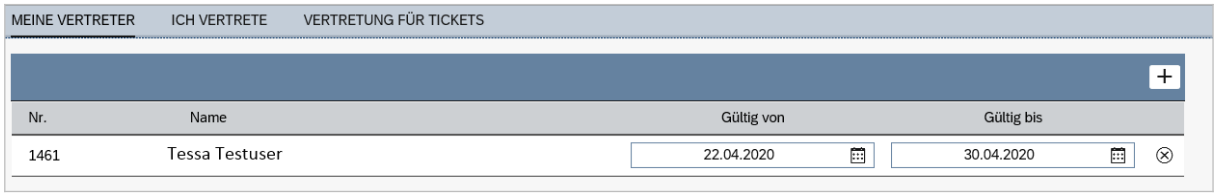
Es öffnet sich folgendes Eingabefenster:



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

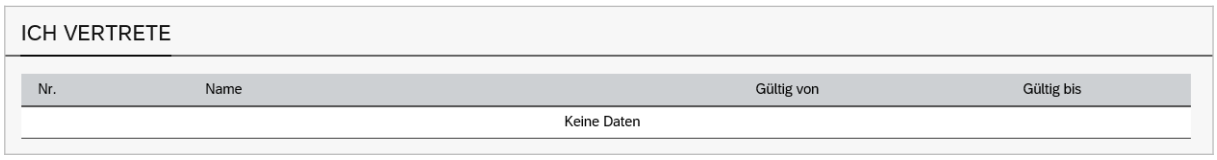
Geben Sie anschließend bitte das Anfangs- und das Enddatum des Vertretungszeitraums an.

Klicken Sie dann auf „Akzeptieren“. Ihre Vertretung wird für den gewählten Zeitraum angezeigt.

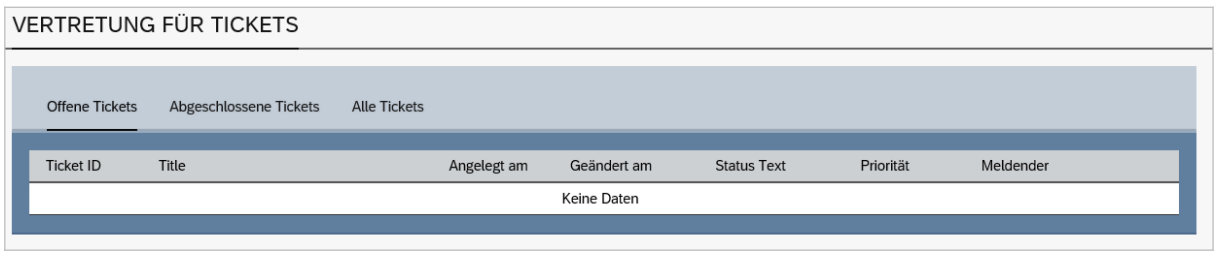


Sie können mehrere Vertretungen festlegen, jedoch nicht für denselben Zeitraum.

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



Zusätzlich werden Ihnen im Bereich „Vertretung für Tickets“ alle Tickets der Benutzer angezeigt, für die Sie aktuell die Vertretung sind.

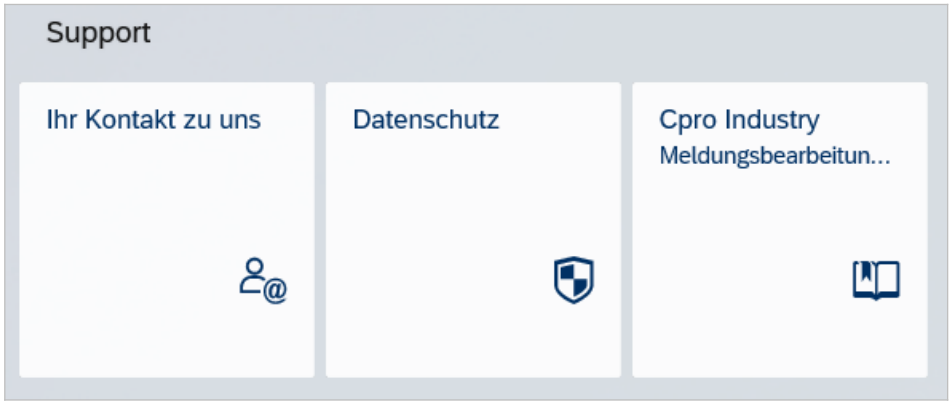


6. Kontakt / Dokumentation / Datenschutz

Unter der Kachel „Ihr Kontakt zu uns“ finden Sie weitere Kontaktmöglichkeiten, über die Sie uns erreichen können. Zudem finden Sie hier den Link zur aktuellen Dokumentation.

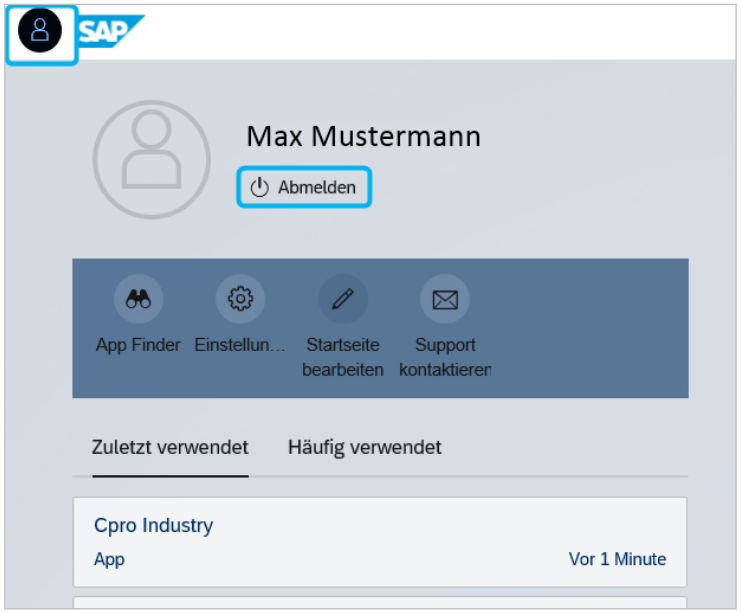
Über die Kachel „Datenschutz“ gelangen Sie direkt zu unseren aktuellen Datenschutzbestimmungen.

Über die dritte Kachel im Bereich „Support“ (Buchsymbol) gelangen Sie zu unserer Website. Dort finden Sie alle Kontaktdaten, die Dokumentation zur Meldungserstellung sowie weitere Informationen zu unserem Unternehmen.



7. Abmelden

Zum Abmelden vom Ticketsystem wählen Sie das Personensymbol in der oberen linken Ecke. Klicken Sie anschließend auf den Button „Abmelden“.



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