



SYSTEM R/3

Im Rahmen der R/3 Services bieten wir Ihnen zahlreiche, z.T. kostenlose Support- und Informationsdienstleistungen online an. Die Services reichen von Informationsdatenbanken über Problemmanagement bis hin zum Online-Support beim R/3-Einsatz.

IM FOCUS...

R/3 ONLINE SERVICES

R/3 ONLINE SERVICES - IHR HEISSER DRAHT ZUR SAP



SCHNELLE ANTWORTEN AUF IHRE FRAGEN

Der reibungslose Betrieb Ihrer R/3-Anwendungen ist für Ihr Unternehmen von großer Bedeutung. Sollten dennoch Problemsituationen im System auftreten, so bieten Ihnen die R/3 Online Services schnelle und effektive Hilfe. Um diese Möglichkeiten nutzen zu können, müssen Sie über eine Datenleitung zu SAP®, die sogenannte Remote-Verbindung, verfügen. Ebenso wichtig wie die Problemlösung ist jedoch, vorbeugende Maßnahmen zu ergreifen, damit es erst gar nicht zu Fehlersituationen kommen kann. Hierzu stellt Ihnen die SAP über die Remote-Verbindung Services zur Prävention zur Verfügung. Informationen rund um das R/3-Produkt spielen eine zentrale Rolle in Ihren unter-

nehmerischen Entscheidungsprozessen sowie im täglichen R/3-Einsatz. Auf dieses Informationsangebot können Sie jederzeit, über die Remote-Verbindung, online zugreifen.

DAS ONLINE SERVICE SYSTEM (OSS)

Sie wählen sich über die Datenleitung einfach in das SAP R/3-System OSS ein und nutzen die hier zur Verfügung gestellten Services. In einer Hinweisdatenbank im OSS können Sie gezielt und komfortabel auf Lösungen für Ihre individuellen Fragen und Probleme zugreifen. Sie können im OSS Ihre Frage an die SAP direkt erfassen, ohne den Umweg über die Telefonaufnahme gehen zu müssen. Durch Ihre direkte Erfassung wird eine optimale Fehlerbeschreibung sichergestellt und das SAP Service Team kann schnell und präzise antworten.

Lesen Sie HotNews! Einfach auf Knopfdruck erhalten Sie die wichtigsten Hinweise. Darüber hinaus werden Ihnen zu zentralen Themen wie „Installation/Upgrade“ oder „Releaseplanung“ stets die aktuellsten Hinweise angezeigt.

Nutzen Sie den HelpDesk! Sie haben Fragen rund um das R/3-Produkt ohne zu wissen, an wen Sie sich damit bei SAP wenden sollen. Erfassen Sie einfach eine HelpDesk Anfrage im OSS. Wir leiten Ihre Frage an den richtigen Ansprechpartner. So erhalten Sie schnell kompetente Auskünfte.

Rufen Sie wichtige Informationen ab! Neben dem Problemmanagement hält das OSS Sie mit aktuellen R/3-Informationen auf dem neuesten Wissensstand.



R/3 ONLINE SERVICES

Beispielsweise werden Themen wie Entwicklungs- und Auslieferungsstrategie des R/3-Systems, Produktplanung oder R/3-Technik angeboten.

Überprüfen Sie Ihre Daten selbst! Im OSS können Sie die Daten, die wir über Sie gespeichert haben - von der Telefonnummer bis hin zum Releasestand - selbst überwachen und korrigieren.

Kommunizieren Sie mit Ihren Ansprechpartnern! Über eine komfortable Mailfunktion stehen Sie in ständiger Verbindung mit Ihrem SAP Berater oder weiteren Ansprechpartnern.

Nehmen Sie an der R/3-Produktgestaltung teil! Sie können im OSS Entwicklungsanträge direkt erfassen und an SAP weiterleiten. Das Produktplanungsgremium der SAP wird Ihnen hierzu via OSS eine Rückmeldung zuschicken.

Disponieren Sie Schulungen und bestellen Sie Dokumente! Das OSS bietet Ihnen eine Übersicht über das gesamte Seminarangebot und verfügbare Plätze in den Schulungen. Diese freien Plätze können Sie aus der Übersicht heraus disponieren. Ebenso können Sie aus einer Übersicht aller von SAP angebotenen Dokumentationen und Broschüren direkt eine Bestellung dieser Materialien an SAP absenden.

ONLINE-FEHLERBEHEBUNG

Sollte in Ihrem SAP System ein Problem auftreten, so wählt sich ein SAP Spezialist direkt in Ihr System ein, um das Problem vor Ort zu analysieren und zu beheben.

SAP EarlyWatch™ SERVICE

Im Rahmen von EarlyWatch wird Ihr R/3-System regelmäßig von qualifizierten SAP Mitarbeitern analysiert. Durch diese Ferndiagnose werden Probleme frühzeitig erkannt und behoben. Damit ist eine optimale Systemverfügbarkeit und Performance gewährleistet.

UPGRADE SUPPORT AM WOCHENENDE

Durch eine Remote-Verbindung zu SAP können Sie Unterstützung während eines Upgrades am Wochenende erhalten. Treten während des Upgrades Probleme auf, so kann ein SAP-Mitarbeiter über die Remote-

Verbindung auf Ihr System zugreifen und die aufgetretene Fehlersituation analysieren und beheben.

REMOTE SUPPORT (Intel ProShare™)

Mit dem interaktiven System Intel ProShare können zwei räumlich getrennte Benutzer, die über ISDN verbunden sind, im gleichen Programm gemeinsam Daten bearbeiten.

ERSCHLIESSEN SIE SICH DIESE SERVICES

Um die aufgeführten Support- und Informationsmöglichkeiten nutzen zu können, sollten Sie folgende Schritte durchführen:

1. Entscheiden Sie sich für eine Anbindungsmöglichkeit. Sie können hierbei zwischen einer X.25-Verbindung oder verschiedenen privaten Carriern wählen. Eine Entscheidungshilfe hierzu erhalten Sie von der unten angegebenen Firma Schweickert.
2. Sorgen Sie für die Hard- und Softwarevoraussetzungen. Da diese sehr unterschiedlich sein können, sollten Sie sich individuell von Ihrem Hardwareanbieter oder der Firma Schweickert beraten lassen.
3. Beantragen Sie eine offizielle IP-Netzwerkadresse.
4. Teilen Sie der SAP die notwendigen Daten mit (IP-Adressen, X.25 Rufnummer etc.). Ein entsprechendes Formular finden Sie in der technischen Dokumentation zum Remote-Anschluß (Bestell.Nr.: 5000 9178).

DER RICHTIGE ZEITPUNKT FÜR DIE VERBINDUNG

Schaffen Sie die notwendigen Voraussetzungen, bevor Sie Ihr R/3-System installieren - am besten direkt bei Vertragsabschluß.

TECHNISCHE INFORMATIONEN

Umfangreiche Informationen zu den technischen Voraussetzungen enthält das Informationspapier „Remote-Verbindung zu den R/3 Online Services“ (Bestellnummer 5000 9178, anfordern unter 06227-34-1286).

Die Firma Schweickert Netzwerktechnik unterstützt Sie im Auftrag der SAP in allen technischen Fragen:

- Welche Anbindungsart (X.25 oder privater Carrier) ist für unser Unternehmen speziell am günstigsten?
- Welche LAN/WAN-Hardware sollte eingesetzt werden?
- Wie gehe ich auf Nummer sicher? - Schweickert berät Sie u.a. in Fragen der Datensicherheit.
- Wie komme ich an eine IP-Adresse? - Schweickert beantragt in Ihrem Auftrag eine offizielle IP-Adresse.

Darüber hinaus erstellt die Firma Schweickert für Sie Kostenprofile und Kapazitätsabschätzungen. Sie erhalten eine herstellerneutrale Beratung, und auf Wunsch übernimmt die Firma Schweickert für Sie auch die Installation und den Support. Bei Fragen zur Integration der Remote-Anbindung in Ihr LAN stehen Ihnen Fachleute zur Verfügung. Wenden Sie sich diesbezüglich einfach an:

Schweickert Netzwerktechnik
Robert-Bosch-Str. 30-34
69190 Walldorf
Tel.: 06227-34-2959
Fax: 06227-64156

DATENSICHERHEIT

Die Sicherheit und der Schutz Ihrer Daten werden durch zahlreiche Mechanismen gewährleistet. Hierzu zählt der Zugriffsschutz durch die Vergabe von Paßwörtern auf alle Accounts Ihrer Rechner. Der Datentransfer wird nur in eine Richtung erlaubt und zwar von Ihnen zu SAP. Bevor Sie sich nicht aktiv zu SAP einwählen, ist keine Verbindung möglich. Die Remote-Verbindung kann von Ihnen so konfiguriert werden, daß der Datentransfer nur zu SAP und ausschließlich für R/3 möglich ist.

Der Qualitätsmanagementprozess der SAP Entwicklung und der SAP Beratung Deutschland entspricht dem internationalen Qualitätsstandard gemäß ISO 9001.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?
Dann rufen Sie uns an.

Europa, Afrika, Naher Osten
Walldorf, Deutschland
Tel.: +49 (0)180 5 34 34 3-3
Fax: +49 (0)6227 34-2903

Amerika
Foster City, Kalifornien, USA
Tel.: +1 800 677-7271
+1 610 725-4545
Fax: +1 610 725-4800

Pazifikraum
Tokio, Japan
Tel.: +81 3 5440-2013
Fax: +81 3 5440-4589

Australien
Sydney, Australien
Tel.: +1 800 066-595
Fax: +61 (0)2 935-4680

Südostasien
Singapur
Tel.: +65 24 9 1 700
Fax: +65 24 9 1 828