|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| TestskriptSAP S/4HANA - 17-09-20 | public |
| Qualitätsmanagement für Beschwerden von Kunden (2FA\_DE) |

Inhaltsverzeichnis

[1 Einsatzmöglichkeiten 3](#_Toc52220701)

[2 Voraussetzungen 4](#_Toc52220702)

[2.1 Systemzugriff 4](#_Toc52220703)

[2.2 Rollen 4](#_Toc52220704)

[2.3 Stammdaten, Organisationsdaten und sonstige Daten 4](#_Toc52220705)

[2.4 Voraussetzungen/Situation 5](#_Toc52220706)

[2.5 Vorbereitende Schritte 5](#_Toc52220707)

[3 Übersichtstabelle 6](#_Toc52220708)

[4 Testverfahren 8](#_Toc52220709)

[4.1 Qualitätsmeldung mit Grunddaten anlegen 8](#_Toc52220710)

[4.2 Fehler erfassen, Ursachenanalyse definieren und Sofortmaßnahmen dokumentieren 10](#_Toc52220711)

[4.3 Korrektur- und Abstellmaßnahmen definieren 12](#_Toc52220712)

[4.4 Ursachenanalyse, Korrektur- und Abstellmaßnahmen durchführen und Ergebnis dokumentieren 15](#_Toc52220713)

[4.5 Ursachenanalyse prüfen und Ursache dokumentieren, Korrektur- und Abstellmaßnahmen prüfen 17](#_Toc52220714)

[4.6 Vermeidungsmaßnahmen definieren 19](#_Toc52220715)

[4.7 Vermeidungsmaßnahmen durchführen und Ergebnis dokumentieren 19](#_Toc52220716)

[4.8 Vermeidungsmaßnahmen überprüfen 20](#_Toc52220717)

[4.9 Meldung abschließen 20](#_Toc52220718)

[4.10 Liste von Qualitätsmeldungen anzeigen (optional) 21](#_Toc52220719)

[4.11 Liste von Qualitätsmeldungsmaßnahmen anzeigen (optional) 23](#_Toc52220720)

# Einsatzmöglichkeiten

In diesem Umfangsbestandteil wird die Verwaltung von Kundenreklamationen, beispielsweise nach der Lieferung eines Produkts oder Services, beschrieben.

Mithilfe von Qualitätsmeldungen kann der Qualitätsingenieur alle vom Kunden erhaltenen Informationen zur Reklamation erfassen. Der Qualitätsingenieur vervollständigt die Informationen aus der Meldung mit internen Logistikinformationen wie Liefer- und Einkaufsbelege. Zu Dokumentationszwecken können weitere Sofortmaßnahmen erfasst werden. Um die Reklamation und die Ursache zu ermitteln, startet der Qualitätsingenieur eine Ursachenanalyse. Nach Ermittlung des Fehlers und der zugehörigen Ursache klassifiziert der Qualitätsingenieur diese Informationen anhand von Codegruppen, Codes und Freitextinformationen.

Der Qualitätsingenieur legt Abstell- und Vermeidungsmaßnahmen entweder allgemein auf Meldungsebene oder pro Fehler fest. Jeder Maßnahme wird ein Bearbeiter zugeordnet. Die Maßnahme wird durchgeführt, und die Bearbeiter liefern für jede Maßnahme Rückmeldungen.

Abschließend prüft der Qualitätsingenieur jede Maßnahme und schließt die Meldung.

Dieses Dokument enthält eine detaillierte Ablaufbeschreibung, anhand deren der Umfangsbestandteil nach der Lösungsaktivierung getestet werden kann; außerdem bildet es den vordefinierten Umfang der Lösung ab. Jeder Prozessschritt, Report oder Bestandteil wird in einem eigenen Abschnitt beschrieben, in dem die Interaktionen im System (Testschritte) tabellarisch dargestellt sind. Schritte, die nicht im Prozessumfang enthalten sind, aber zu Testzwecken benötigt werden, sind entsprechend gekennzeichnet. Projektspezifische Schritte sind zu ergänzen.

# Voraussetzungen

In diesem Abschnitt sind alle Voraussetzungen für den Test hinsichtlich System, Benutzer, Stammdaten, Organisationsdaten, sonstige Testdaten und Voraussetzungen zusammengefasst.

## Systemzugriff

|  |  |
| --- | --- |
| System | Details |
| System | Erreichbar über SAP Fiori Launchpad. Ihr Systemadministrator stellt Ihnen die URL für den Zugriff auf die verschiedenen Apps zur Verfügung, die Ihrer Rolle zugeordnet sind. |

## Rollen

Weisen Sie Ihren einzelnen Testbenutzern folgende Benutzerrollen zu. Alternativ können Sie, falls verfügbar, Benutzerrollen unter Verwendung der folgenden Bereiche mit Seiten und vordefinierten Apps für das SAP Fiori Launchpad anlegen und die Benutzerrollen zu Ihren individuellen Testbenutzern zuordnen.

Hinweis Diese Rollen oder Bereiche sind Beispiele, die von SAP bereitgestellt werden. Sie können sie als Vorlagen zum Anlegen Ihrer eigenen Rollen und Bereiche verwenden.

Weitere Informationen zu Benutzerrollen finden Sie unter Benutzern Benutzerrollen zuordnen im [Administrationsleitfaden für die Implementierung von SAP S/4HANA mit SAP Best Practices](https://help.sap.com/viewer/S4HANA2020_AdminGuide).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Name (Rolle) | ID (Rolle) | Beschreibung (Bereich) | ID (Bereich) | Anmelden |
| Qualitätsingenieur | SAP\_BR\_QUALITY\_ENGINEER | Quality Engineering | SAP\_BR\_QUALITY\_ENGINEER |  |

## Stammdaten, Organisationsdaten und sonstige Daten

Die Organisationsstruktur und die Stammdaten Ihres Unternehmens wurden bei der Aktivierung in Ihrem System erzeugt. Die Organisationsstruktur gibt den Aufbau Ihres Unternehmens wieder. Die Stammdaten stehen, je nach betrieblichem Schwerpunkt Ihres Unternehmens, beispielsweise für Materialien, Kunden und Lieferanten.

Verwenden Sie beim Durchführen des Tests eigene Stammdaten oder folgende Beispieldaten.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Stammdaten | Wert | Details | Kommentare |
| Werk | 1010 | Werk 1 DE |  |
| Buchungskreis | 1010 | Buchungskreis 1010 |  |
| Debitoren | 10100050 |  |  |

Allgemeine Informationen zum Anlegen von Stammdatenobjekten finden Sie unter [Stammdatenskripte (MDS)](https://support.sap.com/content/dam/SAAP/Sol_Pack/BP_OP_ENTPR/BP_OP_ENTPR_S4HANA2020_7_Master_Data_EN_XX.htm):

Tabelle 1: Verweis auf Stammdatenskripte

|  |  |
| --- | --- |
| SDS | Beschreibung |
| BNQ | Qualitätsprüfplan anlegen |

## Voraussetzungen/Situation

Um diesen Umfangsbestandteil testen zu können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

|  |  |
| --- | --- |
| Umfangsbestandteil | Voraussetzung/Situation |
| BD9 – Verkauf ab Lager | Um diesen Umfangsbestandteil testen zu können, müssen die Materialien im Lager verfügbar sein. Wenn Sie Handelswaren (HAWA) verwenden, haben Sie folgende Möglichkeiten:* Führen Sie den Prozess Beschaffung von Direktmaterialien (J45) aus.

Oder erzeugen Sie über die SAP-Fiori-Launchpad-Kachel Warenbewegung buchen Bestand. (Details finden Sie im Abschnitt "Vorbereitende Schritte".) |
| BNQ – Qualitätsprüfplan anlegen | Wenn Sie eigendefinierte Maßnahmen und Aufgabencodes verwenden möchten, lesen Sie Kapitel Merkmalsattribute - Codegruppen für Auswahlmengen bearbeiten in BNQ mit Katalog 2 und/oder 8. |

## Vorbereitende Schritte

Zur Ausführung dieses Umfangsbestandteils ist ein Kundenauftrag und/oder eine Lieferung an den Kunden erforderlich.

# Übersichtstabelle

Dieser Umfangsbestandteil umfasst die verschiedenen Prozessschritte in der folgenden Tabelle.

Hinweis Wenn Ihr Systemadministrator Bereiche und Seiten auf dem SAP Fiori Launchpad aktiviert hat, enthält die Startseite nur die wesentlichen Apps, mit denen die typischen Aufgaben einer Benutzerrolle ausgeführt werden können.

Alle anderen Apps, die nicht auf der Startseite enthalten sind, finden Sie über die Suchleiste.

Wenn Sie die Startseite personalisieren und versteckte Apps hinzufügen möchten, wechseln Sie in Ihre Benutzerprofil und wählen Sie Einstellungen > App Finder.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prozessschritt | Benutzerrolle | Vorgang/App | Erwartete Ergebnisse |
| [Qualitätsmeldung mit Grunddaten anlegen](#unique_9) [Seite ] 8 | Qualitätsingenieur | Qualitätsmeldung anlegen(QM01) | Die Qualitätsmeldung wird angelegt. |
| [Fehler erfassen, Ursachenanalyse definieren und Sofortmaßnahmen dokumentieren](#unique_10) [Seite ] 10 | Qualitätsingenieur | Qualitätsmeldung ändern(QM02) | Fehler werden erfasst, eine Ursachenanalyse wird definiert und Sofortmaßnahmen werden dokumentiert. |
| [Korrektur- und Abstellmaßnahmen definieren](#unique_11) [Seite ] 12 | Qualitätsingenieur | Qualitätsmeldung ändern(QM02) | Korrektur- und Abstellmaßnahmen werden definiert. |
| [Ursachenanalyse, Korrektur- und Abstellmaßnahmen durchführen und Ergebnis dokumentieren](#unique_12) [Seite ] 15 | Qualitätsingenieur | Qualitätsmeldungsmaßnahmen ändern - Arbeitsvorrat(QM12) | Eine Ursachenanalyse sowie Korrektur- und Abstellmaßnahmen werden ausgeführt und dokumentiert. |
| [Ursachenanalyse prüfen und Ursache dokumentieren, Korrektur- und Abstellmaßnahmen prüfen](#unique_13) [Seite ] 17 | Qualitätsingenieur | Qualitätsmeldung ändern(QM02) | Die Ursachenanalyse sowie Korrektur- und Abstellmaßnahmen werden überprüft und dokumentiert. |
| [Vermeidungsmaßnahmen definieren](#unique_14) [Seite ] 19 | Qualitätsingenieur | Qualitätsmeldung ändern(QM02) | Vermeidungsmaßnahmen werden definiert. |
| [Vermeidungsmaßnahmen durchführen und Ergebnis dokumentieren](#unique_15) [Seite ] 19 | Qualitätsingenieur | Qualitätsmeldungsmaßnahmen ändern - Arbeitsvorrat(QM12) | Vermeidungsmaßnahmen werden durchgeführt und dokumentiert. |
| [Vermeidungsmaßnahmen überprüfen](#unique_16) [Seite ] 20 | Qualitätsingenieur | Qualitätsmeldung ändern(QM02) | Vermeidungsmaßnahmen werden überprüft. |
| [Meldung abschließen](#unique_17) [Seite ] 20 | Qualitätsingenieur | Qualitätsmeldung ändern(QM02) | Die Meldung wird abgeschlossen. |
| [Liste von Qualitätsmeldungen anzeigen (optional)](#unique_18) [Seite ] 21 | Qualitätsingenieur | Qualitätsmeldungen anzeigen - Arbeitsvorrat(QM11) | Eine Liste der Qualitätsmeldungen wird angezeigt. |
| [Liste von Qualitätsmeldungsmaßnahmen anzeigen (optional)](#unique_19) [Seite ] 23 | Qualitätsingenieur | Qualitätsmeldungen anzeigen - Arbeitsvorrat(QM11) | Eine Liste der Meldungsmaßnahmen wird angezeigt. |

# Testverfahren

In diesem Abschnitt werden die Testverfahren für den jeweiligen Prozessschritt beschrieben, der zum betreffenden Umfangsbestandteil gehört.

## Qualitätsmeldung mit Grunddaten anlegen

Testverwaltung

Kundenprojekt: Füllen Sie die projektbezogenen Teile aus.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Testfall-ID | <X.XX> | Testername |  | Testdatum | Geben Sie ein Testdatum ein. |
| Benutzerrolle(n) |  |
| Verantwortungsbereich | <Geben Sie den Serviceanbieter, einen Kunden oder einen Serviceanbieter zusammen mit einem Kunden an.> | Dauer | Geben Sie eine Dauer ein. |

Einsatzmöglichkeiten

In diesem Prozessschritt legen Sie eine Qualitätsmeldung über eine Kundenreklamation an und erfassen die wichtigsten Daten. Die Verarbeitung der Meldung wird durch Setzen eines entsprechenden Lebenszyklusstatus gestartet.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisungen | Erwartetes Ergebnis | Bestanden/Nicht bestanden/Anmerkung |
| 1 | Anmeldung | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad als Qualitätsingenieur an. | Das SAP Fiori Launchpad wird angezeigt. |  |
| 2 | Die App aufrufen | Öffnen Sie Qualitätsmeldung anlegen(QM01). | Das Bild Meldung anlegen: Einstieg wird angezeigt. |  |
| 3 | Meldung anlegen | Nehmen Sie folgende Eingaben vor, und wählen Sie Meldung:* Meldungsart: Q1

Geben Sie im Dialogfenster Meldung anlegen: Einstieg folgende Daten ein, und wählen Sie Weiter:* Kundenauftrag: Kundenauftrag und Kundenauftragsposition
* Lieferung: Lieferung und Lieferposition
 | Eine neue Qualitätsmeldung vom Typ "Kundenreklamation" wird mit dem Status "Meldung in Arbeit" angelegt.Durch Eingabe des Kundenauftrags und/oder der Lieferung werden die zugehörigen Daten automatisch in der Meldung übernommen. |  |
| 4 | Meldungsdaten erfassen | Nehmen Sie auf der Registerkarte Bezugsobjekte im Bereich Bezugsobjekt die folgenden Einträge vor:* Material: <Materialnummer>, z.B. QM001
* Werk zum Material: 1010

Im Bereich DMS Links auf der Registerkarte Referenzobjekte können Sie ein Dokument anhängen, indem Sie + wählen oder auf Dokument anlegen klicken.Nehmen Sie auf der Registerkarte Sachverhalt im Bereich Sachverhalt die folgenden Einträge vor:* Kodierung: z.B. QM-COD (Sachverhalt); 0002 (Produktbeschwerde)
* Beschreibung: z.B. Oberflächenbeschädigung
* Langtext: Geben Sie den Langtext zur Beschreibung der Reklamation ein.

Nehmen Sie auf der Registerkarte Sachverhalt im Abschnitt Ausführung die folgenden Einträge vor:* Priorität: wählen Sie eine Priorität
* Gewünschter Beginn: heute
* Gewünschtes Ende: heute + 30 Tage
* Koordinator: Geben Sie den Koordinator ein.

Auf der Registerkarte Termine können Sie das automatisch als das aktuelle Datum angelegte Benachrichtigungsdatum überprüfen. Geben Sie im Feld Gemeldet vonIhren Namen ein. Sie können auch das Start-/Enddatum der Meldung bearbeiten.Optional: Wählen Sie im Anwendungsmenü Mehr > Springen > Partner, um zum Partnerbild zu wechseln und zusätzliche Partnerfunktionen und Partner-IDs (z.B. Interessent) hinzuzufügen. Nach Abschluss der Partnerpflege navigieren Sie zurück.Ändern Sie den Meldungsstatus durch Auswahl von In Arbeit geben. | Die gewünschten Start- und Endtermine werden nach Drücken der Entertaste entsprechend der ausgewählten Priorität geändert. |  |
| 5 | Meldung sichern | Wählen Sie im unteren Seitenbereich Sichern. | Die Meldung wird gesichert und die Meldungs-ID wird generiert. |  |

## Fehler erfassen, Ursachenanalyse definieren und Sofortmaßnahmen dokumentieren

Testverwaltung

Kundenprojekt: Füllen Sie die projektbezogenen Teile aus.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Testfall-ID | <X.XX> | Testername |  | Testdatum | Geben Sie ein Testdatum ein. |
| Benutzerrolle(n) |  |
| Verantwortungsbereich | <Geben Sie den Serviceanbieter, einen Kunden oder einen Serviceanbieter zusammen mit einem Kunden an.> | Dauer | Geben Sie eine Dauer ein. |

Einsatzmöglichkeiten

In diesem Prozessschritt legen Sie die Lieferung an den Kunden an.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisungen | Erwartetes Ergebnis | Kommentare |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad als Qualitätsingenieur an. | Das SAP Fiori Launchpad wird angezeigt. |  |
| 2 | Die App aufrufen | Öffnen Sie Qualitätsmeldung ändern(QM02). | Das Bild Meldung ändern: Einstieg wird geöffnet. |  |
| 3 | Meldung auswählen | Nehmen Sie folgende Eingaben vor, und wählen Sie Meldung:* Meldung: Meldungs-ID
 |  |  |
| 4 | Meldung aktualisieren | Um eine Ursachenanalyse zu definieren, wechseln Sie zur Registerkarte Maßnahmen, und nehmen Sie die folgenden Einträge vor:* Codegruppe: z.B. QM-TASK
* Aufgabencode: z.B. 0004 Ursachenanalyse
* Maßnahmentext: Ursachenanalyse
* Verantwortlich: Name des verantwortlichen Benutzers
* Geplantes Startdatum: heute
* Geplantes Ende: heute +2 Tage

Geben Sie die Aktion frei, indem Sie den entsprechenden Eintrag auswählen und unterhalb der Tabelle die Drucktaste Freigeben wählen.Zur Erfassung von Fehlern navigieren Sie zur Registerkarte Positionen, und geben Sie die Fehler in die Tabelle Übersicht ein:* Codegruppe: DEF-LOC (Fehlerort)
* Fehlerort: 0003 (Außen)
* Codegruppe: DEF-SURF Oberflächenfehler
* Fehlerart: 0003 Zerkratzt
* Text: Kratzer ~ 3 mm
* Langtext Position: Langtext
* Fehlerhafte Menge fremd / Fehlerhafte Menge eigen: 1 Stück

Um Sofort-/Korrekturmaßnahmen für jeden Fehler zu dokumentieren, wählen Sie eine fehlerhafte Position in der Tabelle Übersicht aus, und navigieren Sie auf der Registerkarte Positionen zur Registerkarte Korrekturmaßnahmen. Nehmen Sie in der Tabelle Aktionen zur Position die folgenden Einträge vor:* Codegruppe: z.B. QM-ACT
* Aktionscode: z.B. 0001 - Sofortmaßnahme
* Aktionstext: Bestätigungs-E-Mail an Kunden gesendet
* Startdatum: heute
* Enddatum: heute

Um Sofortmaßnahmen auf Meldungsebene zu dokumentieren, navigieren Sie zur Registerkarte Aktionen, und nehmen Sie die folgenden Einträge vor:* Codegruppe: z.B. QM-ACT
* Aktionscode: z.B. 0001 - Sofortmaßnahme
* Aktionstext: Bestätigungs-E-Mail an Kunden gesendet
* Startdatum: heute
* Enddatum: heute
 | Eine Ursachenanalyse wird auf Meldungsebene als Maßnahme definiert und freigegeben.Hinweis Korrekturmaßnahmen auf Fehlerebene haben weder Status noch Verantwortlichen. Um Maßnahmen mit Status und Verantwortlichen auf Fehlerebene zu definieren, wechseln Sie zur Registerkarte Korrekturmaßnahmen.Eventuell wird eine Warnung ausgegeben, wenn die Termine der Maßnahme nicht innerhalb der Termine der Meldung liegen.Der Meldung werden Fehler hinzugefügt.Auf Meldungs- und Fehlerebene werden Sofort-/Korrekturmaßnahmen hinzugefügt.Hinweis Korrekturmaßnahmen auf Fehlerebene haben weder Status noch Verantwortlichen. Um Maßnahmen mit Status und Verantwortlichen auf Fehlerebene zu definieren, wechseln Sie zur Registerkarte Korrekturmaßnahmen.Hinweis Aktionen auf Meldungsebene haben weder Status noch Verantwortlichen. Um Maßnahmen mit Status und Verantwortlichen zu definieren, wechseln Sie zur Registerkarte Maßnahmen. |  |
| 5 | Meldung sichern | Wählen Sie Sichern. | Die Meldung wird gesichert. Der Status lautet jetzt Offene Maßnahme(n) vorhanden. |  |

## Korrektur- und Abstellmaßnahmen definieren

Testverwaltung

Kundenprojekt: Füllen Sie die projektbezogenen Teile aus.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Testfall-ID | <X.XX> | Testername |  | Testdatum | Geben Sie ein Testdatum ein. |
| Benutzerrolle(n) |  |
| Verantwortungsbereich | <Geben Sie den Serviceanbieter, einen Kunden oder einen Serviceanbieter zusammen mit einem Kunden an.> | Dauer | Geben Sie eine Dauer ein. |

Einsatzmöglichkeiten

In diesem Prozessschritt werden Abstellmaßnahmen auf Meldungsebene und Korrekturmaßnahmen auf Fehlerebene angelegt, den zuständigen Bearbeitern zugewiesen und zur Bearbeitung freigegeben.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisungen | Erwartetes Ergebnis | Kommentare |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad als Qualitätsingenieur an. | Das SAP Fiori Launchpad wird angezeigt. |  |
| 2 | Die App aufrufen | Öffnen Sie Qualitätsmeldung ändern(QM02). | Das Bild Meldung ändern: Einstieg wird geöffnet. |  |
| 3 | Meldung auswählen | Nehmen Sie folgende Eingaben vor, und wählen Sie Meldung:* Meldung: Meldungs-ID
 |  |  |
| 4 | Abstellmaßnahme anlegen und freigeben | Wechseln Sie zur Registerkarte Maßnahmen, und nehmen Sie die folgenden Einträge vor, um eine Abstellmaßnahme auf Meldungsebene zu definieren:* Codegruppe: z.B. QM-TASK
* Maßnahmencode: z.B. 0001 - Korrekturmaßnahme
* Maßnahmentext: Oberfläche überarbeiten
* Verantwortlich: Name des verantwortlichen Benutzers
* Geplantes Startdatum: heute
* Geplantes Ende: heute + 1 Tag

Wählen Sie den entsprechenden Eintrag, und wählen Sie Freigeben unterhalb der Tabelle, um die Abstellmaßnahme freizugeben. | Auf Meldungsebene wurde eine Abstellmaßnahme definiert. Die Maßnahme wurde zur Bearbeitung freigegeben.Hinweis Eventuell wird eine Warnung ausgegeben, wenn die Termine der Maßnahme nicht innerhalb der Termine der Meldung liegen. |  |
| 5 | Korrekturmaßnahme auf Fehlerebene anlegen und freigeben | Navigieren Sie zur Registerkarte Positionen, und wählen Sie eine fehlerhafte Position aus.Wechseln Sie auf der Registerkarte Positionen zur Registerkarte Korrekturmaßnahmen, und nehmen Sie die folgenden Einträge vor, um eine Korrekturmaßnahme auf Fehlerebene zu definieren:* Codegruppe: z.B. QM-TASK
* Maßnahmencode: z.B. 0001 - Korrekturmaßnahme
* Maßnahmentext: Oberfläche überarbeiten
* Verantwortlich: Name des verantwortlichen Benutzers
* Geplantes Startdatum: heute
* Geplantes Ende: heute + 1 Tag

Geben Sie die Korrekturmaßnahme frei, indem Sie den entsprechenden Eintrag auswählen und unterhalb der Tabelle die Drucktaste Freigeben wählen. | Auf Fehlerpositionsebene wurde eine Korrekturmaßnahme definiert. Die Maßnahme wurde zur Bearbeitung freigegeben.Hinweis Eventuell wird eine Warnung ausgegeben, wenn die Termine der Maßnahme nicht innerhalb der Termine der Meldung liegen. |  |
| 6 | Meldung sichern | Wählen Sie Sichern. | Die Meldung wird gesichert. Der Status lautet jetzt Offene Maßnahme(n) vorhanden. |  |

## Ursachenanalyse, Korrektur- und Abstellmaßnahmen durchführen und Ergebnis dokumentieren

Testverwaltung

Kundenprojekt: Füllen Sie die projektbezogenen Teile aus.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Testfall-ID | <X.XX> | Testername |  | Testdatum | Geben Sie ein Testdatum ein. |
| Benutzerrolle(n) |  |
| Verantwortungsbereich | <Geben Sie den Serviceanbieter, einen Kunden oder einen Serviceanbieter zusammen mit einem Kunden an.> | Dauer | Geben Sie eine Dauer ein. |

Einsatzmöglichkeiten

In diesem Prozessschritt werden Maßnahmen, die einem verantwortlichen Benutzer zugewiesen sind, in einem Arbeitsvorrat angezeigt. Rückmeldungen zu Maßnahmen werden erfasst, und die Bearbeitung wird durch Ändern des Maßnahmenstatus beendet.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisungen | Erwartetes Ergebnis | Kommentare |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad als Qualitätsingenieur an. | Das SAP Fiori Launchpad wird angezeigt. |  |
| 2 | Die App aufrufen | Öffnen Sie Qualitätsmeldungsmaßnahmen ändern - Arbeitsvorrat(QM12). | Das Bild Maßnahmen ändern: Selektion Meldungen wird angezeigt. |  |
| 3 | Selektionsparameter eingeben | Auf dem Selektionsbild können verschiedene Suchparameter angegeben werden, um eine Liste von Maßnahmen abzurufen.Geben Sie folgende Daten ein, und wählen Sie Ausführen:* Maßnahmenverantwortlicher: Benutzername
 | Es wird eine Liste der Maßnahmen angezeigt, die dem verantwortlichen Benutzer zugewiesen sind.Hinweis Beachten Sie, dass die Selektionskriterien Meldungs- und Maßnahmendaten einschließen.Hinweis Vom Arbeitsvorrat aus können Sie auch zur entsprechenden Meldung springen, indem Sie die Maßnahme auswählen und die Drucktaste Meldung wählen. |  |
| 4 | Ursachenanalysemaßnahme öffnen | Auf dem Bild Maßnahmen ändern: Liste Meldungen wählen Sie die oben definierte Ursachenanalyse aus, und wählen Sie die Drucktaste Maßnahme im oberen Bereich. | Die Ursachenanalyse wird geöffnet. |  |
| 5 | Maßnahme aktualisieren | Geben Sie im Bereich Maßnahme die Rückmeldung in das Langtextfeld ein.Erweitern Sie den Bereich Planung, und nehmen Sie die folgenden Einträge vor:* Erledigt am: heute
* Nach: Benutzername

Wählen Sie Maßnahme erledigen. | Die Maßnahme erhält nun den Status "Maßnahme erledigt". Die Felder sind schreibgeschützt.Hinweis Die Felder Erledigt am und Von werden bei der Statusänderung automatisch gefüllt.Hinweis Wenn Sie die Drucktaste Meldung wählen, wird eine Meldungszusammenfassung angezeigt.Hinweis Es ist auch möglich, Fehlern systematisch Ursachen zuzuordnen. Eine ausführliche Beschreibung finden Sie im nächsten Schritt. |  |
| 6 | Maßnahme sichern | Wählen Sie Sichern. | Die Daten werden gesichert. |  |
| 7 | Weitere Maßnahmen bearbeiten | Bearbeiten Sie die im vorherigen Schritt definierten Abstell- und Korrekturmaßnahmen auf ähnliche Weise. |  |  |

## Ursachenanalyse prüfen und Ursache dokumentieren, Korrektur- und Abstellmaßnahmen prüfen

Testverwaltung

Kundenprojekt: Füllen Sie die projektbezogenen Teile aus.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Testfall-ID | <X.XX> | Testername |  | Testdatum | Geben Sie ein Testdatum ein. |
| Benutzerrolle(n) |  |
| Verantwortungsbereich | <Geben Sie den Serviceanbieter, einen Kunden oder einen Serviceanbieter zusammen mit einem Kunden an.> | Dauer | Geben Sie eine Dauer ein. |

Einsatzmöglichkeiten

In diesem Prozessschritt werden erledigte Maßnahmen überprüft und die in der Ursachenanalyse ermittelte Ursache wird auf Fehlerpositionsebene dokumentiert.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisungen | Erwartetes Ergebnis | Kommentare |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad als Qualitätsingenieur an. | Das SAP Fiori Launchpad wird angezeigt. |  |
| 2 | Die App aufrufen | Öffnen Sie Qualitätsmeldung ändern(QM02). | Das Bild Meldung ändern: Einstieg wird geöffnet. |  |
| 3 | Meldung auswählen | Geben Sie folgende Daten ein, und wählen Sie Ausführen:* Meldung: Meldungs-ID
 |  |  |
| 4 | Ursachenanalyse prüfen | Wechseln Sie zur Registerkarte Maßnahmen, und öffnen Sie die Ursachenanalyse per Doppelklick auf die entsprechende Position.Zeigen Sie den Langtext der Maßnahme durch Auswahl der Drucktaste Text neben dem Feld Maßnahmentext an.Wählen Sie Zurück, und schließen Sie das Dialogfenster Maßnahme Detail. | Der Langtext der Maßnahme wird angezeigt. |  |
| 5 | Ursachenanalyse als erfolgreich markieren (optional) | Wählen Sie eine Ursachenanalyseposition aus, und wählen Sie Erfolgreich unterhalb der Maßnahmentabelle. | Die Maßnahme hat nun den Status "Erfolgreich".Hinweis Wenn die Ursachenanalyse nicht erfolgreich ist, muss eine neue Maßnahme definiert werden. |  |
| 6 | Ursachen für Position erfassen | Mithilfe von Codegruppen und Codes können Ursachen auch pro Position angegeben werden. Navigieren Sie zur Registerkarte Positionen. Wählen Sie in der Liste Übersicht eine fehlerhafte Position aus, und wechseln Sie auf der Registerkarte Positionen zur Registerkarte Ursachen. Geben Sie folgende Daten ein:* Codegruppe: QM-CAU (Problemursachen, Fehlerursachen)
* Ursachencode: 0012 (Mensch / Schulung oder Bewusstsein)
* Ursachentext: Kratzer aufgrund falscher Behandlung
 | Dem Fehler wird eine Ursache zugeordnet. |  |
| 7 | Weitere Maßnahmen bearbeiten | Führen Sie die Prozessschritte 4 und 5 (optional) für die Abstell- und Korrekturmaßnahmen aus. |  |  |
| 8 | Sichern | Wählen Sie Sichern. | Die Daten werden gesichert.Hinweis Ein Systemstatus weist darauf hin, ob alle Maßnahmen der Meldung abgeschlossen sind. |  |

## Vermeidungsmaßnahmen definieren

Einsatzmöglichkeiten

In diesem Prozessschritt werden Vermeidungsmaßnahmen auf Meldungs- und Fehlerebene angelegt, den zuständigen Bearbeitern zugewiesen und zur Bearbeitung freigegeben.

Vorgehensweise

Führen Sie die im Kapitel Korrektur- und Abstellmaßnahmen definieren beschriebenen Schritte aus, um eine Vermeidungsmaßnahme auf Meldungs- und Fehlerebene zu definieren.

## Vermeidungsmaßnahmen durchführen und Ergebnis dokumentieren

Einsatzmöglichkeiten

In diesem Prozessschritt werden Maßnahmen, die einem verantwortlichen Benutzer zugewiesen sind, in einem Arbeitsvorrat angezeigt. Rückmeldungen zu Maßnahmen werden erfasst, und die Bearbeitung wird durch Ändern des Maßnahmenstatus beendet.

Vorgehensweise

Führen Sie die im Kapitel Ursachenanalyse, Korrektur- und Abstellmaßnahmen durchführen und Ergebnis dokumentieren beschriebenen Schritte aus, um eine Vermeidungsmaßnahme durchzuführen.

## Vermeidungsmaßnahmen überprüfen

Einsatzmöglichkeiten

In diesem Prozessschritt werden abgeschlossene Maßnahmen überprüft.

Vorgehensweise

Führen Sie die im Kapitel Ursachenanalyse prüfen und Ursache dokumentieren, Korrektur- und Abstellmaßnahmen prüfen beschriebenen Schritte 1 bis 5 und 8 aus, um die Vermeidungsmaßnahmen zu prüfen.

## Meldung abschließen

Testverwaltung

Kundenprojekt: Füllen Sie die projektbezogenen Teile aus.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Testfall-ID | <X.XX> | Testername |  | Testdatum | Geben Sie ein Testdatum ein. |
| Benutzerrolle(n) |  |
| Verantwortungsbereich | <Geben Sie den Serviceanbieter, einen Kunden oder einen Serviceanbieter zusammen mit einem Kunden an.> | Dauer | Geben Sie eine Dauer ein. |

Einsatzmöglichkeiten

In diesem Prozessschritt werden die Meldung und zugehörige Objekte überprüft und die Meldung wird abgeschlossen.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisungen | Erwartetes Ergebnis | Kommentare |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad als Qualitätsingenieur an. | Das SAP Fiori Launchpad wird angezeigt. |  |
| 2 | Die App aufrufen | Öffnen Sie Qualitätsmeldung ändern(QM02). | Das Bild Meldung ändern: Einstieg wird geöffnet. |  |
| 3 | Meldung auswählen | Geben Sie folgende Daten ein, und wählen Sie Ausführen:* Meldung: Meldungs-ID
 |  |  |
| 4 | Meldung und alle zugehörigen Objekte überprüfen | Navigieren Sie durch alle Registerkarten, und überprüfen Sie die Informationen. Prüfen Sie, ob alle Maßnahmen mindestens den Status "Abgeschlossen" aufweisen. Falls nicht, ändern Sie den Maßnahmenstatus entsprechend, oder entfernen Sie die Maßnahme. | Alle Maßnahmen haben den Status "Abgeschlossen". |  |
| 5 | Meldung schließen | Wählen Sie Abschließen.Bearbeiten Sie im Fenster Schließen die folgenden Felder, und wählen Sie Weiter, um die Meldung zu schließen:* Erledigungsdatum: heute
* Erledigungszeit: jetzt
* Meldung: Eigenverursacht oder Fremdverursacht
 | Der Meldungsstatus wird aktualisiert und gesichert.Hinweis Das Erledigungsdatum und die Erledigungszeit werden automatisch gefüllt. |  |

## Liste von Qualitätsmeldungen anzeigen (optional)

Testverwaltung

Kundenprojekt: Füllen Sie die projektbezogenen Teile aus.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Testfall-ID | <X.XX> | Testername |  | Testdatum | Geben Sie ein Testdatum ein. |
| Benutzerrolle(n) |  |
| Zuständigkeit | <Geben Sie einen Serviceanbieter, einen Kunden oder einen Serviceanbieter zusammen mit einem Kunden an.> | Dauer | Geben Sie eine Dauer ein. |

Einsatzmöglichkeiten

In diesem Prozessschritt wird für ein bestimmtes Material eine Liste von Meldungen in einem Arbeitsvorrat zu Übersichtszwecken oder zur Verwaltungsqualitätsanalyse angezeigt.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisungen | Erwartetes Ergebnis | Kommentare |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad als Qualitätsingenieur an. | Das SAP Fiori Launchpad wird angezeigt. |  |
| 2 | Die App aufrufen | Öffnen Sie Qualitätsmeldungen anzeigen - Arbeitsvorrat(QM11). | Das Bild Startselektion wird angezeigt. |  |
| 3 | Selektionsparameter eingeben | Geben Sie folgende Daten ein, und wählen Sie Ausführen:* Material:QM001
 | Hinweis Hier können verschiedene Selektionsparameter (Meldungsstatus, Datum, Partner, Codegruppe und Code) erfasst werden.Hinweis Der im Feld "Bezugsfeld für Monitor" ausgewählte Wert bestimmt, ob die Ampel anhand der Meldungspriorität oder des Meldungsdatums berechnet wird.Es wird eine Liste mit Qualitätsmeldungen angezeigt, die den angegebenen Selektionskriterien entsprechen. |  |
| 4 | Einzelne Meldungsinformationen abrufen | Wählen Sie eine Qualitätsmeldung in der Ergebnisliste aus, und wählen Sie die Drucktaste Meldung, um alle Meldungsdetails anzuzeigen.Wählen Sie Zurück, um zum Arbeitsvorrat zurückzukehren.Wählen Sie eine Qualitätsmeldung in der Ergebnisliste aus, und wählen Sie die Drucktaste Langtext, um den Langtext der Meldung anzuzeigen.Wählen Sie Zurück, um zum Arbeitsvorrat zurückzukehren. | Es werden ausführliche Meldungsinformationen angezeigt. |  |

## Liste von Qualitätsmeldungsmaßnahmen anzeigen (optional)

Testverwaltung

Kundenprojekt: Füllen Sie die projektbezogenen Teile aus.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Testfall-ID | <X.XX> | Testername |  | Testdatum | Geben Sie ein Testdatum ein. |
| Benutzerrolle(n) |  |
| Zuständigkeit | <Geben Sie einen Serviceanbieter, einen Kunden oder einen Serviceanbieter zusammen mit einem Kunden an.> | Dauer | Geben Sie eine Dauer ein. |

Einsatzmöglichkeiten

In diesem Prozessschritt können Sie eine Liste von Maßnahmen abrufen (z.B. Maßnahmen, für die ein bestimmter Benutzer verantwortlich ist; Maßnahmen für eine Abteilung; Maßnahmen, die mit einem bestimmten Material verbunden sind).

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisung | Erwartetes Ergebnis | Kommentare |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad als Qualitätsingenieur an. | Das SAP Fiori Launchpad wird angezeigt. |  |
| 2 | App aufrufen | Öffnen Sie Qualitätsmeldungsmaßnahmen anzeigen (Arbeitsvorrat). | Das Bild "Startselektion" wird angezeigt. |  |
| 3 | Selektionsparameter eingeben | Geben Sie folgende Daten ein, und wählen Sie Ausführen:* Maßnahmenverantwortlicher: Benutzername
 | Hinweis Hier können verschiedene Selektionsparameter für die Maßnahme und Meldung eingegeben werden (z.B. Meldungs- und Maßnahmenstatus, Datum, Partner, Codegruppe und Code).Hinweis Der im Feld "Bezugsfeld für Monitor" ausgewählte Wert bestimmt, ob die Ampel anhand der Meldungspriorität oder der Maßnahmentermine berechnet wird.Es wird eine Liste der Maßnahmen angezeigt, die den angegebenen Selektionskriterien entsprechen. |  |
| 4 | Einzelne Maßnahmeninformationen abrufen | Wählen Sie eine Maßnahme in der Ergebnisliste aus, und wählen Sie die Drucktaste Maßnahme, um alle Maßnahmendetails anzuzeigen.Wählen Sie Zurück, um zum Arbeitsvorrat zurückzukehren.Wählen Sie eine Maßnahme in der Ergebnisliste aus, und wählen Sie die Drucktaste Langtext, um den Langtext der Maßnahme anzuzeigen.Wählen Sie Zurück, um zum Arbeitsvorrat zurückzukehren.Wählen Sie eine Maßnahme in der Ergebnisliste aus, und wählen Sie die Drucktaste Meldung, um die zugehörige Qualitätsmeldung anzuzeigen.Wählen Sie Zurück, um zum Arbeitsvorrat zurückzukehren. | Es werden ausführliche Maßnahmen- und Meldungsdaten angezeigt. |  |

Typographic Conventions

|  |  |
| --- | --- |
| Type Style | Description |
| Example | Words or characters quoted from the screen. These include field names, screen titles, pushbuttons labels, menu names, menu paths, and menu options.Textual cross-references to other documents. |
| Example | Emphasized words or expressions. |
| EXAMPLE | Technical names of system objects. These include report names, program names, transaction codes, table names, and key concepts of a programming language when they are surrounded by body text, for example, SELECT and INCLUDE. |
| Example | Output on the screen. This includes file and directory names and their paths, messages, names of variables and parameters, source text, and names of installation, upgrade and database tools. |
| Example | Exact user entry. These are words or characters that you enter in the system exactly as they appear in the documentation. |
| <Example> | Variable user entry. Angle brackets indicate that you replace these words and characters with appropriate entries to make entries in the system. |
| EXAMPLE | Keys on the keyboard, for example, F2 or ENTER. |

|  |
| --- |
|  |
| www.sap.com/contactsap |
| © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company. The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty. SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. See [www.sap.com/copyright](http://www.sap.com/copyright) for additional trademark information and notices. |

