|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| TestskriptSAP S/4HANA - 20-09-20 | public |
| Servicemanagement - Übersicht (43B) |

Inhaltsverzeichnis

[1 Zweck 2](#_Toc52224712)

[2 Voraussetzungen 3](#_Toc52224713)

[2.1 Systemzugriff 3](#_Toc52224714)

[2.2 Rollen 3](#_Toc52224715)

[3 Übersichtstabelle 5](#_Toc52224716)

[4 Testverfahren 6](#_Toc52224717)

[4.1 Serviceverträge auf Ablauf/Verlängerung überprüfen 6](#_Toc52224718)

[4.2 Serviceverträge nach Gesamtvertragswert/Deckungsbeitrag prüfen 8](#_Toc52224719)

[4.3 Situationsverarbeitungs-Alerts für auslaufende Serviceverträge verifizieren 10](#_Toc52224720)

[4.4 Überfällige Serviceaufträge prüfen 13](#_Toc52224721)

[4.5 Nicht erledigte Serviceaufträge prüfen 15](#_Toc52224722)

[4.6 Durchschnittliche Servicedauer nach Produkt überwachen 16](#_Toc52224723)

# Zweck

Dieser Umfangsbestandteil hilft dem Kundenservicemanager dabei, eine pünktliche Serviceauslieferung sicherzustellen, indem die Serviceaufträge hinsichtlich Vollständigkeit und Überfälligkeit überwacht werden. Außerdem können Sie die durchschnittliche Servicedauer pro Produkt vergleichen.

Der Kundenservicemanager muss zudem wissen, wie viele Serviceverträge bald ablaufen werden bzw. bereits abgelaufen sind. Außerdem bietet der Umfangsbestandteil Unterstützung beim Vergleichen und Anzeigen der Serviceverträge anhand verschiedener Dimensionen wie Gesamtvertragswert und Deckungsbeitrag. Der Kundenservicemanager kann auch die Aktion zum Verlängern von Verträgen auslösen.

# Voraussetzungen

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

## Systemzugriff

|  |  |
| --- | --- |
| System | Details |
| SAP S/4HANA | Erreichbar über SAP Fiori Launchpad. Ihr Systemadministrator stellt Ihnen die entsprechende URL zur Verfügung. |

## Rollen

Weisen Sie Ihren einzelnen Testbenutzern folgende Benutzerrollen zu. Alternativ können Sie, falls verfügbar, Benutzerrollen und vordefinierte Apps für das SAP Fiori Launchpad anlegen und die Benutzerrollen Ihren individuellen Testbenutzern zuordnen.

Diese Rollen sind Beispielrollen, die von SAP bereitgestellt werden. Sie können diese Rollen als Vorlagen zum Anlegen Ihrer eigenen Rollen verwenden.

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

Fiori-Frontend-Rollen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Name (Rolle) | ID (Rolle) | Beschreibung (Bereich) | ID (Bereich) | Anmelden |
| Kundenserviceleiter (Kundenmanagement) | SAP\_BR\_CUSTOMER\_SERVICE\_MGR | – | – |  |
| Konfigurationsexperte – Geschäftsprozesskonfiguration | SAP\_BR\_BPC\_EXPERT | – | – |  |

Anwendungsbenutzerrollen

Die Benutzerrollen in der folgenden Tabelle enthalten spezifische Berechtigungs- und Navigationsobjekte für die Anwendung SAP S/4HANA Service. Ihr Systemadministrator kann sie als Vorlage verwenden, um kundenspezifische Benutzerrollen mit den entsprechenden Berechtigungen anzulegen.

|  |  |
| --- | --- |
| Name (Rolle) | ID (Rolle) |
| S4CRM UIU - Serviceexperte | SAP\_S4C\_UIU\_SRV\_PRO |
| CRM-Rolle für UIU-Framework | SAP\_CRM\_UIU\_FRAMEWORK |

Zusätzlich zu diesen servicespezifischen Berechtigungen muss Ihr Systemadministrator generischen SAP-Anwendungszugriff gewähren. Der Systemadministrator ordnet Ihrem Systembenutzer alle erforderlichen Anwendungsbenutzerrollen zu.

Hinweis Detaillierte Informationen zu Rollen und Berechtigungen finden Sie im SAP-S/4HANA-Sicherheitsleitfaden unter <https://help.sap.com/viewer/product/SAP_S4HANA_ON-PREMISE> > Implementieren.

# Übersichtstabelle

Dieser Umfangsbestandteil umfasst die verschiedenen Prozessschritte in der folgenden Tabelle.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prozessschritt | Benutzerrolle | App/Transaktion | Erwartete Ergebnisse |
| [Serviceverträge auf Ablauf/Verlängerung überprüfen](#unique_6) [Seite ] 6 | Kundenserviceleiter | Auslaufende Serviceverträge | Auslaufende Serviceverträge, die auf dem Vertragswert basieren, werden angezeigt. |
| [Serviceverträge nach Gesamtvertragswert/Deckungsbeitrag prüfen](#unique_7) [Seite ] 8 | Kundenserviceleiter | Auslaufende Serviceverträge | Auslaufende Serviceverträge, die auf Gewinnen basieren, werden angezeigt. |
| [Situationsverarbeitungs-Alerts für auslaufende Serviceverträge verifizieren](#unique_8) [Seite ] 10 | Konfigurationsexperte – GeschäftsprozesskonfigurationKundenserviceleiter | Situationsart/Servicemanagement-Übersicht verwalten | Es werden Situationsarten angezeigt. |
| [Überfällige Serviceaufträge prüfen](#unique_9) [Seite ] 13 | Kundenserviceleiter | Überfällige Serviceaufträge | Es werden die überfälligen Serviceaufträge angezeigt. |
| [Nicht erledigte Serviceaufträge prüfen](#unique_10) [Seite ] 15 | Kundenserviceleiter | Nicht erledigte Serviceaufträge | Es werden nicht erledigte Serviceaufträge angezeigt. |
| [Durchschnittliche Servicedauer nach Produkt überwachen](#unique_11) [Seite ] 16 | Kundenserviceleiter | Durchschnittliche Reparaturzeit | Das Balkendiagramm zeigt die Top-4-Produkte mit der maximalen durchschnittlichen Servicedauer. |

# Testverfahren

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

## Serviceverträge auf Ablauf/Verlängerung überprüfen

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. |

Zweck

Zum Prüfen der Karte "Auslaufende Serviceverträge" in der "Servicemanagement-Übersicht", auf der Serviceverträge mit Enddatum in der Vergangenheit, in der laufenden Woche und in den nächsten vier Wochen angezeigt werden

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisungen | Erwartetes Ergebnis | Bestanden/Nicht bestanden/Anmerkung |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich mit der Rolle Kundenserviceleiter am SAP Fiori Launchpad an. | Die Startseite wird angezeigt. |  |
| 2 | App öffnen | Die App Servicemanagement - Übersicht wird unter Serviceüberwachung und Analysen angezeigt. | Die App Servicemanagement-Übersicht wird angezeigt. |  |
| 3 | App anzeigen | Rufen Sie die App Auslaufende Serviceverträge auf. Sie verfügt über eine Filteroption, um den Servicevertrag entweder Nach Vertragswert oder Nach Nummer auszuwählen. | Auf dem Bild werden die auslaufenden Serviceverträge dann nach Vertragswert oder nach Nummer angezeigt. |  |
| 4 | "Auslaufende Serviceverträge" wählen | Wählen Sie Auslaufende Serviceverträge basierend auf Vertragswert oder Nummer. | Daraufhin wird die Analyse der auslaufenden Serviceverträge mit der Ablaufsperiode der Serviceverträge und den Details der Serviceverträge angezeigt. |  |
| 5 | Filter anpassen | Serviceverträge, die in den nächsten Wochen ablaufen, können durch Aktualisierung des Vertragsendes in Filtern angezeigt werden.Wählen Sie Start. | Das Inhaltsdiagramm zeigt die Serviceverträge, die diese Woche bis Woche +2 standardmäßig abgelaufen sind. |  |
| 6 | Filter auf Registerkarte "Standard" auswählen | Wählen Sie den Kompaktfilter, anschließend die Anzeigewährung für die gewünschte Währung und dann das Vertragsende aus. | Das Inhaltsdiagramm zeigt die Serviceverträge, die diese Woche bis Woche +2 für den ausgewählten Datumsbereich für das Vertragsende abgelaufen sind. |  |

## Serviceverträge nach Gesamtvertragswert/Deckungsbeitrag 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. |

Zweck

Zur Überprüfung der Serviceverträge nach Vertragswert/Deckungsbeitrag.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisung | Erwartetes Ergebnis | Bestanden/Nicht bestanden/Anmerkung |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad mit der Rolle Kundenserviceleiter an. | Die Startseite wird angezeigt. |  |
| 2 | App öffnen | Die App Servicemanagement - Übersicht wird unter Serviceüberwachung und Analysen angezeigt. | Die App Servicemanagement-Übersicht wird angezeigt. |  |
| 3 | App zum Prüfen des Servicevertrags nach Vertragswert aufrufen | Diese App verfügt über einen Filter mit der Option "Höchster Wert/Niedrigster Wert", mit dem Sie den höchsten bzw. niedrigsten Servicevertrag identifizieren können. Als Filter wird Höchster Wert vorgeschlagen. | Auf dem Bild wird die App mit den rentabelsten Serviceverträgen angezeigt. |  |
| 4 | Servicevertrag nach Vertragswert prüfen | Wählen Sie Serviceverträge nach Vertragswert aus.Diese Karte verfügt über einen Filter mit der Option "Höchster Wert/Niedrigster Wert", mit dem Sie den Servicevertrag mit dem höchsten bzw. niedrigsten Wert identifizieren können. (Standardmäßig wird der höchste Wert angezeigt.) | Sie gelangen zur Servicevertragsanalyse, und es wird die Tabelle mit den Serviceverträgen nach Vertragswert angezeigt. |  |
| 5 | App zum Prüfen des Servicevertrags nach Deckungsbeitrag aufrufen | Diese Karte verfügt über einen Filter mit der Option "Am rentabelsten/Am wenigsten rentabel", mit dem Sie den rentabelsten bzw. am wenigsten rentablen Servicevertrag identifizieren können.Als Filter wird Am rentabelsten vorgeschlagen. | Es wird die App mit dem höchsten Vertragswert angezeigt. |  |
| 6 | Servicevertrag anhand des Deckungsbeitrags überprüfen | Wählen Sie Serviceverträge nach Deckungsbeitrag. Diese Karte verfügt über einen Filter mit der Option "Am rentabelsten/Am wenigsten rentabel", mit dem Sie den rentabelsten bzw. am wenigsten rentablen Servicevertrag identifizieren können. (Standardmäßig wird der rentabelste Servicevertrag angezeigt.) | Sie gelangen zur Servicevertragsanalyse, und es wird die Tabelle mit den Serviceverträgen nach Vertragswert angezeigt. |  |
| 7 | "Zusätzliche Filter" wählen | Wählen Sie einen der folgenden Filter:* Nach Vertrag
* Nach Region
* Nach Verkaufsorganisation
* Laufendes Jahr – Nach Verkaufsorganisation
* Erlös, Kosten und Deckungsbeitrag – Nach Monat
 | Die Tabelle wird auf Basis des Vertrags, der Region und der Verkaufsorganisation angezeigt. |  |
| 8 | Filter auf Registerkarte "Standard" auswählen | Wählen Sie die Anzeigewährung für die gewünschte Währung.Für die gewünschte Verkäufergruppe:Wählen Sie "Verkaufsorganisation → Vertriebsweg → Sparte → Verkaufsbüro → Verkäufergruppe" (in hierarchischer Anordnung). | Die Anzahl der Ziffern in den Karten wird in der gewünschten Währung und Verkaufsorganisation angezeigt.Mit diesen Filtern können Sie die Informationen für die gewünschte Verkaufsorganisation anzeigen. |  |

## Situationsverarbeitungs-Alerts für auslaufende Serviceverträge verifizieren

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. |

Zweck

Der Zweck besteht darin, den Alert für die Situationsverarbeitung für die rechtzeitig ablaufenden Serviceverträge zu verifizieren und den Prozess der Neuverhandlung und Verlängerung dieser Verträge zu starten.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisung | Erwartetes Ergebnis | Bestanden/Nicht bestanden/Anmerkung |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad mit der Rolle Konfigurationsexperte – Geschäftsprozesskonfiguration an. | Die Startseite wird angezeigt. |  |
| 2 | Situationsverarbeitung | Wählen Sie Situationsverarbeitung. | Die für die Situationsverarbeitung relevanten Apps werden angezeigt. |  |
| 3 | Situationsarten verwalten | Wählen Sie unter Situationsverarbeitung die App Situationsarten verwalten. | Das Bild "Situationsarten verwalten" wird angezeigt. |  |
| 4 | Suchvorlage | Suchen Sie nach SRVC\_EXPIRING\_SERVICE\_CONTRACT.. | Die Vorlage wird auf der Registerkarte "Standardvorlagen" angezeigt. |  |
| 5 | Vorlage auswählen | Wählen Sie SRVC\_EXPIRING\_SERVICE\_CONTRACT.. | Das Bild "Situationsart" wird angezeigt. |  |
| 6 | Vorlage kopieren | Wählen Sie in der rechten oberen Bildecke Kopieren. | Die Situationsart wird kopiert, und die Seite "Neue Situationsart" wird angezeigt. |  |
| 7 | Der neuen Situationsart eine eindeutige ID und einen Namen zuordnen | Weisen Sie für die Neue Situationsart eine Eindeutige ID und einen Namen zu.Beispiel:ID: ZEXPIRING\_SERVICE\_CONTRACT\_TYPEName: Alert für auslaufende ServiceverträgeReihenfolge anzeigen: Sehr hoch | Die eindeutige ID und der Name werden aktualisiert. |  |
| 8 | Bedingungsstatus überprüfen | Wählen Sie die Registerkarte Bedingungen.Überprüfen:Status setzen: OffenDas Ankreuzfeld Benachrichtigung senden wird markiert. | Der Bedingungsstatus und die Benachrichtigung werden geprüft. |  |
| 9 | Batch-Einplanung festlegen | Aktualisieren Sie auf der Registerkarte Batch-Job-Einplanung die Zeitzone und die Startcharge. | Die Batch-Einplanung ist gesetzt. |  |
| 10 | Benachrichtigung festlegen | Wählen Sie unter Situationsanzeige in der Auswahlliste den Eintrag Benachrichtigung. Markieren Sie die Ankreuzfelder Benachrichtigungen aggregieren und Benachrichtigungen erneut senden. | Die Benachrichtigungsdetails werden aktualisiert. |  |
| 11 | Sichern | Wählen Sie Sichern. | Die Meldung "Objekt gesichert" wird angezeigt, und es öffnet sich ein Dialogfenster. |  |
| 12 | Ja | Wählen Sie im Dialogfenster Ja. | Die neu angelegte Situationsart wurde aktiviert.Der Status im Kopf lautet "Aktiviert". |  |
| 13 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad mit der Rolle Kundenserviceleiter an. | Die Startseite wird angezeigt. |  |
| 14 | App öffnen | Die App Servicemanagement - Übersicht wird unter Servicemanagementanalysen angezeigt. | Die App Servicemanagement-Übersicht wird angezeigt. |  |
| 15 | Benachrichtigungen | Wählen Sie rechts auf der Startseite Benachrichtigungen. | Benachrichtigungen werden Nach Datum, Nach Art und Nach Priorität angezeigt. |  |
| 16 | Alert | Wählen Sie die Benachrichtigung für den Servicevertrag. | Die Servicevertrags-ID, die Servicevertragsbeschreibung und der Nettowert werden angezeigt. |  |
| 17 | Servicevertrag auswählen | Wählen Sie den Hyperlink Servicevertrag (grün). | Sie gelangen auf die Objektsseite "Servicevertrag". |  |

## Überfällige Serviceaufträge 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. |

Zweck

Diese Vorgehensweise beschreibt, wie Sie auf der Seite Servicemanagement-Übersicht die Karte "Überfällige Serviceaufträge" prüfen, auf der Serviceaufträge angezeigt werden, deren gewünschtes Enddatum in der Vergangenheit liegt, die aber den Status "Offen", "In Bearbeitung" oder "Freigegeben" aufweisen.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisung | Erwartetes Ergebnis | Bestanden/Nicht bestanden/Anmerkung |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich mit der Rolle Kundenserviceleiter am SAP Fiori Launchpad an. | Die Startseite wird angezeigt. |  |
| 2 | App öffnen | Die App Servicemanagement - Übersicht wird unter Serviceüberwachung und Analysen angezeigt. | Die App Servicemanagement-Übersicht wird angezeigt. |  |
| 3 | Überfällige Serviceaufträge prüfen | Wählen Sie Überfällige Serviceaufträge. | Sie gelangen zum Bild der Analyse überfälliger Serviceaufträge. Dort werden die Serviceaufträge nach Servicevorgangsart, Serviceaufträge nach rückgemeldeten Positionen und die überfälligen Serviceaufträge als Diagramm und Tabelle angezeigt. |  |
| 4 | Betreffenden überfälligen Serviceauftrag auswählen | Wählen Sie die erforderlichen Überfälligen Serviceaufträge nach Priorität aus. | Sie gelangen zur App Serviceaufträge verwalten. |  |
| 5 | Visuellen Filter auswählen | Wählen Sie eine Anzahl für Serviceaufträge nach Vorgangsart und Serviceaufträge nach rückgemeldeten Positionen aus.Wählen Sie beispielsweise den Serviceauftrag SRVO und "Keine bestätigten Positionen" (aus "Serviceaufträge nach rückgemeldeten Positionen"). | Im Bild werden der Serviceauftrag SRVO ohne rückgemeldete Positionen basierend auf Priorität angezeigt. |  |
| 6 | Kompaktfilter | Wählen Sie Kompaktfilter.Wählen Sie die Anzeigewährung für die gewünschte Währung und die erforderliche Serviceauftragsart aus. | Auf dem Bild werden alle überfälligen Serviceaufträge entsprechend den ausgewählten Filtern angezeigt. |  |
| 7 | Sonstige Filter auswählen | Wählen Sie den Filter Serviceauftragsart. | Die unten aufgeführten Wertehilfenoptionen werden angezeigt.* Serviceauftrag
 |  |

## Nicht erledigte Serviceaufträge 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. |

Zweck

Auf der Seite "Servicemanagement-Übersicht" soll die Karte "Nicht erledigte Serviceaufträge" geprüft werden, auf der Serviceaufträge basierend auf drei Filtern angezeigt werden: 1. Servicerückmeldung vorhanden, 2. Belegart, 3. Priorität.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisung | Erwartetes Ergebnis | Bestanden/Nicht bestanden/Anmerkung |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad mit der Rolle Kundenserviceleiter an. | Die Startseite wird angezeigt. |  |
| 2 | App öffnen | Die App Servicemanagement - Übersicht wird unter Serviceüberwachung und Analysen angezeigt. | Die App Servicemanagement-Übersicht wird angezeigt. |  |
| 3 | Nicht erledigte Serviceaufträge prüfen | Wählen Sie Nicht erledigte Serviceaufträge. | Sie gelangen auf die Seite Serviceauftragsanalyse und Nettowert nach Serviceauftragsart, Serviceauftragspositionen nach Lebenszyklusstatus wird standardmäßig angezeigt. |  |
| 4 | Visuellen Filter auswählen | Wählen Sie visuelle Filter wie Nettowert nach Serviceauftragsart und Serviceauftragspositionen nach Lebenszyklusstatus.Wählen Sie z.B. Serviceauftrag SRVO unter Nettowert nach Serviceauftragsart und Status "Freigegeben" (D) unter "Serviceauftragspositionen nach Lebenszyklusstatus". | Die Serviceaufträge werden nach ihrer Priorität als Balkendiagramm und in tabellarischer Form angezeigt. Wählen Sie die gewünschten Serviceaufträge nach der Priorität aus. |  |
| 5 | "Kompaktfilter" wählen | Wählen Sie den Filter Serviceauftragsart , Lebenszyklusstatus und Equipment-ID. | Verschiedene Serviceauftragsarten werden ausgewählt und verifiziert. |  |

## Durchschnittliche Servicedauer nach Produkt überwachen

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. |

Zweck

Der Zweck besteht in der Überwachung der durchschnittlich benötigten Reparaturzeit bei Serviceaufträgen, betrachtet anhand der Top-4-Produkte mit der maximalen durchschnittlichen Reparaturzeit.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisung | Erwartetes Ergebnis | Bestanden/Nicht bestanden/Anmerkung |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich mit der Rolle Kundenserviceleiter am SAP Fiori Launchpad an. | Die Startseite wird angezeigt. |  |
| 2 | App öffnen | Die App Servicemanagement - Übersicht wird unter Serviceüberwachung und Analysen angezeigt. | Die App Servicemanagement-Übersicht wird angezeigt. |  |
| 3 | Durchschnittliche Servicedauer überwachen | In Durchschnittliche Servicedauer für Serviceauftrag | wird das Balkendiagramm mit den besten Produkten mit Serviceaufträgen mit der maximalen durchschnittlichen Servicedauer 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. |

