

## Einleitung

### Das R/3 Online Service System - Ihr heißer Draht zu SAP

Der reibungslose Betrieb Ihrer R/3-Anwendungen ist für Ihr Unternehmen und für uns von großer Bedeutung. Sollten einmal Problemsituationen in Ihrem System auftreten oder sollten Sie Beratungsbedarf haben, so bietet Ihnen das R/3 Online Service System (OSS) schnelle und effektive Hilfe.

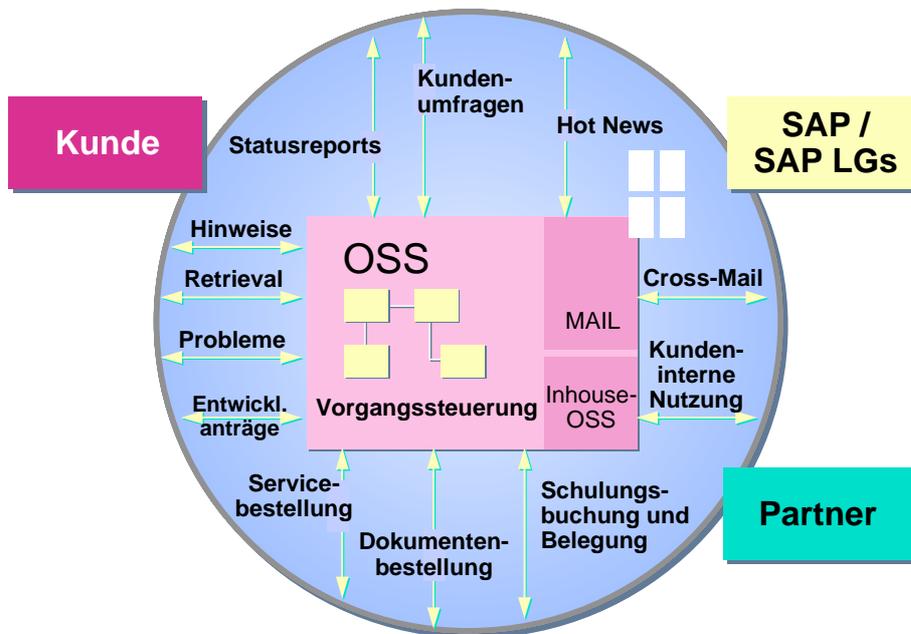


Abb. 1-1: Funktionalitäten des Online Service Systems

Informationen rund um das Produkt R/3 spielen eine wesentliche Rolle in Ihren unternehmerischen Entscheidungsprozessen sowie im täglichen R/3-Einsatz. Das OSS wird Ihnen einen direkten Zugang zu diesen Informationen über eine spezielle Datenleitung, der sogenannten Remote-Verbindung, bieten.

Durch das OSS können Sie Probleme und Fragen, die Sie zum operativen Betrieb Ihres R/3-Systems haben, mit der integrierten Hinweisdatenbank selbst klären. Falls Sie keine passende und zufriedenstellende Antwort erhalten haben, nehmen wir uns der Sache an.

Die optimale Leistung des Produktivbetriebs Ihres R/3-Systems ist das Ziel, das wir mit Hilfe des OSS erreichen wollen.

Diese Broschüre gibt Ihnen Auskunft darüber, wie das Online Service System aufgebaut ist, wie Sie Probleme melden und selbständig lösen und wie Sie zu Informationen rund um das Produkt R/3 gelangen. Darüber hinaus stellen wir Ihnen SAPmail und das Konzept der Entwicklungsanträge vor. Schließlich informiert Sie diese Broschüre, wie Sie sich an das OSS anschließen und wer Ihnen dabei hilft.

Ob Sie das R/3-System gerade installieren, ob Sie produktiv werden, ob Sie das R/3-System bereits intensiv einsetzen oder ob Sie eine Systemaktualisierung vornehmen wollen, das Online Service System ist entwickelt worden, um Ihren speziellen Erwartungen und Ihren Anforderungen an einen guten Service von SAP in allen Phasen zu entsprechen.

Richten Sie eine Remote-Verbindung ein und beantragen Sie Paßwörter für die Mitarbeiter Ihres Hauses, die mit dem OSS arbeiten werden, und schon kann es losgehen.

## Vorteile - die Stärken des OSS

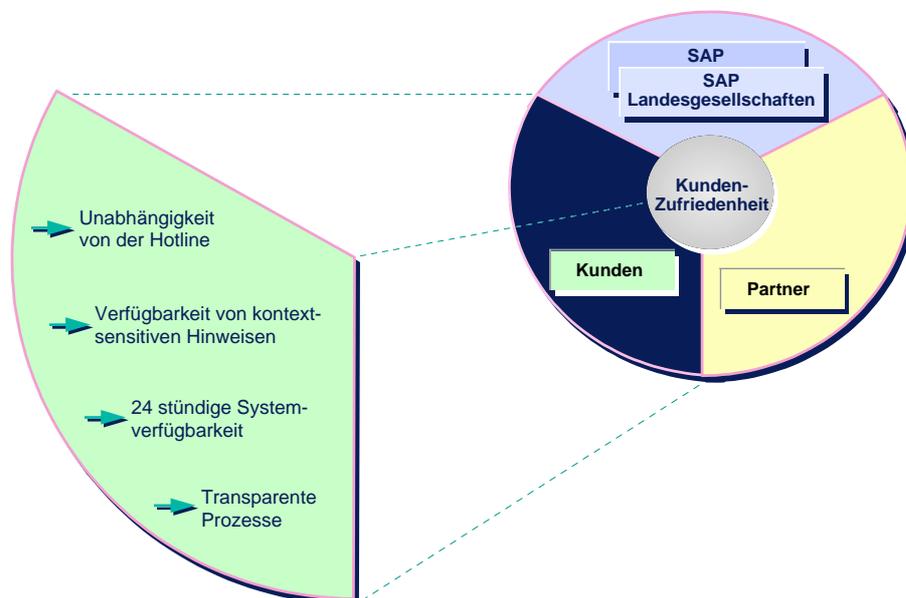
Die enge Zusammenarbeit und die Integration Ihres Unternehmens in die Beziehung zu SAP und SAP-Partnern bietet Ihnen zusammen mit dem R/3 Online Service System eine Reihe von Vorteilen.

Mit dem OSS verfügen Sie über ein einfach zu bedienendes und leistungsfähiges Medium für die Sammlung von Informationen sowie über ein effektives Kommunikationsmittel zwischen Ihnen und SAP. Die unmittelbare Integration in den Problemlösungsprozeß, d.h., die Nutzung des interaktiven Hinweisdatenbanksystems zur selbständigen, unabhängigen Klärung von Problemen und Fragen, gewährleistet Ihnen die schnelle und effiziente Bewältigung von Anwendungsproblemen.

Die direkte Eingabe von Problemmeldungen oder Anfragen ermöglicht es Ihnen, vollständig unabhängig von der Verfügbarkeit und Belastung der zuständigen Hotline und des Help Desk, die Dienste der SAP R/3-Services in Anspruch zu nehmen.

Durch die Registrierung der von Ihnen verwendeten Hard- und Softwareplattform erhalten sie über das OSS speziell diejenigen Informationen, die Sie auch wirklich benötigen.

**Unabhängigkeit von Geschäftszeiten und besetzten Telefonen**



**Abb. 1-2: Vorteile des OSS für Kunden**

Die Hinweisdatenbank erspart Ihnen unnötigen Zeitverlust beim Lösen eines Problems; erforderlich ist nur eine präzise Formulierung Ihrer Anfrage oder Problemmeldung. Die Bearbeitungsgeschwindigkeit erhöht sich zusätzlich durch das Einbetten der eingegebenen Problemmeldung in den SAP-internen Workflow. Dies bedeutet, es erfolgt eine automatische Weiterleitung der

Problemmeldung zu den am Verarbeitungsprozeß beteiligten Serviceeinheiten (bspw. First Level Support, Second Level Support oder Beratung).

Das OSS steht Ihnen 24 Stunden täglich zur Verfügung, so daß Sie rund um die Uhr die Dienste des OSS in Anspruch nehmen können.

Die Bearbeitung Ihrer Meldungen erfolgt für Sie transparent. Sie können jederzeit und während allen Bearbeitungsphasen den Status abrufen und das Action-Log, d. h. alle Schritte zur Lösung Ihrer Problemmeldung, einsehen.

Damit Sie permanent über die neuesten Erkenntnisse der R/3-Entwicklung für einen reibungslosen Einsatz Ihres Systems informiert sind, sorgt SAP für die fortlaufende Aktualisierung und die ständige Erweiterung der von Ihnen und SAP genutzten Informations- und Hinweisdatenbank.