

Customer FAQ UCC

Organisation & Kommunikation

Wann und wie kommuniziere ich mit dem UCC?

- Bei zeitkritischen Problemen, z.B. wenn Sie gerade in einer Lehrveranstaltung sind, rufen Sie das UCC-Team bitte auf der jeweiligen Hotline-Nummer an. Diese sind unter Service & Support -> Kundenanfragen zu finden.
- Wenn Sie allgemeine Fragen oder technische Probleme haben, z.B. zu dem Zugang zum UCC, der Performance Ihrer SAP-Systeme oder ihrem Vertrag, formulieren Sie eine Anfrage an unseren SAP UCC Service Desk.

Was ist ein H-User und wie beantrage ich diesen?

Mit diesem Account erhalten Sie Zugriff zu folgenden UCC-Services:

- SAP UCC TU München Portal
- Software-Download-Bereich Ihres UCCs
- Remote-Einwahl für Dozenten
- Einrichten von Studentenzugängen für die Remote-Einwahl
- Supportanfragen via SAP UCC Service Desk

Hinweis: Der SAP-Ansprechpartner oder seine Vertreter der angeschlossenen Institution legen die H-User für die Dozenten an.

Was ist ein S-User und wie erhalte ich diesen?

S-User steht für SAP-User. Mit diesem Account erhalten Sie Zugriff zum SAP Service Marketplace mit:

- SAP Support Portal (SAP Note-Suche, Software-Download, Informationen)
- SAP Developer Network (White Papers, Software, Tools, Forums)
- SAP Help Portal (Dokumentationen, Best-Practice-Lösungen, Informationen)
- u.v.m.

Ein S-User kann über den SAP UCC Service Desk beantragt werden

Wie melde ich Dozenten an bzw. ab?

Nur der uns bekannte Ansprechpartner (SAP-A) sowie dessen Stellvertreter (SAP-V) einer angeschlossenen Institution sind berechtigt, Dozenten an- bzw. abzumelden. Dies geschieht über das Webportal, das Sie unter Service & Support -> Gemeldete Personen auf diesen Webseiten finden.

Welchen Copyright-Bestimmungen unterliegt der Einsatz von UCC-Materialien in der Lehre?

Der Einsatz der von SAP UA und SAP UCCs erstellten Lehrmaterialien an Ihrer Institution unterliegt folgenden Nutzungsbedingungen:

- Das UCC gewährt dem Dozenten ein Sondernutzungsrecht über die durch Copyright geschützten Dokumente.
- Das Material wird den Studenten/Schülern ausschließlich in Papierform zur Verfügung gestellt.*
- Die Schulungsunterlagen werden ausschließlich für die Ausbildung an Ihrer Institution eingesetzt.
- Die digitalen Originale der Schulungsunterlagen werden nicht an Dritte weitergegeben.*
- Für die Nutzung von Teilen der Schulungsunterlagen gilt: die Herkunft der geistigen Leistung in Person des/der ursprünglichen Autors/en muss allen Auszügen zu entnehmen sein. Dies gilt auch für die Übertragung in eine andere Lehrform.
- Änderungen an Text und/oder Layout sind nur mit Zustimmung des/der Autors/en gestattet.
- Bei Verstoß gegen die oben genannten Restriktionen erlischt das Sondernutzungsrecht.

* Im Zweifelsfall wenden Sie sich bitte an Ihr UCC-Team.

Wie funktioniert die Remote-Einwahl für Dozenten?

Eine ausführliche Dokumentation der Remote-Einwahl für Dozenten finden Sie im Bereich Service & Support -> Remote Login unserer Webseiten.

Was muss ich bei der Planung von Lehrveranstaltungen, Prüfungen und Klausuren beachten?

Das Wartungsfenster der Systeme ist donnerstags in der Zeit von 18:00 bis 22:00 Uhr eingerichtet. Im Wartungsfenster KANN es zu einer teilweisen Nichterreichbarkeit bzw. Performanceverlusten der Systeme kommen. Das Durchführen von Lehrveranstaltungen, Prüfungen und Klausuren im Wartungsfenster geschieht auf eigenes Risiko!

Können auch meine Studenten die SAP-Systeme remote nutzen?

Sie können eigenverantwortlich Zugänge für Ihre Studenten anlegen, damit diese, z.B. im Rahmen von Diplomarbeiten, ebenfalls die UCC Remote-Einwahl nutzen können. Mittels eines Verwaltungstools haben Sie die Möglichkeit, neue Zugänge anzulegen und bereits vorhandene Accounts zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie im Bereich Service & Support -> Studentenaccounts unserer Webseiten.

Kann ich mein SAP-UCC-System an anderen Hochschulen für Lehrveranstaltungen nutzen?

Laut SAP-Softwareüberlassungsvertrag dürfen Sie dann Studierende anderer Hochschulen auf einem SAP-UCC-System arbeiten lassen, wenn diese andere Hochschule ebenfalls Mitglied im deutschen SAP UA-Programm ist.

Dies gilt auch für ausländische Hochschulen. In diesem Fall muss die Hochschule Mitglied im internationalen SAP-UA-Programm sein.

Neben der UA-Mitgliedschaft muss auch der gleiche Lizenztyp vorliegen, z.B. ERP oder BW, je nachdem, was an der fremden Hochschule genutzt werden soll.

Ein Vortrag ohne Systemnutzung ist davon unberührt.

Technik

Wie verhalte ich mich bei Verbindungsproblemen?

Verbindungsprobleme können verschiedene Ursachen haben. Falls Sie Ihr SAP-System nicht erreichen können, testen Sie die Verbindung zum Internet beispielsweise über den Browser und den Aufruf externer Web-Seiten und / oder der Web-Seiten Ihres UCCs. Weiterhin können Sie mittels der Eingabeaufforderung (Start -> Programme -> Zubehör -> Eingabeaufforderung) einen sogenannten Trace zu dem SAP-Router des UCCs durchführen. Einen Trace setzen Sie mit dem Kommando "tracert saprouter.hcc.uni-magdeburg.de" ab (passen Sie die Adresse des SAP-Routers ggf entsprechend Ihren vom UCC übermittelten Zugangsdaten an). In der Ausgabe des Traces erfahren Sie, an welcher Stelle im Internet der Fehler vorliegt.

Neben dem Totalausfall des Netzes können auch Paketverluste die Arbeit verlangsamen oder einschränken. Paketverluste können Sie über den Befehl "ping" feststellen. Setzen Sie in der Eingabeaufforderung (Start -> Programme -> Zubehör -> Eingabeaufforderung) das Kommando "ping -t saprouter.hcc.uni-magdeburg.de" (passen Sie die Adresse des SAP-Routers entsprechend Ihren vom UCC übermittelten Zugangsdaten an) ab, um zu erfahren, ob tatsächlich Paketverluste vorliegen.

Fehler im Netzwerk sind Probleme, die von den UCCs direkt nicht behoben und somit zeitlich auch nicht beeinflusst werden können. Bitte informieren Sie uns telefonisch über die etwaigen Verbindungsprobleme und teilen uns ggf. die Ergebnisse Ihrer Tests mit.

Wie formuliere ich eine Supportanfrage an das UCC?

Bitte erstellen Sie Ihre Supportanfragen in unserem SAP UCC Service Desk.

Dies können Sie über das SAP UCC TU München Portal tun. Neben einer detaillierten Schritt-für-Schritt Anleitung zur Beschreibung des Problems geben Sie bitte auch Zeitpunkte evtl. aufgetretener Kurzdumps an. Bei Anfragen mit unvollständigen Angaben ist mit einer längeren Bearbeitungszeit bzw. Rückfragen zu rechnen.

Wann und wie beantrage ich als Ansprechpartner meiner Institution die Zurücksetzung eines Mandanten?

Das Zurücksetzen von Mandanten kann nur durch den uns bekannten Ansprechpartner (SAP-A) einer Institution (und dessen Vertreter) beantragt werden. Der Ansprechpartner hat die Aufgabe, alle betroffenen Personen, die mit diesem Mandanten arbeiten, über den Mandantenrefresh in Kenntnis zu setzen und dies vorher mit diesem Personenkreis abzusprechen. Bei einer Mandantenkopie gehen alle angelegten Nutzer, Daten und Customizingeinstellungen unwiderruflich verloren.

Während der Mandantenkopie kann der betreffende Mandant durch die Institution nicht benutzt werden. Für die Laufzeit einer Mandantenkopie und deren Nachbearbeitung werden durch das UCC 24 Stunden veranschlagt. Mandantenkopieläufe müssen immer und vor allem in Zeiten erhöhter Nachfrage (Semesterferien und -beginn) durch das UCC eingeplant werden. Bitte geben Sie dem UCC rechtzeitig Bescheid (> 7 Arbeitstage)!

Erstellen Sie ein Ticket im SAP UCC Service Desk unter Angabe Ihrer Systemnummer, Ihres Mandanten sowie einem mittelfristig planbaren Termin.

Wie beantrage ich Entwicklerschlüssel?

Die Vergabe von Entwicklerschlüsseln ist an bestimmte Richtlinien gebunden, die u.a. in der UCC-Einführungsschulung besprochen werden.

In Komplett-Systemen müssen Entwicklerschlüssel den Namenskonvention DEVELOP## folgen, wobei ## für eine fortlaufende Nummer steht. Sie müssen entsprechend die Benutzerkennungen mit diesem Namen im System anlegen.

In Shared-Standard-Systemen müssen Benutzerkennungen in der Form DEV<Institutionsschlüssel>-## angelegt werden, wobei ## für eine fortlaufende Nummer steht (z.B. DEVA-00). Diese Maßnahme ist notwendig, da Entwickler systemweit agieren und sich durch Vergabe von nicht eindeutigen Benutzerkennungen bei der Entwicklung gegenseitig beeinflussen würden.

Für Shared-IDES- und GBI-Systeme werden keine Entwicklerschlüssel vergeben.

Entwicklerschlüssel erhalten Sie durch Ihr UCC. Erstellen Sie hierzu bitte ein Ticket in der Kategorie "SAP NetWeaver Entwicklung" und geben Sie neben der System- und Mandantennummer die Benutzerkennung und die Anzahl der benötigten Schlüssel an.

Die ABAP Entwicklungsumgebung in S/4HANA hat sich grundlegend hinsichtlich der Verwendung von Entwickler- und Objektschlüsseln geändert. Bitte beachten Sie hierzu die entsprechenden Richtlinien zum Arbeiten mit S/4HANA Mandanten und Systemen. Die oben aufgeführten Punkte gelten nur noch bedingt.

Wo erhalte ich die aktuelle SAP GUI?

Die SAP-GUI Software erhalten Sie immer aktuell in der Download Area (Service & Support -> Software Download). Weitere Informationen finden Sie auch auf der Produktseite.

Ich möchte meine Mandanten selbst kopieren. Ist dies möglich?

Das Kopieren von Mandanten können die SAP Hochschulkompetenzzentren nicht den Kunden überlassen. Dies fällt in den Aufgabenbereich der UCCs. Dies hat mehrere Gründe: Die UCCs müssen für administrative Aufgaben den Zustand aller einzelnen SAP-Systeme kennen, was nicht mehr gegeben wäre, wenn Kunden selbstständig Mandanten anlegen, kopieren und löschen würden. Desweiteren haben Sie keinen Zugriff auf die Datenbank Ihres Systems. Sollte es während der Mandantenkopien zu einem Überlauf eines Tablespace kommen, haben Sie keine Möglichkeit dieses Problem zu beheben und blockieren womöglich die Aktivitäten anderer Institutionen auf einem Shared-System.

Kann ich meinen für die anstehende Lehrveranstaltung vorbereiteten Mandanten für spätere Veranstaltungen sichern?

Ein Sichern Ihres für eine Lehrveranstaltung vorbereiteten Mandanten ist möglich. Hierfür müssen Sie einen Mandanten aus dem von Ihnen genutzten Pool von Mandanten benennen. Dieser Mandant steht Ihnen dann nicht mehr für Lehrveranstaltungszwecke zur Verfügung. In den Installationsvarianten "Ein SAP ERP Mandant mit einem Dataset (GBI oder IDES)" und "Nutzung von 1 Mandanten in einem Standard-System" ist ein Sichern des Mandanten deshalb nicht möglich. Eine Mischung von IDES-, GBI- und Standardmandanten ist technisch nicht möglich. Das Kopieren des Mandanten ist Aufgabe des SAP Hochschulkompetenzzentrums.

SAP Applikation

Ich erhalte die Fehlermeldung, dass einem Nutzer eine oder mehrere Berechtigungen fehlen. Wie kann ich die fehlenden Berechtigungen feststellen, um diese dann dem Nutzer zu vergeben?

Es gibt zwei verschiedene Alternativen, fehlende Berechtigungen festzustellen.

Der erste Weg ist, dass Sie über die Transaktion SU53 ("Berechtigungsdaten von Benutzer anzeigen") die fehlenden Berechtigungen ermitteln und dann dem Nutzer diese hinzufügen. Dazu ist es allerdings erforderlich, dass der Nutzer, der die Fehlermeldung erhält, das Recht hat, die Transaktion SU53 aufzurufen.

Der zweite Weg (beispielsweise, wenn der Nutzer zum Aufruf der Transaktion SU53 nicht berechtigt ist) ist das Tracing. Dies geschieht über die Transaktion ST01. Über die Tracekomponenten können Sie die Berechtigungsprüfung auswählen. Der allgemeine Filter erlaubt Ihnen, die Einschränkung auf einen bestimmten Benutzer. Sie müssen den Trace einschalten, bevor Sie die Aktion ausführen, bei dem der Nutzer die Fehlermeldung bei der Berechtigungsprüfung ausgibt. Bitte vergessen Sie nicht, den Trace wieder abzustellen! Eine Auswertungsfunktion finden Sie ebenfalls in der Transaktion ST01.

Für meine Lehrveranstaltung benötige ich einen Nutzer / müssen Nutzer im SAP System angelegt werden. Übernimmt dies das UCC?

Die Benutzerverwaltung ist Aufgabe der nutzenden Institutionen selbst. Die SAP UCCs legen in jedem Mandanten einen Nutzer mit SAP_ALL Berechtigung an. Dieser Nutzer wird bei Anschluss an das UCC bzw. bei Refresh eines Mandanten oder Systems an die dem UCC für die Institution gemeldeten SAP-Ansprechpartner und SAP-Vertreter per E-Mail übermittelt. Sollten Sie also einen Zugang benötigen, wenden Sie sich bitte an die betreffenden Personen in Ihrem Haus. Die UCCs haben keinen Einblick über die Vergabe von Benutzerkennungen und Verteilung von Mandanten innerhalb einer Institution.

Das Einrichten von Nutzern für z. B. Studenten ist ebenfalls Aufgabe der Institution. Falls Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie die Nutzer selbst anlegen (Informationen zum Anlegen von Nutzern finden Sie im GBI Curriculum (Modul 03 GBI User Management) oder im Kurs über die SAP Basis Technologie). Anderenfalls wenden Sie sich bitte an Ihren SAP-Ansprechpartner und SAP-Vertreter.

Ich habe das Kennwort für meinen Nutzer im SAP-System verlegt. Wer setzt das Kennwort zurück?

Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an den SAP Ansprechpartner und SAP-Vertreter Ihrer Institution. Sollten Sie als SAP-Ansprechpartner oder SAP-Vertreter das Passwort für den Master-User verlegt haben, wenden Sie sich mit der Bitte das Passwort zurückzusetzen per E-Mail an Ihr SAP UCC.