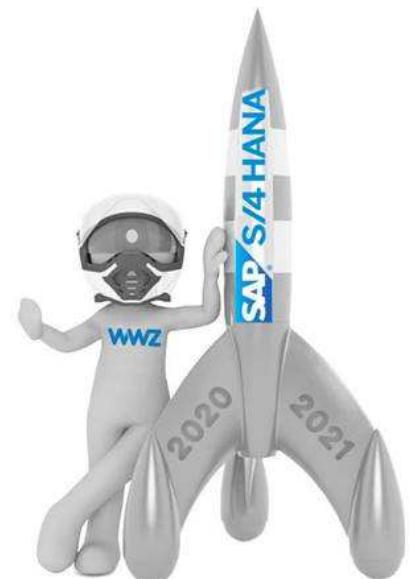


SAP-Handbuch

Vorgehen für die **Erfassung** und **Behebung** von
Fehlermeldungen nach Go-Live SAP S/4-HANA

Koordination der HyperCare-Phase*
vom 04.01.2021 bis ca. 22.01.2021



*) HyperCare bedeutet Intensivbetreuung des Systems und der Anwender durch das ProjektTeam

IMPULS/4

Für die, die nicht alles lesen möchten: Was muss ich tun, wenn im SAP ein Fehler entdeckt wird

Überlegen, ob es ein Fehler ist:

- Systemmeldung (unten links prüfen): Transaktion nicht vorhanden! Das ist KEIN Fehler! Transaktion wurde ersetzt!
- Layout sieht anders aus, Button ist an einem anderen Ort! Das ist KEIN Fehler.

Fehler sind:

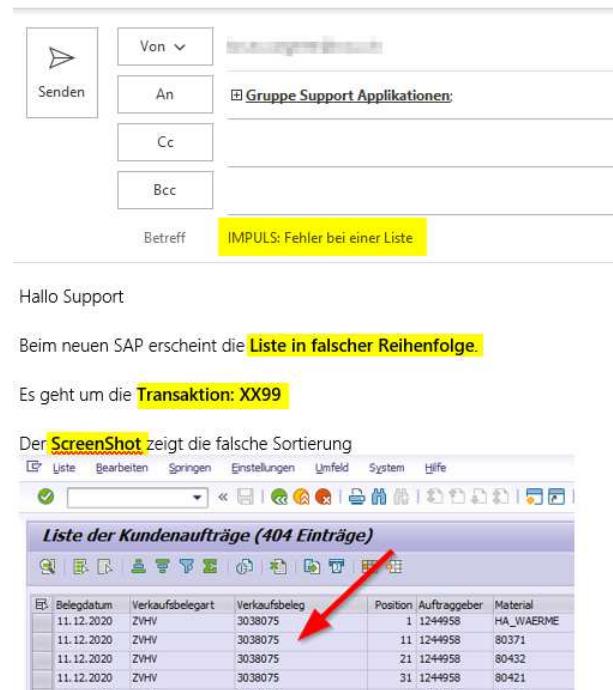
Meldung dass Berechtigung nicht vorhanden ist.

Eine Funktion läuft nicht oder falsch.

Die Anwendung ergibt ein falsches Resultat etc.

Dann sende eine Mail mit diesem Inhalt: (siehe Beispiel ➔

- ✓ An: Support.Applikationen@wwz.ch
- ✓ Betreff beginnt mit dem Wort: IMPULS
- ✓ Beschreibung, was nicht gut ist
- ✓ Transaktion, Anwendung oder Programm
- ✓ ScreenShot



Agenda

- 1. Summary:**
 - Handbuch, Prozess, Meetings
- 2. SAP-Anwender:**
 - wie melde ich einen Fehler
- 3. TXP-Ticketing Triage:**
 - wie wird das Ticket bearbeitet
- 4. SAP-Betreuer TIA:**
 - wie werden die Meldungen bearbeitet
- 5. SAP-Berater (extern):**
 - wie werde ich beauftragt

Summary: Warum dieses Handbuch

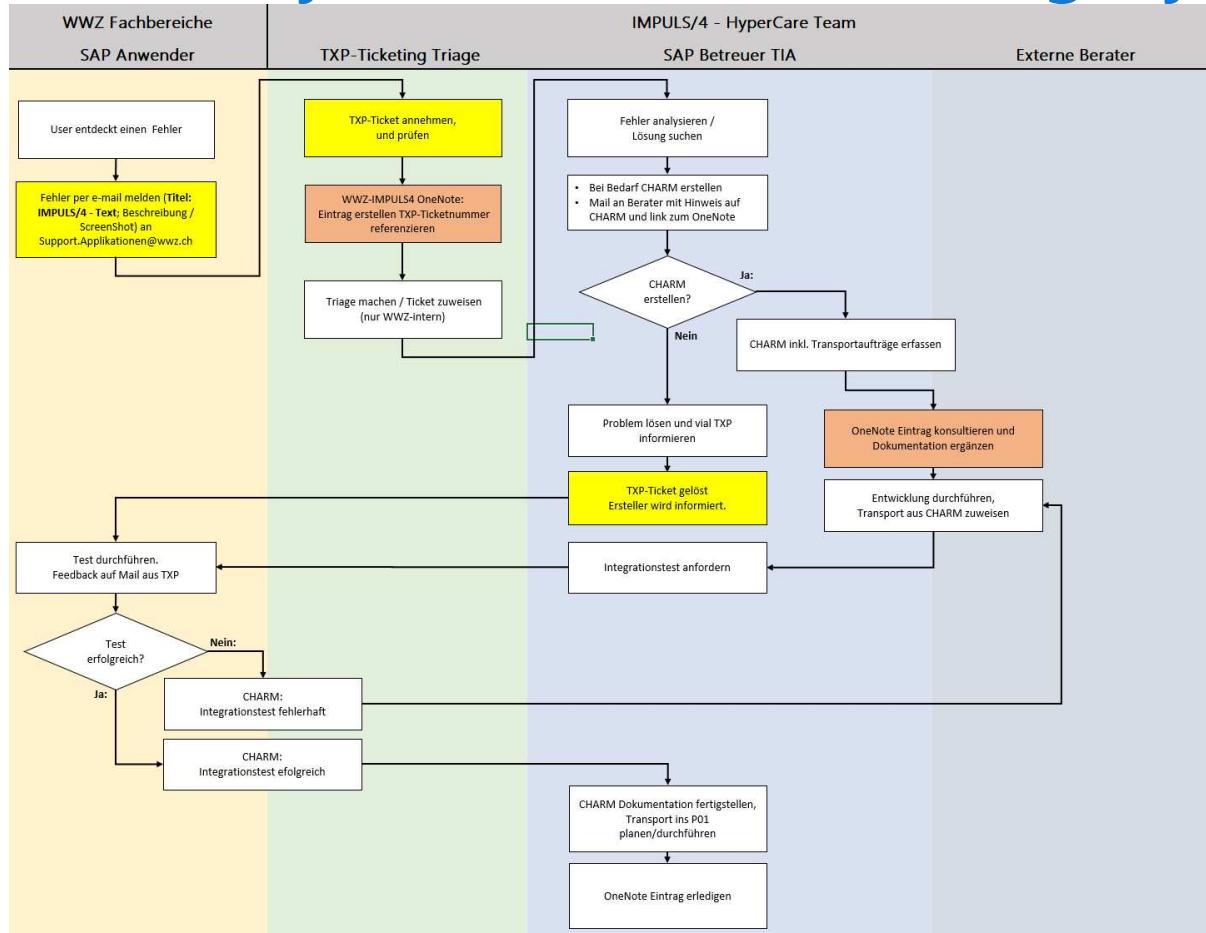
SAP R/3 vs. SAP S/4-HANA

Mit der Umstellung vom bekannten SAP R/3 auf die neue Technologie SAP S/4-HANA ändert sich bei einigen Anwendern bei der täglichen Arbeit mit SAP fast nichts. Es ist vor allem die Technologie die neu ist und für zukünftige Anwendungen bereit steht.

Der Wechsel auf die neue Technologie basiert auf der Konvertierung des Systems. Im Gegensatz zu einem Upgrade wurden im Hintergrund sehr viele technische Objekte angepasst und verändert. Während des Projekts wurden sehr viele Prozesse und Funktionen immer wieder getestet und bei Fehler korrigiert.

Falls Du bei deiner Arbeit ab Januar 2021 im SAP Fehlfunktionen erkennst, werden wir diese umgehend analysieren und korrigieren. Damit dies koordiniert abläuft, gibt es Vorgaben an die Du dich halten solltest. Du hilfst uns damit, den Überblick zu behalten und dein Anliegen zeitnah zu bearbeiten.

Summary: Prozessbeschreibung HyperCare



Funktion und Tätigkeiten

SAP-Anwender:

- Meldet Fehler via E-Mail – Betreff beginnt immer mit dem Wort: Impuls
- Testet Korrektur

TXP-Ticketing Triage

- Erkennt den Betreff (Wort: Impuls)
- Erzeugt ein TXP-Ticket und leitet es direkt ans WWZ-HyperCare Team
- Leitet das Ticket an den SAP-Betreuer TIA

SAP-Betreuer TIA:

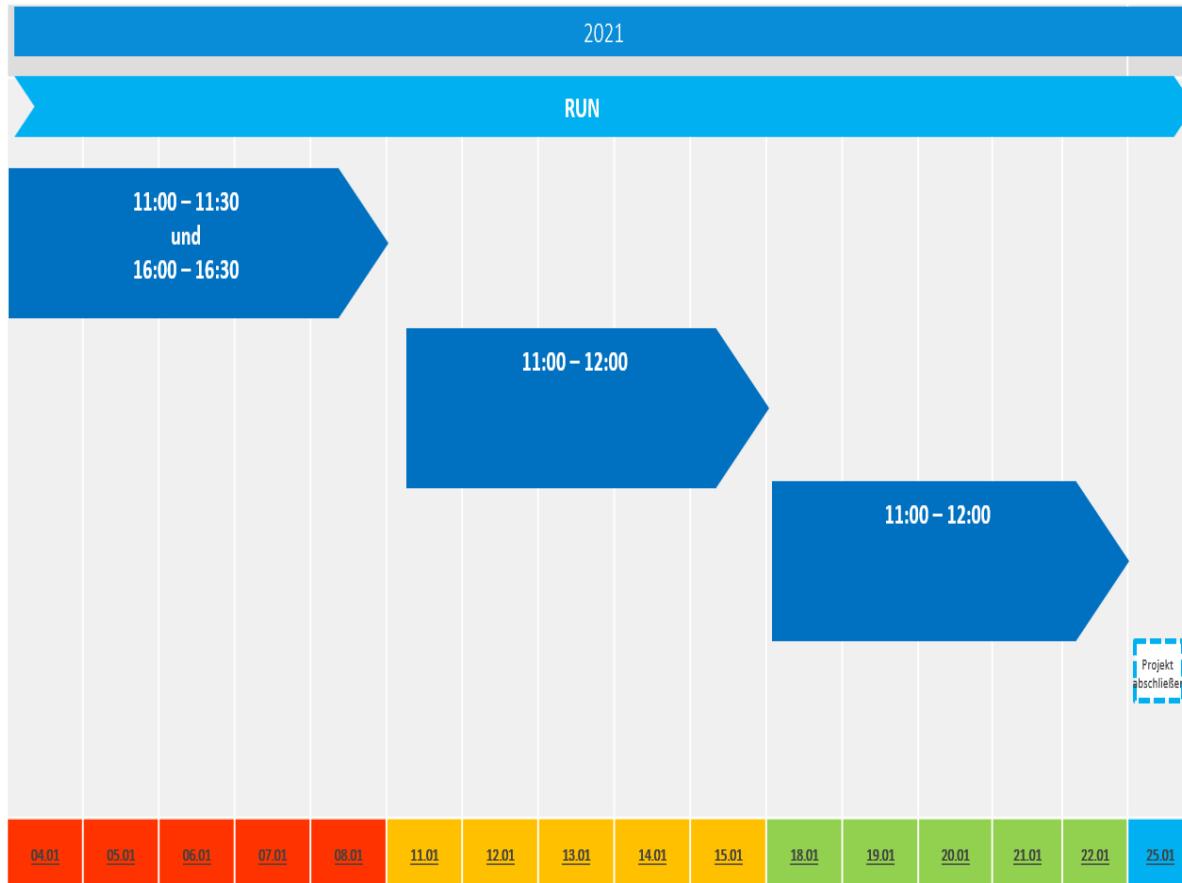
- Analysiert das Problem
- Löst es selbst oder erstellt einen CHARM*
- Kontaktiert den externen Berater

Externe Berater:

- Erhält einen CHARM und löst das Problem

CHARM = SAP Term für **Change Request Management** (Vorschlag für eine Änderung / Anpassung)

Summary: Koordinationsmeetings



Meetings: (via TEAMS)

1. Woche nach Go-Live

- 11:00 Uhr
- 16:00 Uhr

2. + 3. Woche nach Go-Live

- 11:00 Uhr

Teilnehmer

WWZ

- Aegerter Bruno
- Benjamin Stettler
- Andreas Affeltranger

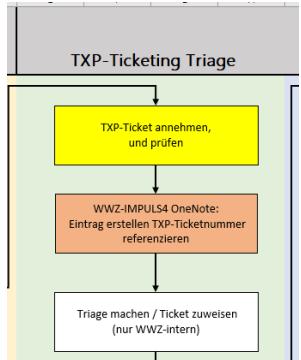
Innflow

- Janse Juan
- Schemidt Hans
- Mächler Toni
- Widmer Bernhard

Avectris

- Kestenholz Ueli
- Eng Roger

TXP-Ticketing Triage



Was muss ich in der Triage oder als SAP-Support tun:

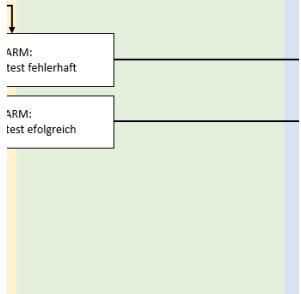
SAP-Support:

Falls es sich um ein Ticket für Impuls handelt (der Betreff wurde wahrscheinlich falsch geschrieben), dann Ticket an **Andreas Affeltranger** weiterleiten

TXP-Ticketing Triage (Andreas Affeltranger)

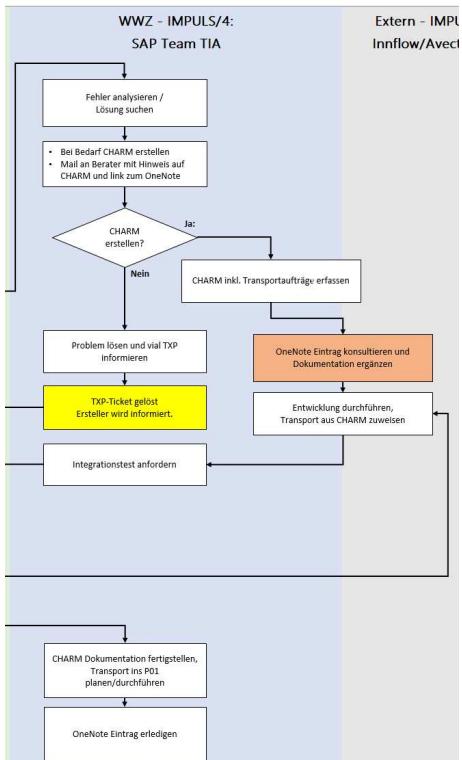
Alle Tickets mit Betreff «IMPULS» landen bei Dir. Deine Aufgaben sind die Tickets zu:

- ✓ Prüfen, ob die Fehlermeldung relevant und nachvollziehbar ist – ansonsten Rückfragen
- ✓ Im OneNote bzw. EXCEL-Sheet den Eintrag eröffnen, damit wir ein Führungsinstrument haben
- ✓ Weiterleiten des Tickets an eine(n) SAP-Betreuer TIA



	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Gemeldet am	Gemeldet von	TXP-Ticket	Problembeschreibung	ChaRm	Priorität	Status	Bearbeitender
2	04.01.2020	Sandro Orlando	IN-25990	Kann nicht drucken	Mittel	Offen	Beny Stettler	
3	04.01.2020	Marcel Stalder	IN-25991	Berechtigung fehlt	Mittel	In Bearbeitung	Bruno Aegerter	
4	04.01.2020	Thomas Baumann	IN-25992	Faktura, keine Übergabe an Buchhaltung	Hoch	Test durch Business	René Lüönd	
5	04.01.2020	Ernst Widmer	IN-25993	Kein WE möglich	Mittel	Abgeschlossen	Toni Mächler	
6								
7								
8								
9								
10								
11								

SAP-Betreuer TIA



Was muss ich als SAP-Betreuer TIA tun

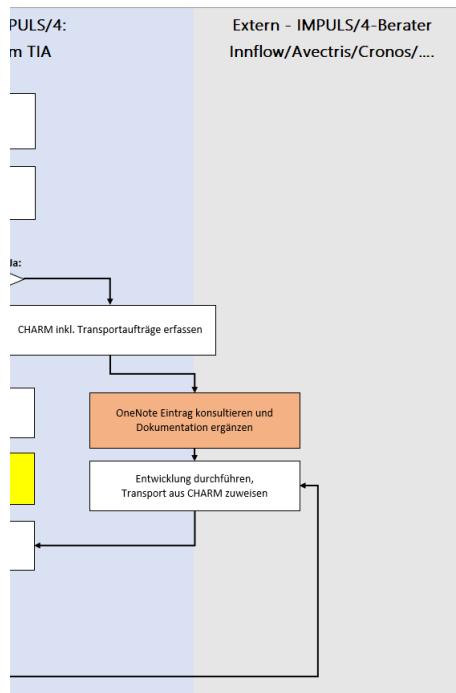
Wir sind in der HyperCare-Phase – somit haben diese Tickets **hohe Priorität** und müssen schnell gelöst oder zumindest an einen externen Berater zur Unterstützung weitergeleitet werden. Im letzteren Fall muss ein CHARM mit Transportaufträgen erstellt werden!

Vorgehen:

- Fehlermeldung analysieren und nachvollziehen, ev. Rückfrage an SAP-Anwender
- Problem lösen:
 - **Kannst Du das Problem selbst lösen:**
 - TXP-Ticket schliessen und in der Mitteilung Lösung beschreiben
 - **Kannst Du das Problem nicht selbst lösen:**
 - CHARM erstellen, Fehler beschreiben und Berater informieren
 - OneNote – Verbindung TXP-CHARM erfassen
 - TXP-Ticket schliessen und SAP-Anwender informieren, dass der Fehler extern via CHARM bearbeitet wird.

- ✓ Wenn Problem gelöst ist, CHARM-Prozess fertigstellen, produktiv stellen und Eintrag im OneNote aktualisieren.

SAP-Berater extern



Was muss ich als SAP-Berater tun?

Die externen SAP-Berater werden nur von WWZ SAP-Betreuer (Aegerter, Stettler, Affeltranger, Nemeth) beauftragt!

In der HyperCare-Phase werden keine Aufträge direkt vom Fachbereich angenommen. Der Berater erhält den Auftrag via CHARM und Transportauftrag. Er wird per Mail beauftragt.

Vorgehen:

- Fehlermeldung analysieren und nachvollziehen
- Korrektur im T02-200, Transportauftrag ist bereits erstellt!
- Transport von Kopien ins Q01 und Test's durchführen
- SAP-Betreuer TIA informieren, wenn Problem gelöst ist.