Leitfaden für Kunden zur Meldungserfassung mit dem

SAP Solution Manager

Elektronisches Incident-Management der advantEDGE-IT GesmbH

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3
1.1 Kontaktdaten ... 4
1.2 Meldungskategorisierung ... 4
2 Serviceprozess ... 5
3 Zugang zum SAP Solution Manager – Sybase Helpdesk Portal ... 6
3.1 Das Portal ... 6
3.2 Benutzerkonten ... 6
4 Anmeldung am System ... 7
4.1 Login ... 7
4.2 Startseite ... 8
5 Meldung anlegen ... 8
5.1 Beschreibung ... 9
5.2 Referenzobjekt ... 10
5.3 Kategorisierung ... 11
5.4 Anlagen ... 12
5.5 Bestätigung ... 13
6 Meldungen verfolgen ... 15
6.1 Benutzerstatus ... 16
6.2 Meldungen bearbeiten ... 16
6.3 Meldung – Rückfrage beantworten ... 16
6.4 Meldung – Lösungsvorschlag bearbeiten ... 20
6.4.1 Meldung schließen ... 21
6.4.2 Antwort an den Helpdesk ... 22
6.5 Abmelden ... 22
7 Beschwerdemanagement ... 23
8 Eskalationsmanagement ... 23
9 Anhang A –SAP Komponenten ... 24

1 Einleitung

Die advantEDGE-IT GesmbH bietet Ihren Kunden für das ‚Elektronische Incident-Management' ein Helpdesk Support Portal, basierend auf dem SAP Solution Manager IT-Servicemanagement, an.

Der Zugang erfolgt über ein Web-Portal. Es dient zur Erfassung und Verfolgung von Supportmeldungen und Serviceanforderungen, ermöglicht die Kommunikation mit dem Helpdesk bei Rückfragen und Lösungsvorschlägen, und bietet eine Übersicht zum Status offener Meldungen und zur Historie der erledigten Meldungen.

Supportmeldungen (Incidents) können von Kunden erfasst werden, die einen SupportNow Vertrag mit advantEDGE-IT GesmbH abgeschlossen haben.
Supportmeldungen sind Softwarefehlermeldungen, Störungsmeldungen und Änderungsaufträge (Changes) sein. In jeder Meldung sollte uns nur ein Fehler, eine Anfrage oder ein Auftrag übermittelt werden. Dies trägt zur Übersichtlichkeit des Meldungsverlaufs bei.

Serviceanfragen können von allen Kunden erfasst werden.
Serviceanfragen sind allgemeine Anfragen zur SAP-Kundenportalbetreuung (z.B. Benutzer- und Lizenzverwaltung), und Beratungsanfragen bezüglich Vor-Ort oder Remote Einsatz zur Unterstützung oder Fehlerbehebung und Sybase System Health-Checks.

Meldungen und Anfragen können auch telefonisch oder per Email beim Helpdesk der advantEDGE-IT GesmbH erstellt werden. Ein Helpdesk Mitarbeiter der advantEDGE-IT GesmbH wird alle erforderlichen Daten erfragen und im Namen des Kunden eine Meldung bzw. Serviceanfrage erstellen.

Wir werden alle Meldungen umgehend bearbeiten. Sie bekommen dafür von uns eine zeitnahe Rückmeldung zum Status Ihrer Meldung.

Bei Meldungen außerhalb unserer Geschäftszeiten steht Ihnen SAP ersatzweise zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass in diesen Fällen nur Fehlermeldungen der Priorität "sehr hoch" an SAP übermitteln werden. Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass SAP uns im Falle von unberechtigten Meldungen diese in Rechnung stellt, welche wir an Sie weiterbelasten.

Hinweis:
Details zu den SLA und Antwortzeiten entnehmen Sie bitte Ihrem „SupportNow" Vertrag.

1.1 Kontaktdaten

Wir sind an Werktagen, Mo – Fr von 8:00 bis 17:00 Uhr für Sie erreichbar:

Telefon +43 - 660 – 5048510

Email CSS@edge-it.at

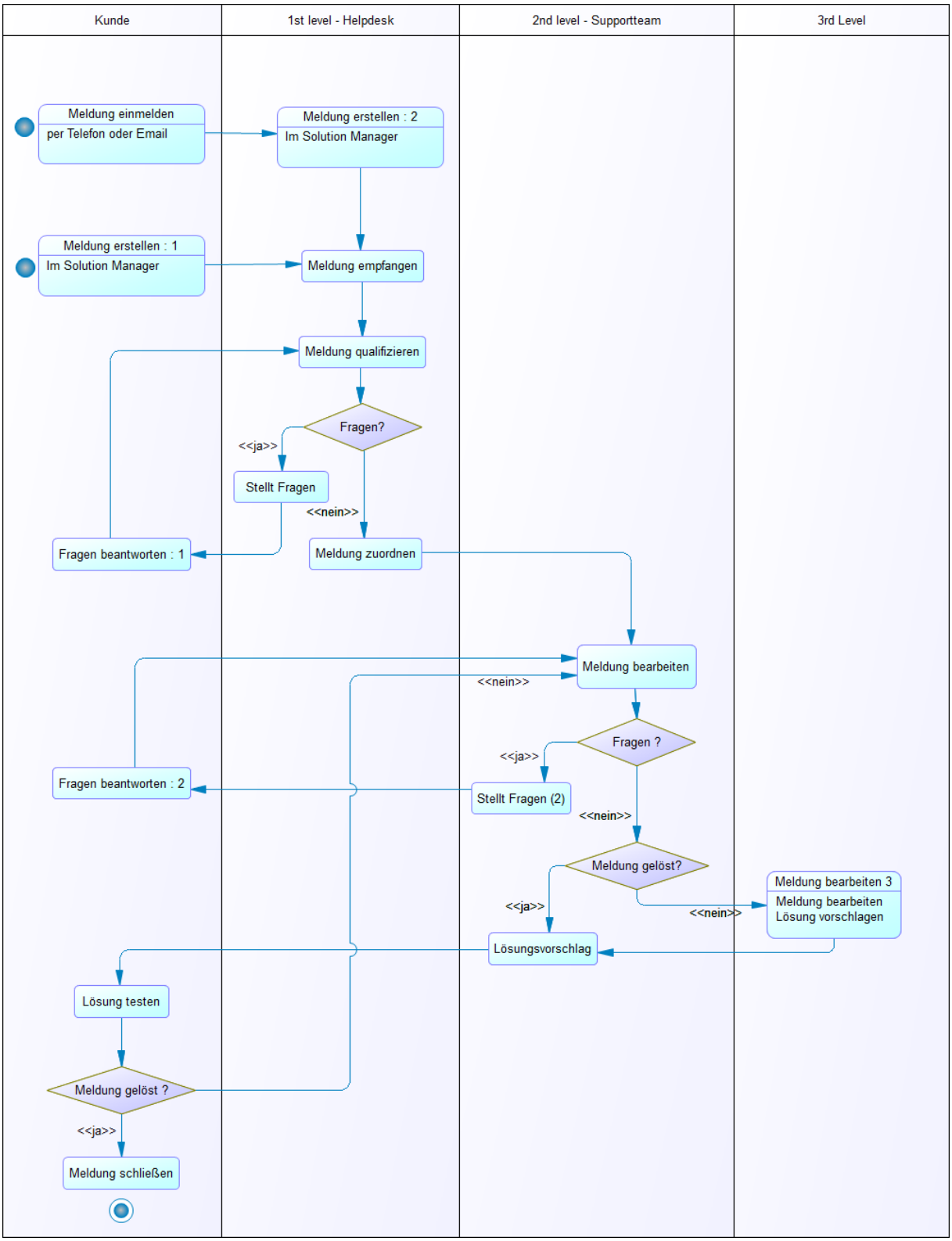
Unser advantEDGE Helpdesk Portal steht Ihnen 24/7 zur Verfügung:

https://solman.ebiz.co.at

1.2 Meldungskategorisierung

Priorität	Beschreibung	Gültig für
Sehr hoch	Die Software funktioniert nicht, und es ist kein Workaround möglich, bzw. ist der Workaround wegen der Rückwirkung auf die Geschäftserfordernisse nicht tragbar. Das Produktionssystem steht.	Produktivsysteme
hoch	Die Software funktioniert, aber ist funktionell eingeschränkt. Es gibt einen Workaround, der mit hohem Aufwand realisierbar wäre. Das Produktionssystem läuft mit eingeschränkter Funktionalität. Ein Entwicklungssystem steht	Alle Systeme
mittel (Standard)	Die Software funktioniert, aber Entwicklung oder Produktion ist betroffen. Es ist ausreichend Zeit für die Problembehebung verfügbar, bevor das gemeldete Problem kritisch wird	Alle Systeme
niedrig	Software funktioniert, Kundenanfragen, Verbesserungs-vorschläge	Alle Systeme

2 Serviceprozess



3 Zugang zum advantEDGE Helpdesk Portal – SAP Solution Manager IT-Servicemanagement

3.1 Das Portal

Der Zugriff auf das advantEDGE Helpdesk Portal erfolgt über einen Webbrowser. Voraussetzungen sind ein Internetzugang sowie der von SAP unterstützte MS Internet Explorer 11.

Die Zugangsdaten für die Benutzerkonten der vertraglich vereinbarten Kontaktpersonen des Kunden werden bei Abschluss eines „SupportNow“ Wartungsvertrages mit der advantEDGE-IT GesmbH bekanntgegeben.

3.2 Benutzerkonten

Zur Anmeldung am Portal gibt es zwei Arten von Benutzerkonten

S-User (S000XXXXXXX)

Ihr Unternehmen hat einen SupportNow Wartungsvertrag für SAP Software mit advantEDGE-IT GesmbH abgeschlossen.

Der S-Username und damit verbundene Berechtigungen des SAP Service Marketplace werden automatisch auf den Solution Manager der advantEDGE-IT GesmbH repliziert. Das beim Anlegen der Zugangsberechtigung generierte lokale (vom SMP unabhängige) Startpasswort wird dem Benutzer per E-Mail vom Helpdesk der advantEDGE-IT GesmbH zugesandt. Beim erstmaligen Anmelden wird der Benutzer aufgefordert, das Startpasswort zu ändern.

Sollten Sie bisher über keinen S-User verfügen, so lassen Sie diesen bitte von Ihrem internen Benutzeradministrator im SAP Service Marketplace anlegen.

Der S-User muss über folgende Berechtigungen zu den unter Wartung stehenden Installationen verfügen:

Kundenmeldungen an SAP senden
Kundenmeldungen anlegen
Kundenmeldungen anzeigen
Kundenmeldungen quittieren

Bei Weiterleitung einer Meldung an SAP wird geprüft, ob der Meldende die Berechtigung hat, eine Meldung für die betreffende Installationsnummer anzulegen und an SAP zu senden. Ist diese nicht vorhanden, kann die Meldung nicht weitergeleitet werden.

A-User (A000XXXXXXX)

Ihr Unternehmen hat einen „SupportNow“ Wartungsvertrag mit advantEDGE-IT GesmbH abgeschlossen und/oder der betroffene User braucht keinen Zugang zum SAP Service Marketplace.

Der Username und das Startpasswort wird dem Benutzer per E-Mail vom advantEDGE-IT GesmbH Helpdesk zugesandt. Beim erstmaligen Anmelden wird der Benutzer aufgefordert, das Startpasswort zu ändern.

4 Anmeldung am System

4.1 Login

Bei Aufruf der Adresse des advantEDGE Helpdesk Portal erscheint die Login-Seite:

Die Anmeldung erfolgt mittels Benutzername und Passwort.

Der Benutzername entspricht im Normalfall der S-User-ID am SAP Portal.

Das Passwort ist hier jedoch separat zu setzen. Beim erstmaligen Anmelden mit dem von uns zur Verfügung gestellten ‚Initialpasswort‘ wird der Benutzer aufgefordert, das Startpasswort zu ändern. Das Passwort kann vom Benutzer auch über den Link ‚Kennwort ändern‘ geändert werden.

Etwaige sonstige Felder sind bereits mit den notwendigen Standardwerten befüllt: System SOL, Mandant 001.
Weiters steht zur Auswahl, ob die Anzeigesprache des Portals Deutsch oder Englisch sein soll. Die Standardauswahl ist „Deutsch“.

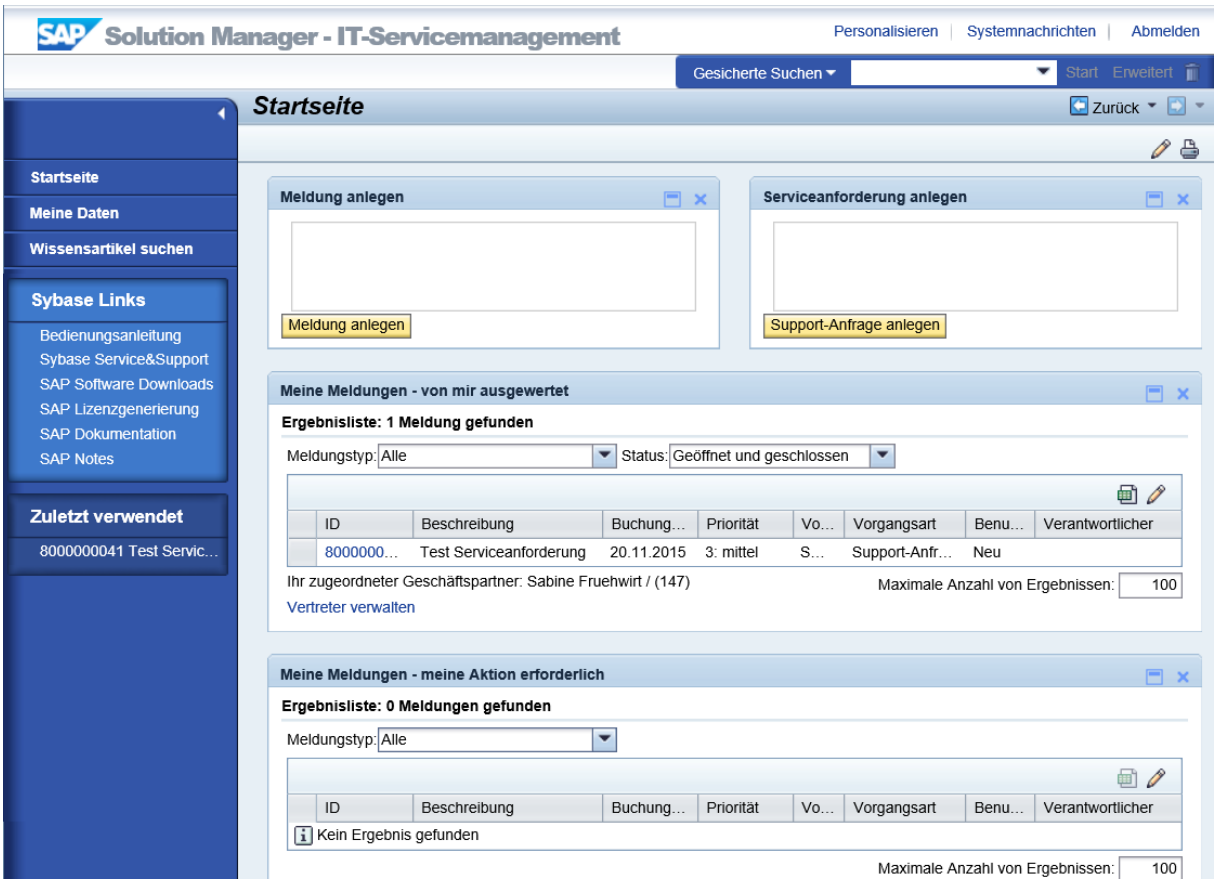
Falls Sie Ihr Passwort vergessen haben, bitten wir Sie, sich bei unserem Supportteam zu melden.

4.2 Startseite

Nach dem Login erscheint die Startseite

Im linken Bereich finden Sie die Navigation zu den möglichen Aktionen.

Im rechten Bereich sehen Sie die Übersicht zu Ihren Meldungen und Anfragen, sowie die Menüs zum Anlegen neuer Meldungen und Serviceanforderungen.



5 Meldung anlegen

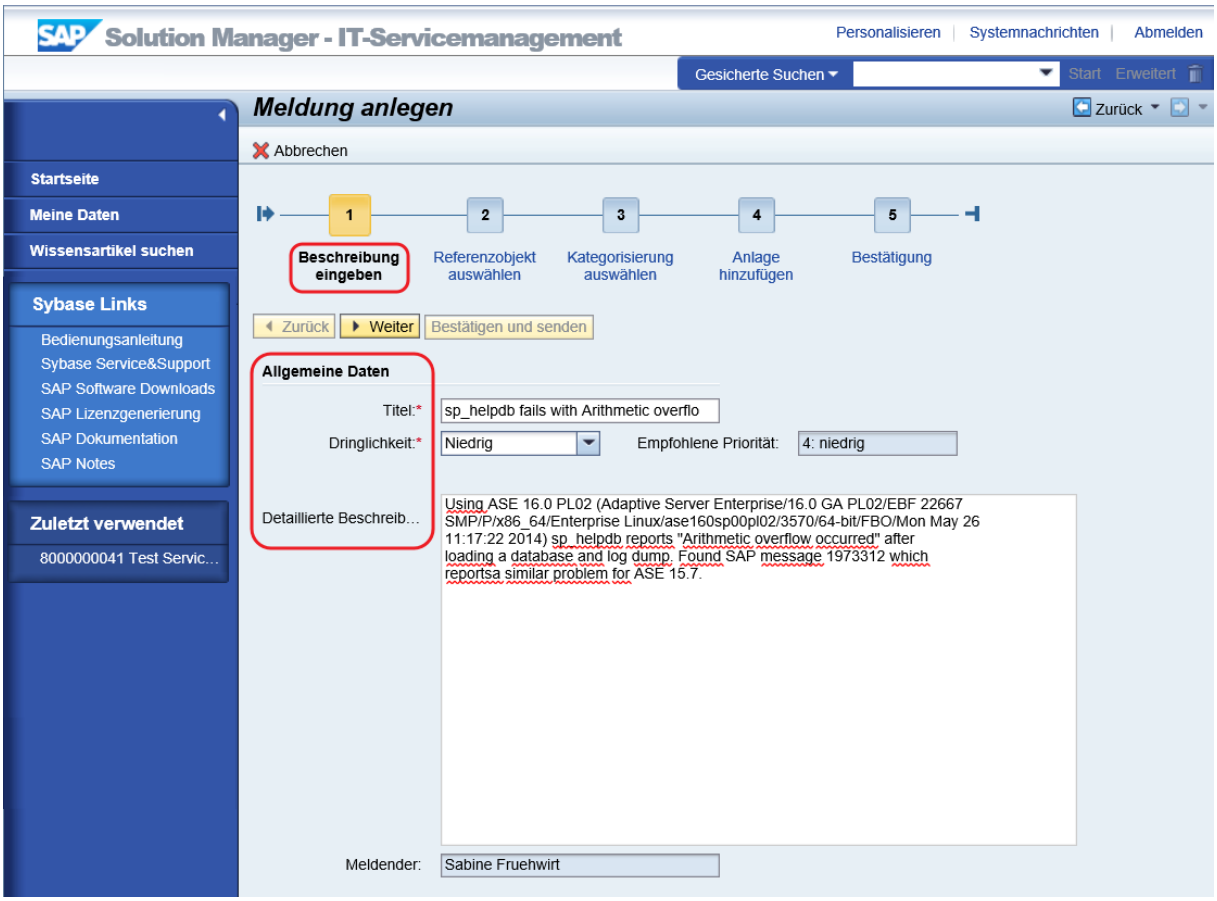
Um eine neue Meldung anzulegen, klicken Sie auf „Meldung anlegen“.

Ein Wizard zum Anlegen einer neuen Meldung wird geöffnet.

Im oberen Bereich finden Sie die Übersicht, wie Sie Schritt für Schritt durch das Anlegen einer neuen Meldung geführt werden. Bei jedem Schritt können Sie auch wieder auf die Seite davor wechseln, um eventuelle Ergänzungen oder Korrekturen bei Ihren Angaben zu machen.

5.1 Beschreibung

In Schritt 1 geben Sie die Beschreibung zu Ihrer Meldung an:



Bitte füllen Sie folgende Felder aus:

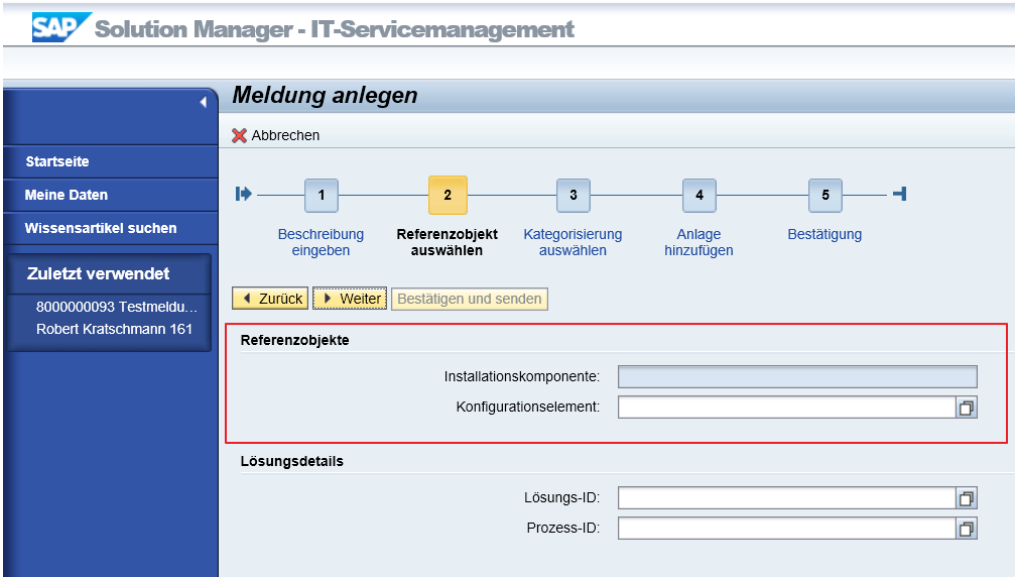
- ⇨ **Titel**: Die Kurzbeschreibung Ihrer Meldung
- ⇨ **Dringlichkeit**: Es stehen 4 Stufen für die Dringlichkeit zur Auswahl. Die Dringlichkeit definiert die vom System erwartete Priorität für den Helpdesk. Diese kann nach Rücksprache angepasst werden.
- ⇨ **Detaillierte Beschreibung**: Die genaue Beschreibung Ihrer Meldung

Klicken Sie „Weiter“

5.2 Referenzobjekt

Das Referenzobjekt bezeichnet konkret das Produkt und die Installation, für die Sie eine Meldung anlegen.

In Schritt 2 wählen Sie das Referenzobjekt aus:



Für das schnelle Auffinden des betroffenen Systems bietet das Feld *Konfigurationselement* eine Volltextsuche an.

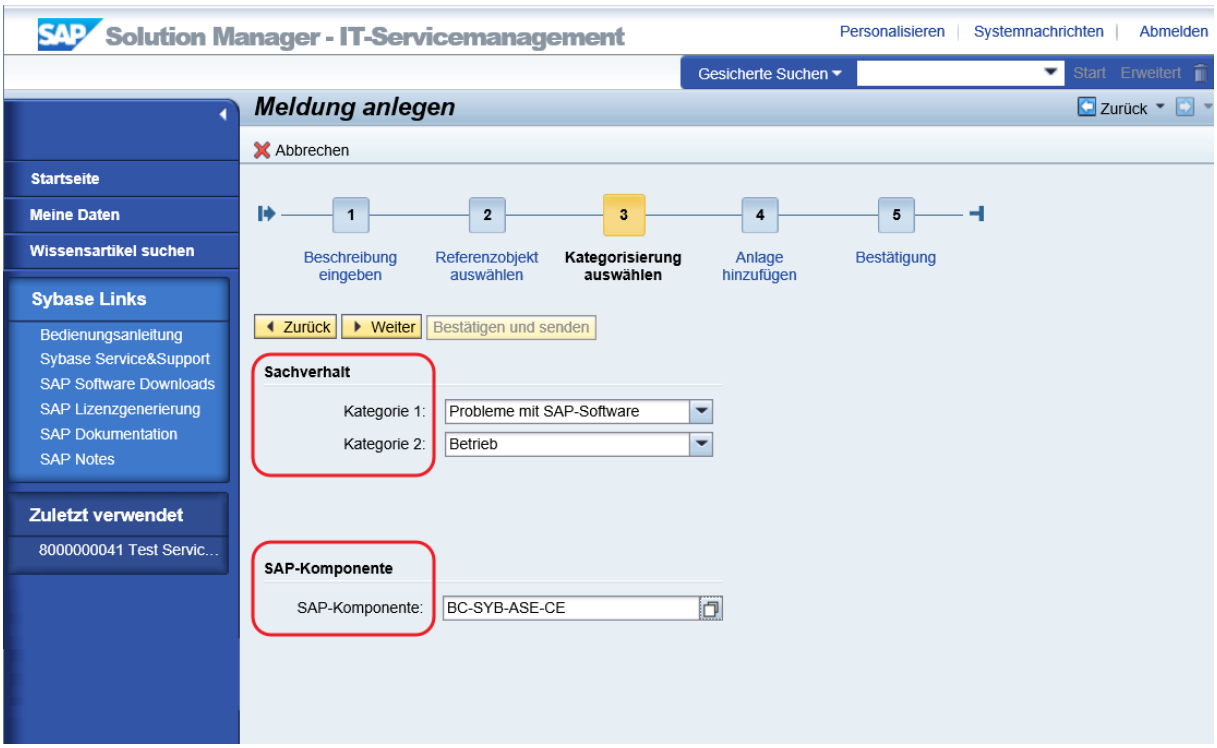
Tipp:
Als Suchkriterium können Sie z.B. die **3-stellige System-ID** die Sie beim Erstellen des Systems angegeben haben, oder die **Installationsnummer** Ihres Systems verwenden.
Geben Sie kein Kriterium an, werden alle Systeme angezeigt, und Sie können das betroffene System aus der Liste aller Systeme auswählen.

Die *Installationskomponente* wird nach der Auswahl automatisch ergänzt.

Klicken Sie „Weiter“.

5.3 Kategorisierung

In Schritt 3 kategorisieren Sie den Sachverhalt und wählen die SAP Komponente:



Für die **Kategorisierung des Sachverhaltes** stehen 2 Kategorien zur Auswahl.

Kategorisierung des Problems

- Problem mit dem SAP Portal
- Problem mit SAP Software
- Problem mit der Systemumgebung

Kategorisierung der Umgebung

- Betrieb
- Installation
- Konfiguration
- Update

Die **SAP Komponente** können Sie über die Suchhilfe auswählen.

Hinweis:
In *ANHANG A –SAP KOMPONENTEN* finden Sie eine Übersicht über alle relevanten Komponenten

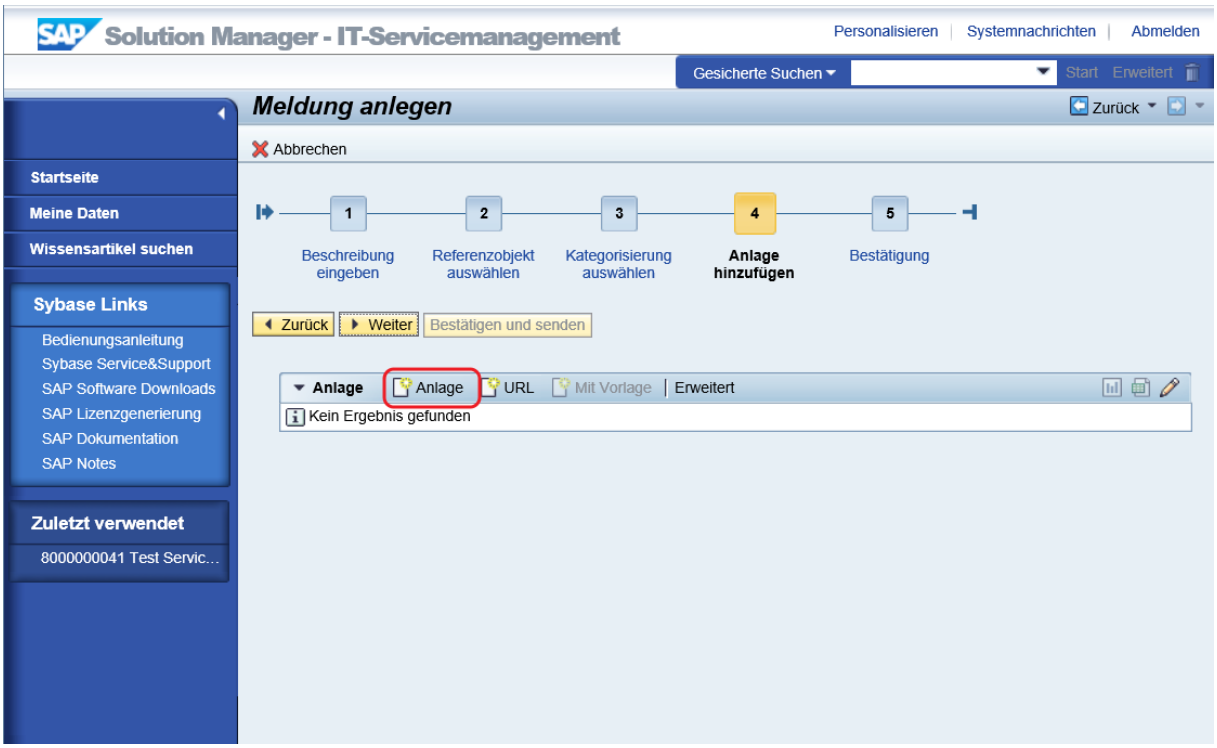
Die wichtigsten Komponenten zu Datenbanken etc. finden Sie unter der Kategorie: *BC*, Unterkategorie: *BC-SYB*
Alle Mobility Komponenten finden Sie unter der Kategorie: *MOB*

Hinweis:
Meldungen mit der Priorität 1 können außerhalb unserer Geschäftszeiten nur dann direkt an SAP weitergeleitet werden wenn die korrekte SAP Komponente ausgewählt ist.

Klicken Sie „Weiter“

5.4 Anlagen

In Schritt 4 können Sie Anlagen zu Ihrer Meldung hinzufügen:

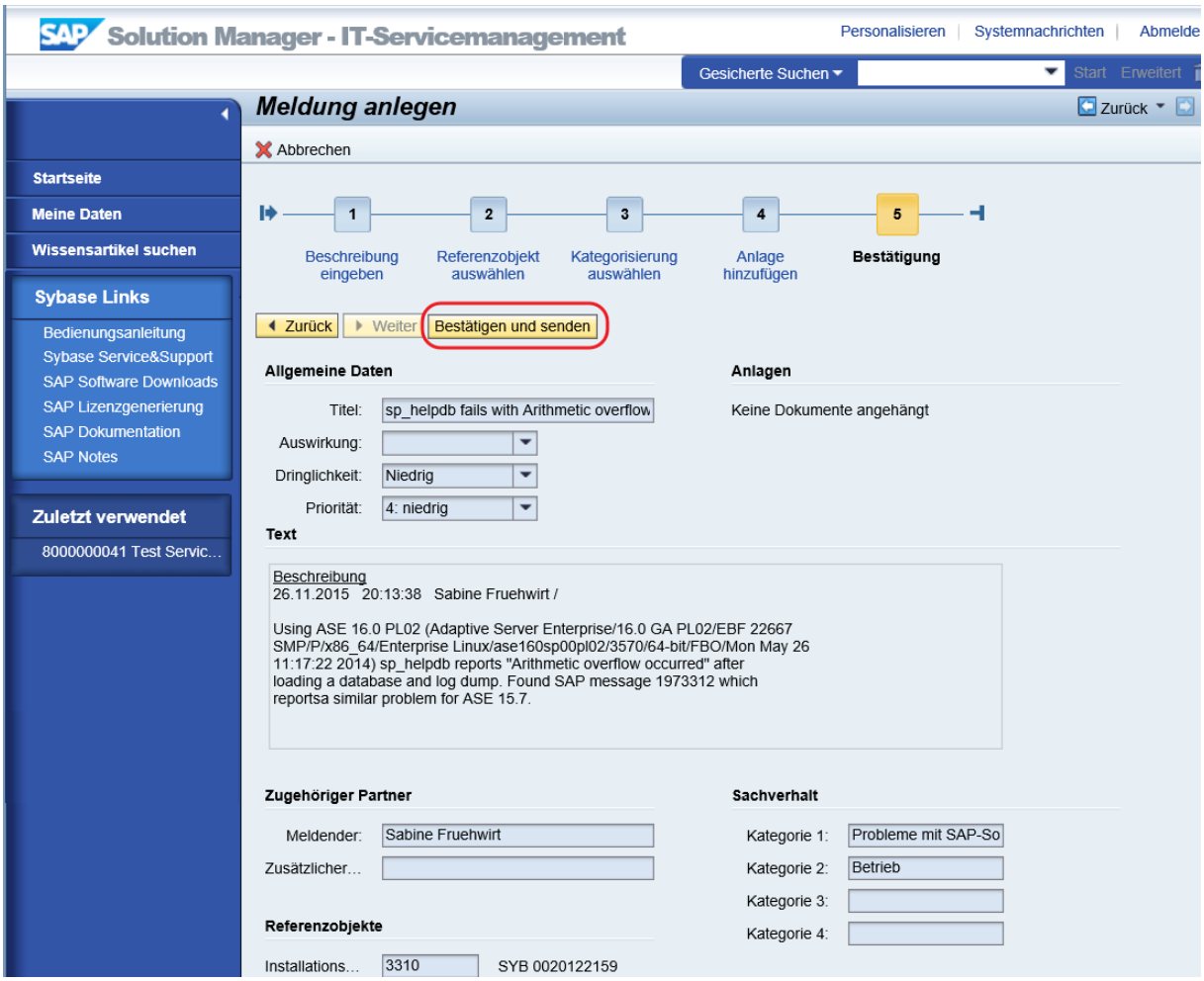


Sie können Dateien (z.B. Log-Dateien), die Sie an den Helpdesk senden wollen, als Anlagen an die Meldung speichern. Klicken Sie auf „Anlage“, wählen die Datei aus Ihrem lokalen Dateisystem und laden sie diese hoch. Wenn Sie mehrere Dateien speichern wollen, wiederholen Sie den Vorgang für jede weitere Datei.

Klicken Sie „Weiter“

5.5 Bestätigung

In Schritt 5 sehen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Angaben:

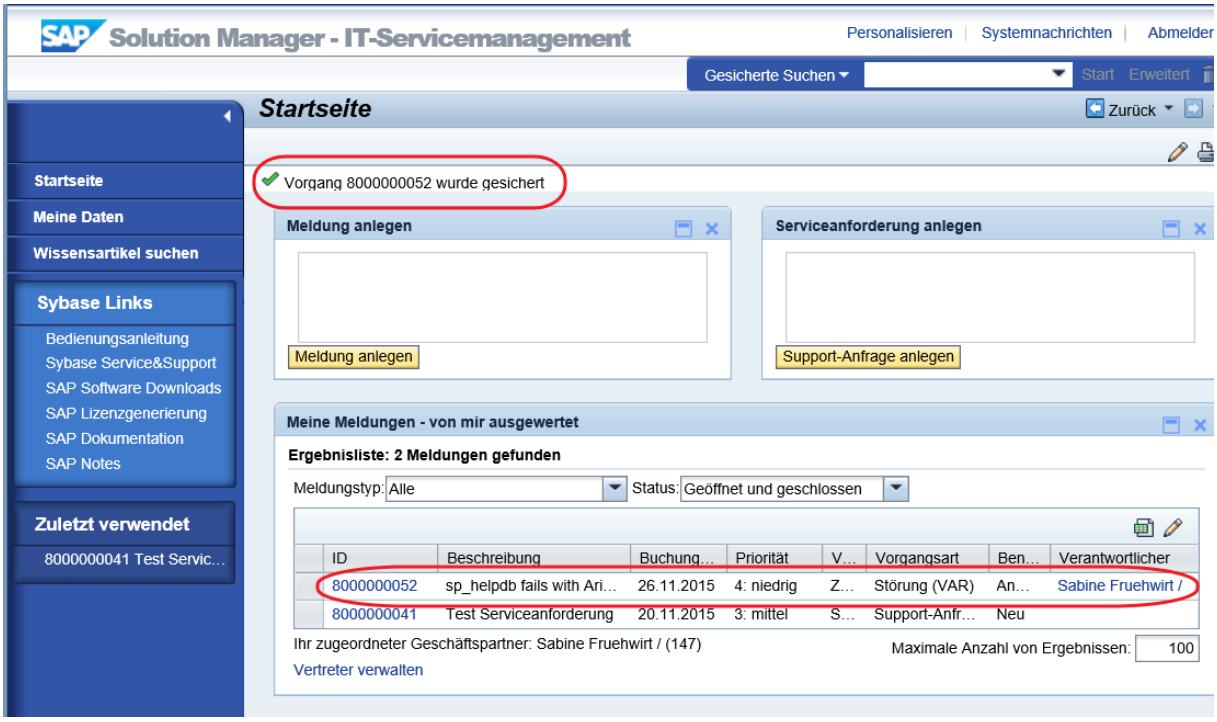


Hier können Sie Ihre Angaben noch einmal überprüfen.

Mit „Bestätigen und Senden“ wird eine eindeutige Meldungsnummer generiert, und ihre Meldung wird an den Helpdesk der advantEDGE-IT GesmbH weitergeleitet.

Nach Abschluss werden Sie wieder zur Startseite weitergeleitet, wo Sie eine Bestätigung der Weiterleitung und die automatisch generierte Meldungsnummer sehen.

Die Meldung wird in der Übersichtsliste „Meine Meldungen“ mit Status ‚Neu‘ angezeigt.



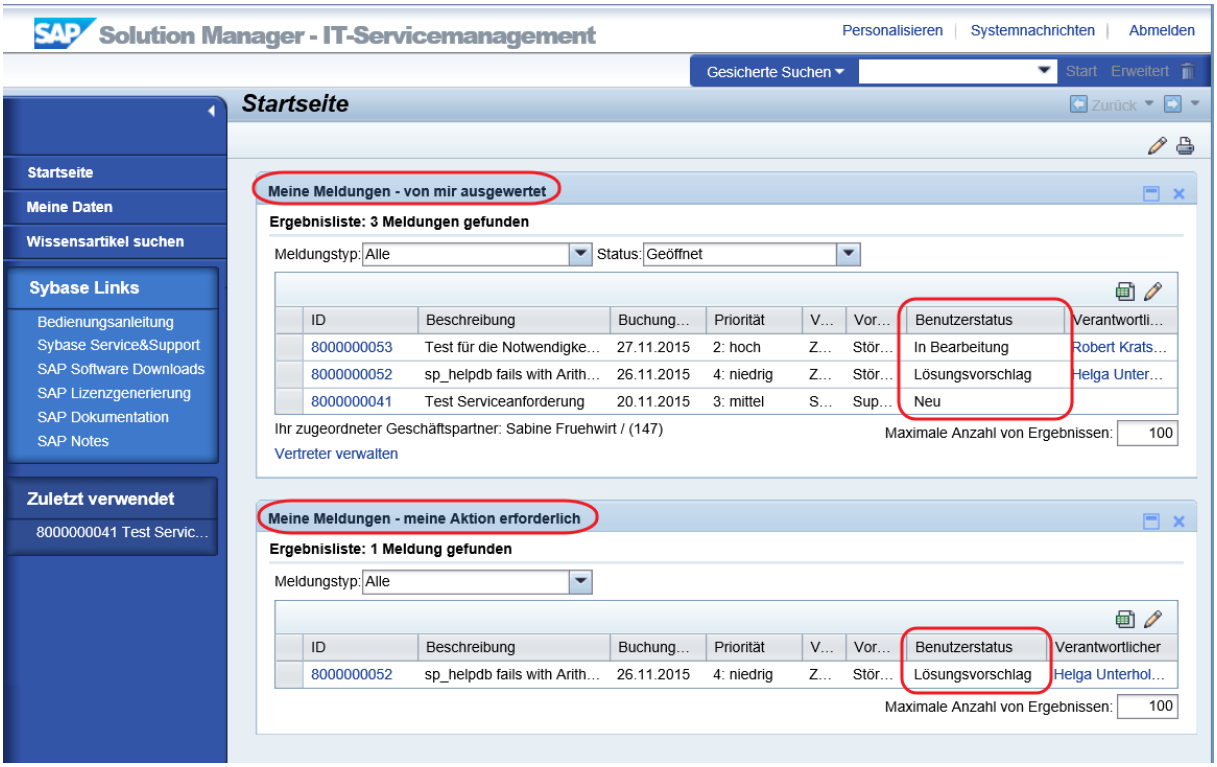
6 Meldungen verfolgen

Nach dem Login erscheint die Startseite

Im rechten Bereich sehen Sie die Übersicht zu Ihren Meldungen und Anfragen.

Es gibt 2 Ansichten für Meldungen:

- ***Meine Meldungen – von mir ausgewertet***
  Hier werden alle Meldungen angezeigt die Sie angelegt haben. In der Spalte ‚Benutzerstatus' sehen Sie den aktuellen Status der Meldung im System. Dies kann z.B. eine Meldung sein, die beim Helpdesk in Bearbeitung ist, oder an SAP weitergeleitet wurde.
  Es werden auch Ihre bereits geschlossenen Meldungen angezeigt.
- ***Meine Meldungen – meine Aktion erforderlich***
  Hier werden alle offenen Meldungen angezeigt, die Sie angelegt haben und eine Rückmeldung an den Support erfordern.
  Dies können z.B. Rückfragen oder Lösungsvorschläge sein. Sie sehen in dieser Liste auf einen Blick, zu welchen Meldungen eine Rückmeldung an den Helpdesk erforderlich ist.



6.1 Benutzerstatus

In der folgenden Tabelle finden Sie eine Erklärung zum Benutzerstatus, und die möglichen notwendigen Aktionen und Rückmeldungen die erforderlich sind.

Benutzerstatus	***Bedeutung***	***Erforderliche Aktion***
Neu	Meldung wurde erfasst, wurde aber noch nicht angenommen	
In Bearbeitung	Meldung ist zur Bearbeitung einem Supportmitarbeiter zugewiesen	
Intern weitergeleitet	Meldung wurde an einen Helpdeskmitarbeiter oder eine Helpdeskgruppe weitergeleitet	
Aktion des Autors	Der Supportmitarbeiter hat eine Rückfrage an Sie	Rückfrage lesen und Antwort zurücksenden
Lösungsvorschlag	Der Supportmitarbeiter hat einen Lösungsvorschlag für Sie	Lösungsvorschlag bearbeiten und (a) Meldung quittieren oder (b) Antwort zurücksenden
An Support gesendet	Sie haben die Meldung nach einer Rückfrage oder Auswertung eines Lösungsvorschlags beantwortet und zurück an den Support gesendet	
An SAP gesendet	Die Meldung wurde zur weiteren Bearbeitung an SAP gesendet	
Quittiert	Die Meldung wurde geschlossen	

6.2 Meldungen bearbeiten

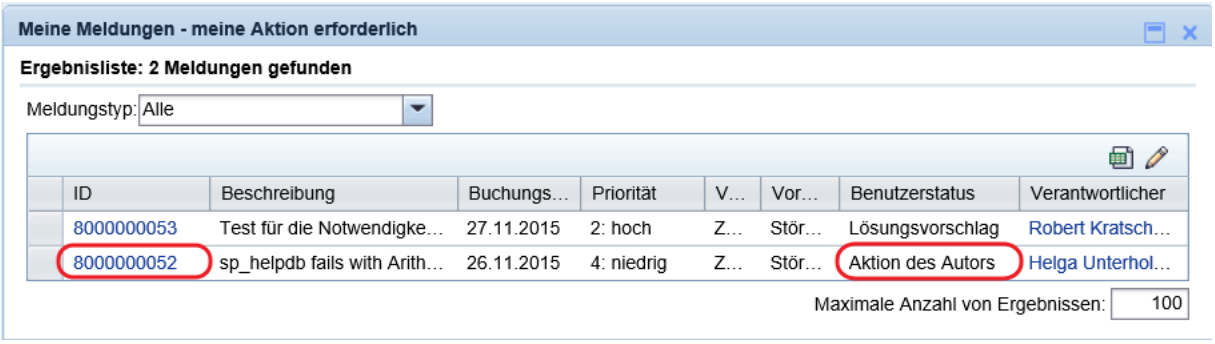
Sie können Meldungen beider Kategorien (*„von mir ausgewertet“, „meine Aktion erforderlich“)* bearbeiten um weitere Information, Anhänge oder Antworten an den Helpdesk zu schicken.

Bei Meldungen unter *„meine Aktion erforderlich“* ist für die weitere Bearbeitung zwingend erforderlich, dass Sie eine entsprechende Antwort an den Helpdesk senden.

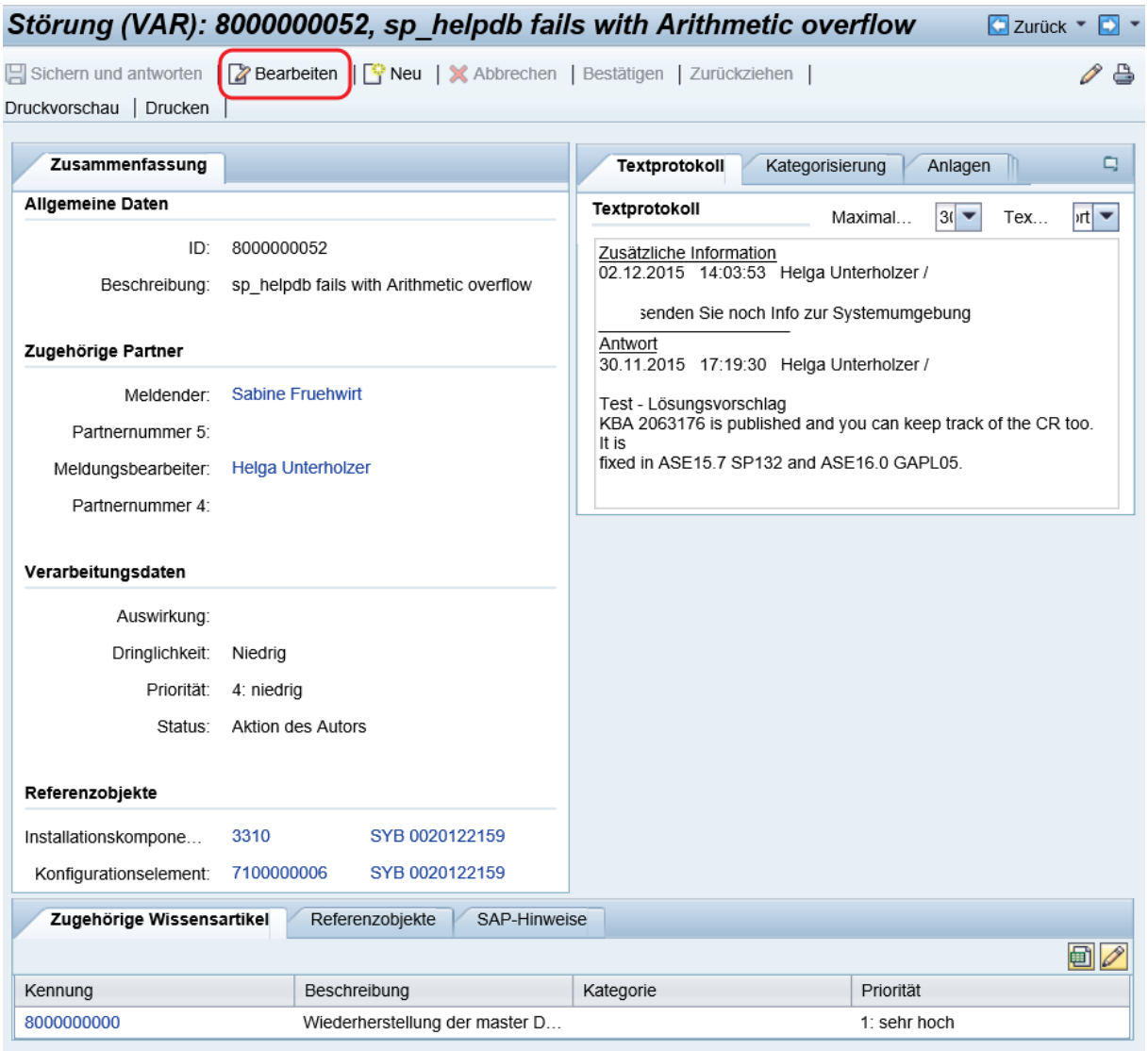
6.3 Meldung – Rückfrage beantworten

Es befindet sich eine Meldung mit Status „***Aktion des Autors***“ in der Liste „Meine Meldungen –meine Aktion erforderlich“. Sie wollen eine Antwort an den Helpdesk schicken.

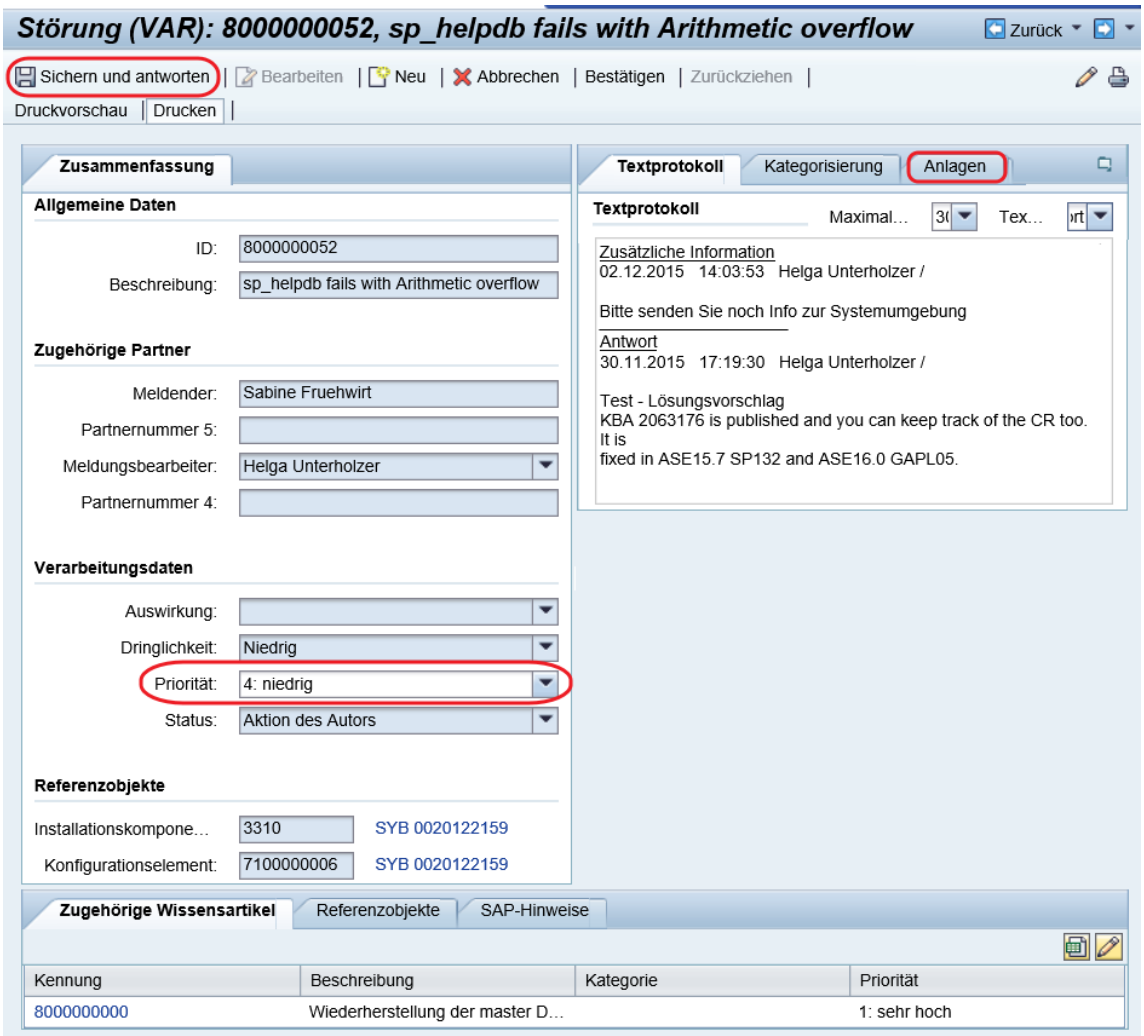
Für die Detailansicht der Meldung klicken Sie auf die ID der Meldung.



Die Detailansicht mit Information zur Meldung öffnet sich. Klicken Sie auf „Bearbeiten“


Störung (VAR): 8000000052, sp_helpdb fails with Arithmetic overflow
Zurück
Sichern und antworten
Bearbeiten
Neu
Abbrechen
Bestätigen
Zurückziehen
Druckvorschau
Drucken
Zusammenfassung
Allgemeine Daten
ID: 8000000052
Beschreibung: sp_helpdb fails with Arithmetic overflow
Zugehörige Partner
Meldender: Sabine Fruehwirt
Partnernummer 5:
Meldungsbearbeiter: Helga Unterholzer
Partnernummer 4:
Verarbeitungsdaten
Auswirkung:
Dringlichkeit: Niedrig
Priorität: 4: niedrig
Status: Aktion des Autors
Referenzobjekte
Installationskompone... 3310 SYB 0020122159
Konfigurationselement: 7100000006 SYB 0020122159
Textprotokoll
Kategorisierung
Anlagen
Textprotokoll
Maximal...
Tex...
Zusätzliche Information
02.12.2015 14:03:53 Helga Unterholzer /
senden Sie noch Info zur Systemumgebung
Antwort
30.11.2015 17:19:30 Helga Unterholzer /
Test - Lösungsvorschlag
KBA 2063176 is published and you can keep track of the CR too.
It is
fixed in ASE15.7 SP132 and ASE16.0 GAPL05.
Zugehörige Wissensartikel
Referenzobjekte
SAP-Hinweise
Kennung
Beschreibung
Kategorie
Priorität
8000000000
Wiederherstellung der master D...
1: sehr hoch

Die Ansicht wechselt in den Bearbeitungsmodus.

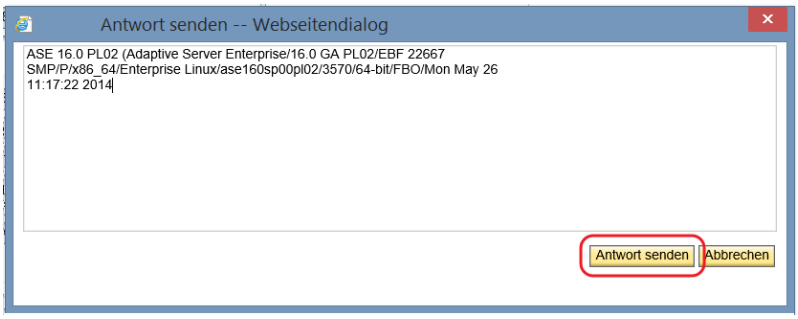


Priorität ändern:
Sie können, falls notwendig, die Priorität der Meldung anpassen.

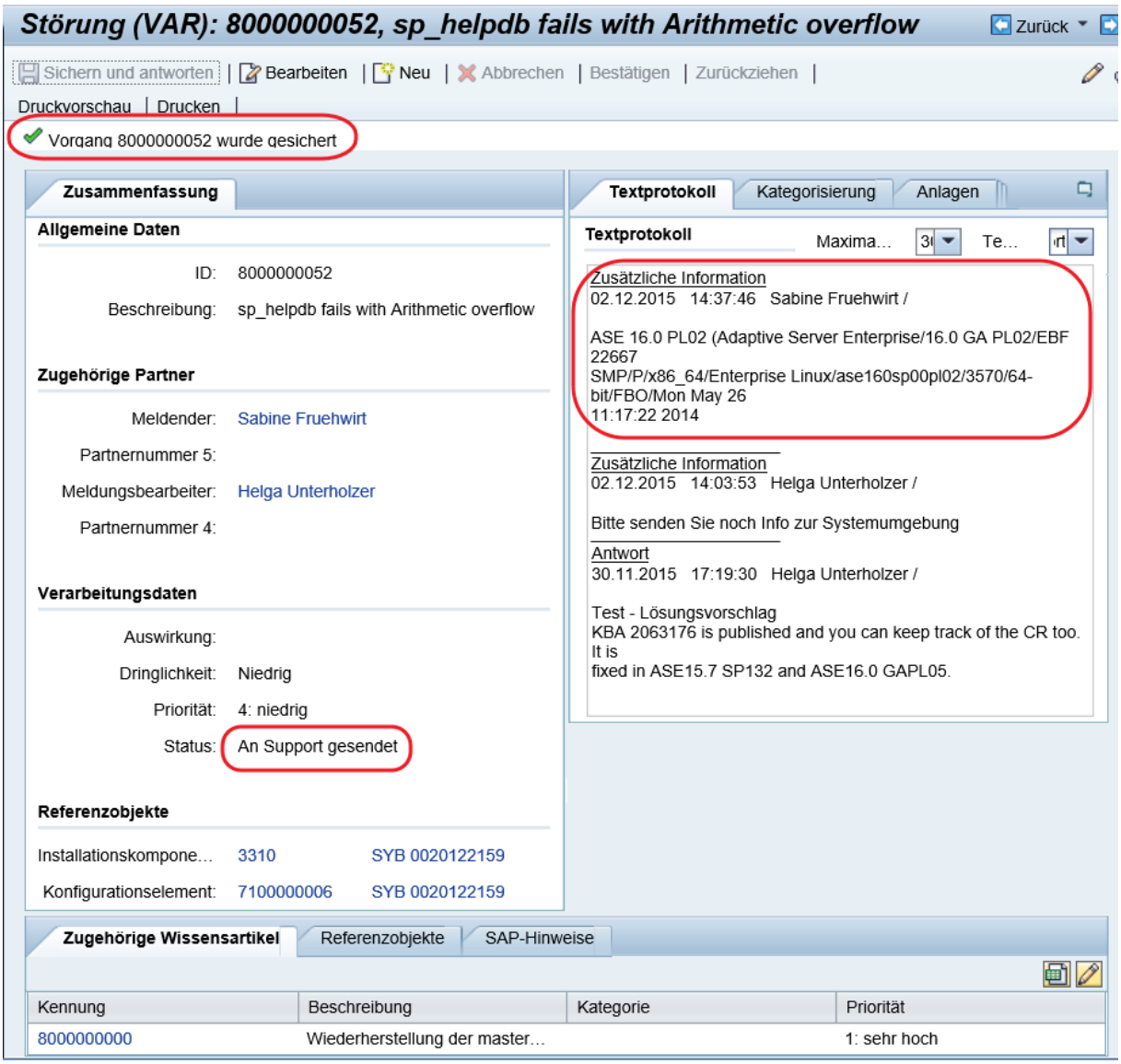
Anlagen:
Sie können Dateien (z.B. Log-Dateien), die Sie an den Helpdesk senden wollen, oder wenn Sie vom Helpdesk dazu aufgefordert wurden als Anlagen an die Meldung speichern. Gehen Sie dazu in die Rubrik „Anlagen“, wählen die Datei aus Ihrem lokalen Dateisystem und laden sie diese hoch.Wenn Sie mehrere Dateien speichern wollen, wiederholen Sie den Vorgang für jede Datei.

Zum Abschluss der Rückfrageantwort klicken Sie auf „Sichern und antworten“.

Ein Fenster mit der Möglichkeit zur Texteingabe öffnet sich. Geben Sie hier Ihre Antwort an den Helpdesk ein. Klicken Sie auf „Antwort senden“.



Die Detailansicht mit den aktualisierten Werten öffnet sich.



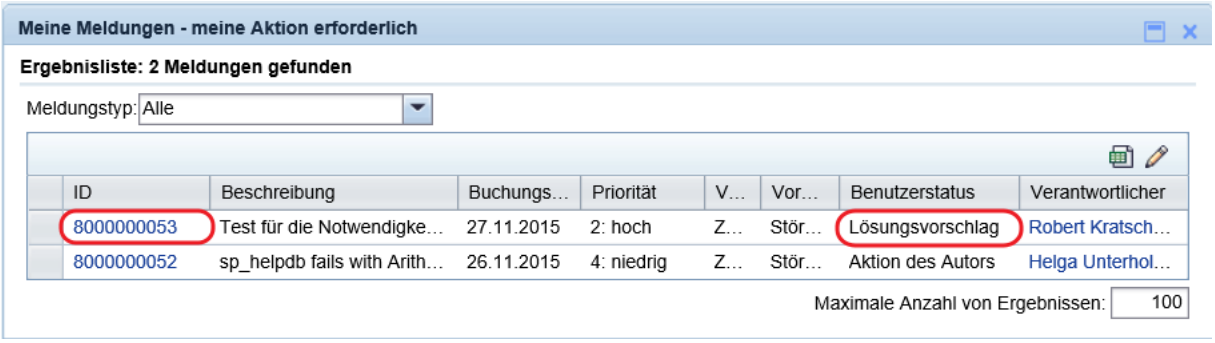
Klicken Sie zurück um wieder zur Startseite zu gelangen.

Die Liste *„Meine Meldungen – von mir ausgewertet“* zeigt nun die Meldung mit dem neuen Status „An Support gesendet“ an.

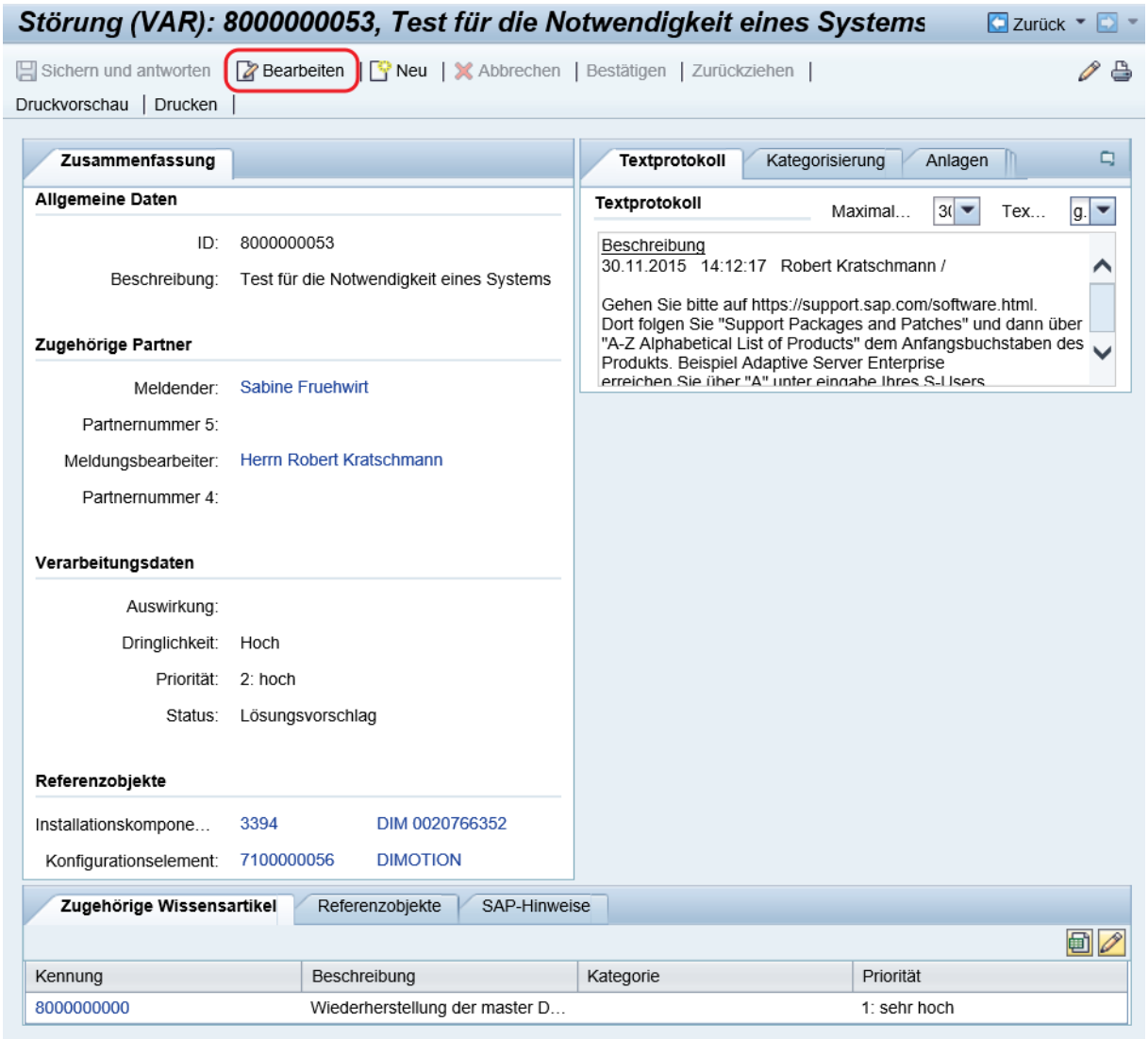
6.4 Meldung – Lösungsvorschlag bearbeiten

Es befindet sich eine Meldung mit Status „***Lösungsvorschlag***“ in der Liste „Meine Meldungen –meine Aktion erforderlich“.

Für die Detailansicht der Meldung klicken Sie auf die ID der Meldung.



Die Detailansicht mit Information zur Meldung öffnet sich. Klicken Sie auf „Bearbeiten“

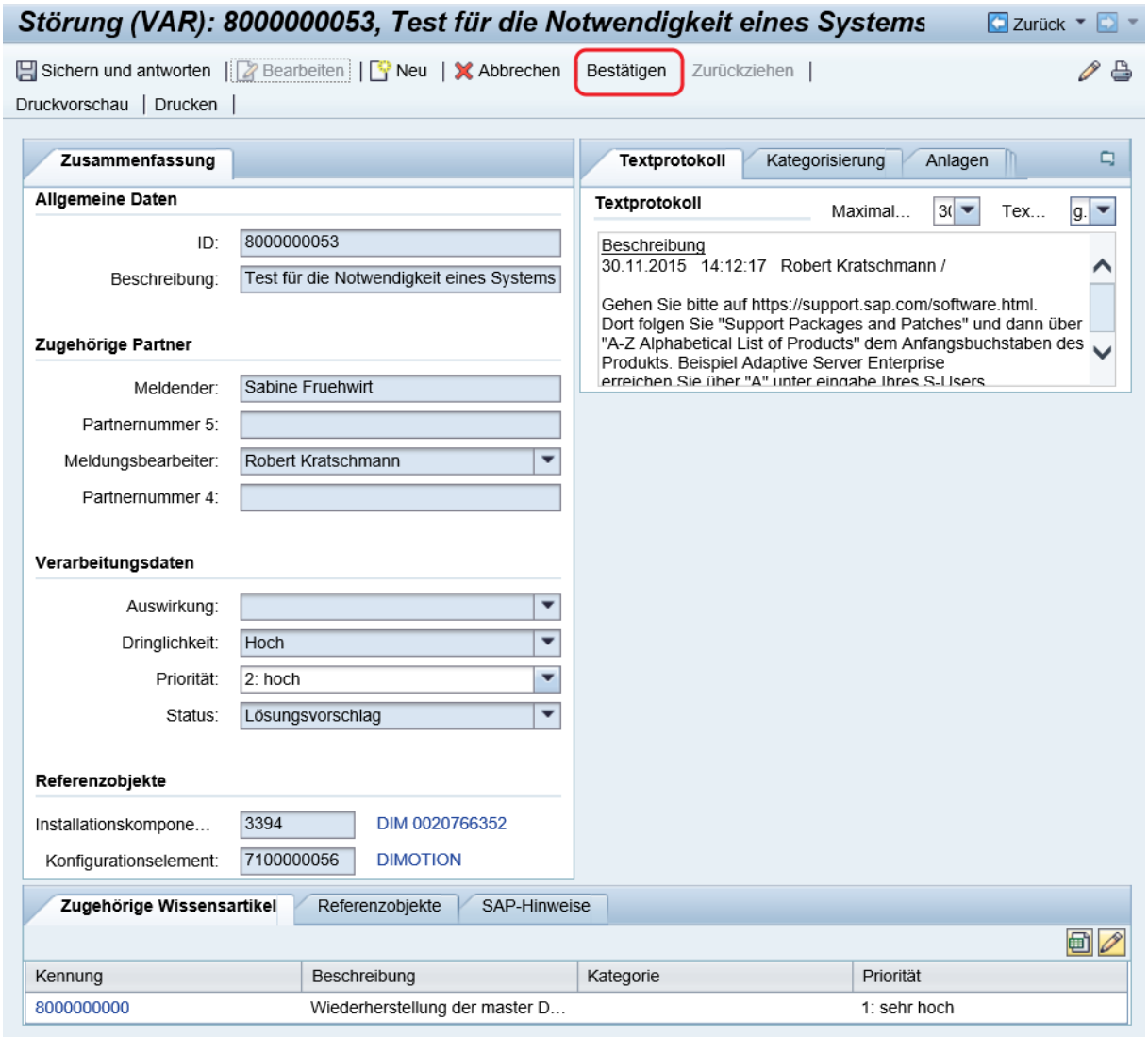


Die Ansicht wechselt in den Bearbeitungsmodus.

Im Bearbeitungsmodus haben Sie 2 Möglichkeiten:
(a) Der Lösungsvorschlag hat ihr Problem gelöst, und Sie wollen die *Meldung schließen* („bestätigen“).
(b) Das Problem konnte nicht gelöst werden und Sie wollen eine *Antwort an den Helpdesk* schicken.

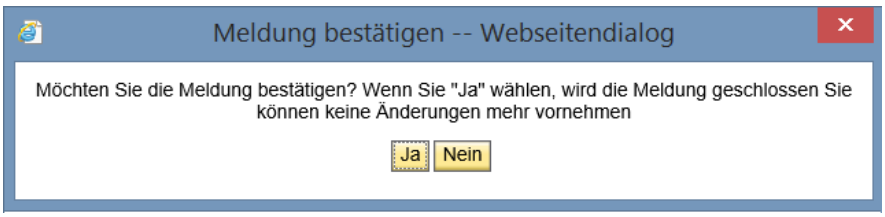
6.4.1 Meldung schließen

Der Lösungsvorschlag hat ihr Problem gelöst. Zum Schließen der Meldung klicken Sie auf „Bestätigen“.



Ein Fenster öffnet sich, und Sie bestätigen die Abfrage, dass Sie die Meldung schließen wollen.

Sobald eine Meldung geschlossen ist, sind keine weiteren Änderungen und Bearbeitung mehr möglich.



6.4.2 Antwort an den Helpdesk

Das Problem konnte nicht gelöst werden. Um eine Antwort an den Helpdesk zu schicken klicken Sie auf „Sichern und antworten“.

In weiterer Folge gehen Sie wie zum Beantworten wie im Abschnitt „8.3 Meldung – Rückfrage beantworten“ vor.

Die Meldung bekommt den Status „An Support gesendet“ und wird wieder in der Liste *„Meine Meldungen – von mir ausgewertet“* angezeigt.

6.5 Abmelden

Zum Abmelden klicken Sie jederzeit im oberen rechten Fensterbereich auf „Abmelden“.

7 Beschwerdemanagement

Sollte während der Meldungsbearbeitung eine Situation entstehen, in der der Kunde mit dem Bearbeitungsprozess oder der Qualität eines Lösungsvorschlags unzufrieden sein, kann der Kunde dies beim Support Partner melden.

Der Supportmanager sorgt dafür, das Beschwerden im Verantwortungsbereich eines definierten Support- oder Managementmitarbeiters die entsprechende Aufmerksamkeit bekommen, damit eine zufriedenstellende Lösung ohne weitere Eskalation gefunden werden kann, und zukünftig ähnliche Fälle effizienter bearbeitet werden können.

8 Eskalationsmanagement

Prinzipiell wird zwischen funktionellen und hierarchischen Eskalationen unterschieden

Eine **funktionelle Eskalation** findet während der regulären Meldungsbearbeitung statt, wenn ein Supportlevel keine zufriedenstellende Lösung bieten kann, und die Meldung zur weiteren Bearbeitung an den nächsten Level weitergereicht („eskaliert“) wird.

Bei einer **hierarchischen Eskalation** sind zusätzlich zur regulären Meldungsbearbeitung und Eskalation auch das Management und andere Geschäftsbereiche involviert. Die jeweilige Situation beim Kunden kann erfordern, vom regulären Supportprozess abzuweichen. Es bedarf einer genauen Definition, welche Situationen eine hierarchische Eskalation rechtfertigen, und welche Aktionen zu setzen sind.

Folgende Auslöser können eine Eskalation rechtfertigen:

Schwerwiegende finanzielle oder geschäftliche Beeinträchtigung

Produktionssystem fällt aus

Support Level Limits

‚Go Live‘ Gefährdung

Bis zur zufriedenstellenden Lösung einer Eskalation bedarf es einer eindeutigen Zuständigkeit im Supportteam bzw. Management, definierten Aktionsplänen und kontinuierlicher Überwachung und Kommunikation.

Im Fall der Eskalation zu SAP steht sowohl vom Supportteam als auch vom Kunden eine Kontaktperson zur Verfügung, um Aktionen und Ressourcen im Rahmen einer möglicherweise notwendigen 24-h Betreuung zu koordinieren.

9 Anhang A –SAP Komponenten

Allgemeine Komponenten

XX-SER-SAPSMP-USR	All user related issues- i.e. S-user/ super admin etc.
XX-SER-SAPSMP-SYS	Sybase data issues
XX-SER-LIKEY	General SAP Systems license key issues
XX-SER-LIKEY-SYB	Sybase license key issues
XX-SER-LIKEY<-prod>	Lizenzkeys für andere Produkte - ⇨ für Kürzel s. SAP
XX-SER-SAPSMP-SWC	Software download issues

Sybase Komponenten

BC-SYB- …	Start-Kürzel aller Sybase Datenbank und Tools Produkte
MOB- …	Start-Kürzel aller Mobility Produkte

Komponentenhierarchie

Sybase

BC-SYB	Sybase-Produkte
BC-SYB-ADS	ADS (Advantage Database Server)
BC-SYB-APE	Appeon for PowerBuilder
BC-SYB-ASE	Sybase ASE Database Platform (Nicht-Business Suite)
BC-SYB-ASE-A4A	HANA accelerator for ASE
BC-SYB-ASE-CE	ASE Cluster Edition (Standalone)
BC-SYB-BIZ	Sybase eBusiness Integration
BC-SYB-CEP	Sybase Aleri Streaming Platform (CEP)
BC-SYB-EAS	EAserver
BC-SYB-ECD	Enterprise Connect (ECDA)
BC-SYB-EDI	EDI-Server
BC-SYB-ESP	Sybase ESP (Event Stream Processor)
BC-SYB-HIP	HIPPA
BC-SYB-IM	InfoMaker
BC-SYB-IQ	Sybase IQ
BC-SYB-IWS	Industry Warehouse Studio

BC-SYB-LMS	Komponente FS-LMS verwenden
BC-SYB-MFC	Mainframe Connect (MFC)
BC-SYB-MIR	Mirror Activator
BC-SYB-OS	Offener Server
BC-SYB-PB	Powerbuilder
BC-SYB-PD	PowerDesigner
BC-SYB-PD-AMC	Power AMC
BC-SYB-RAP	Risk Analytics Platform (RAP)
BC-SYB-REP	Sybase-Replikationsserver (Standalone)
BC-SYB-REP-DB2MF	Replication Agent for DB2 MF
BC-SYB-REP-RSO	Rep Server Options (RSO)
BC-SYB-REP-SAP	Replikation with SAP Business Suite/SAP BW
BC-SYB-RS	Relay Server
BC-SYB-SDK	SDK
BC-SYB-SQA	SQL Anywhere (On Premise, On Demand)
BC-SYB-SQA-ADM	SQL Anywhere AdminWerkzeuge
BC-SYB-SQA-CLI	SQL Anywhere Clientbibliotheken (ODBC, JDBC ...)
BC-SYB-SQA-ML	SQL Anywhere MobiLink
BC-SYB-SQA-ODE	SQL Anywhere, On-Demand Edition
BC-SYB-SQA-OTH	SQL Anywhere Sonstiges (Installation, Dokumentation etc.)
BC-SYB-SQA-REM	SQL Anywhere SQL Remote
BC-SYB-SQA-SRV	SQL Anywhere Server
BC-SYB-SQA-UL	SQL Anywhere UltraLite
BC-SYB-SQA-UTL	SQL Anywhere Dienstprogramme
BC-SYB-SWT	Openswitch
BC-SYB-WPM	iAnywhere SAP WebPIM SDK
BC-SYB-XCP	iAnywhere SAP XTNDConnect PC Source

Mobility

MOB	Business Mobile
MOB-AFA	Afaria

MOB-AFA-ACR	Mobile Secure Afaria Zugangskontrollen-Fehlerbehebung
MOB-AFA-ADM	Mobile Secure Afaria Administration
MOB-AFA-API	Mobile Secure Afaria API
MOB-AFA-DEV	Mobile Secure Afaria Geräte, iOS, Android, WinPhone, etc.
MOB-AFA-ERS	Mobile Secure Afaria Enrollment Server
MOB-AFA-LIB	Mobile Secure Afaria Bibliothek für iOS und Android
MOB-AFA-PKS	Mobile Secure Afaria Package Server
MOB-AFA-SP	Afaria-Signaturportal
MOB-AFA-SRV	Mobile Secure Afaria Server-Services
MOB-AFA-SSP	Mobile Secure Afaria Self-Service-Portal
MOB-APP	Mobile Anwendungen
MOB-CLD	SAP Mobile Cloud SAP Mobile Platform Cloud
MOB-DOE	Mobile: Data Orchestration Engine
MOB-FC	SAP Fiori Client native mobile Anwendung
MOB-FM	Fiori Mobile
MOB-MCO	mCommerce
MOB-OBR	Mobile Office / Onebridge
MOB-ONP	SAP Mobile Platform On Premise
MOB-RWS	Mobilität Remoteware
MOB-SDK	SAP Mobile SDK
MOB-SEC	Mobile-Secure-Portfolio (Cloud) inkl. Afaria Cloud Edition
MOB-SUP	Sybase Unwired Platform
MOB-SYC	Syclo Mobility
MOB-UIA	UI5 Content