

Schnelle Hilfe zur Lösung von Anwendungsproblemen

Für alle eventuell auftretenden Probleme mit R/3 Anwendungen ist Ihr zentraler Ansprechpartner bei SAP der First Level Support. Sie erreichen ihn am besten, indem Sie im Online Service System eine Problemmeldung erstellen. Selbstverständlich stehen Ihnen zur Kommunikation mit unserem First Level Support auch weiterhin die traditionellen Kommunikationsmittel Telefon und Telefax zur Verfügung. Das OSS bietet jedoch mehr als einen weiteren Zugang zum First Level Support. Es stellt Ihnen dieselben Werkzeuge und Informationen bereit, die auch unseren Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Dadurch ist es Ihnen möglich, direkt und zu jeder Zeit Lösungen für Ihre Probleme zu finden, ohne mit dem First Level Support Kontakt aufnehmen zu müssen. Darüber hinaus bietet Ihnen unser workflow-gesteuertes Problemmanagement System die Möglichkeit, jederzeit den Status Ihrer gemeldeten Probleme zu überprüfen.

Erstellung und Bearbeitung einer Meldung

Unabhängig davon, ob Sie ein Problem online im OSS eingeben oder telefonisch melden, erfolgt die Bearbeitung in der folgenden Form:

1. In unserem Service System wird entweder durch Sie (mittels OSS) oder einen unserer Mitarbeiter eine Problemmeldung erstellt. Hierbei werden folgende Angaben erfragt:
 - Ihre Kundennummer und der Name des meldenden Mitarbeiters. Bei Verwendung des OSS werden diese Angaben aus der bei der Anmeldung abgefragten persönlichen Benutzerkennung ermittelt.
 - Die betroffene Kundeninstallation: verwendete Hardware, Datenbank, R/3 Release, Status des Systems (Probleme in einem Produktivsystem erhalten eine höhere Priorität als Problemmeldungen, die sich auf ein Testsystem beziehen.)
 - Das betroffene Anwendungsgebiet
 - Die Priorität des Problems
 - Die textuelle Beschreibung des Problems (in deutsch oder englisch)
2. Automatische Indizierung der Problemmeldung
3. Automatische Suche von Lösungen in der Hinweisdatenbank

Bearbeitungsverfahren

Während des Indizierungsprozesses wird jedes Wort der Problembeschreibung einer der Kategorien

Indizierung

- Bezeichnung eines R/3 Objektes (z. B. RFC, SAPADM, SE16, TSTC),
- Bezeichnung einer Systemmeldung (z. B. SQL1547, SO999, ERROR 1155),
- Wort aus der R/3 Terminologie (TABLESPACE, GUI, ADMINISTRATOR, MENU),
- Stoppwort (z. B. jetzt, start, stop, nur; d.h. Wörter des alltäglichen Sprachgebrauchs, die sich nicht als Suchkriterien für die Abfrage der Hinweisdatenbank eignen.) oder
- sonstiges Wort (nicht passend zu einer der obigen Kategorien)

zugeordnet.

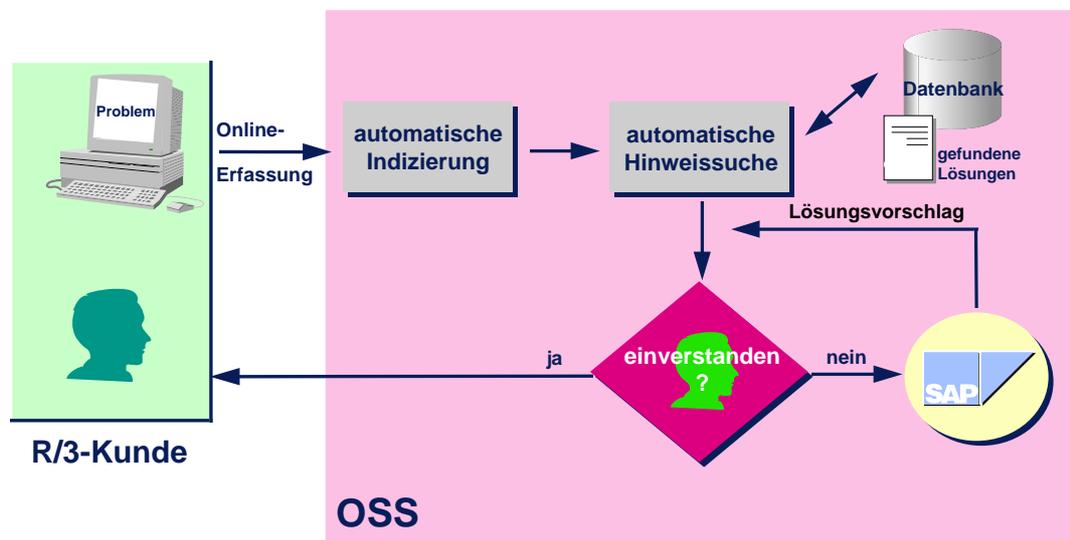


Abb. 2-1: Der Problemmanagement Prozeß

Hinweissuche Die Indizierung wird Ihnen auf Knopfdruck angezeigt. Auf diese Art können Sie überprüfen, ob Ihre Meldung ausreichend viele indizierte Begriffe enthält. Somit ist es problemlos möglich, interaktiv aussagekräftige Problemmeldungen zu formulieren. Der erzeugte Index wird als Eingabe für die sich anschließende automatische Hinweissuche in der Problemlösungsdatenbank verwendet. Zur Anzeige der gefundenen Hinweise müssen Sie die Eingabe zunächst verlassen und nach einigen Minuten das Problem aus der Liste der von Ihnen erfaßten Probleme selektieren. Als Ergebnis der Suche wird Ihnen zunächst eine Übersicht über die gefundenen Hinweise angeboten. Für den Fall sehr langer Ergebnislisten bietet Ihnen das OSS eine Vielzahl von Filteroptionen, um aus der Liste der gefundenen Hinweise schnell die erfolgversprechendsten Lösungsvorschläge herauszufinden.

Bearbeitung bei SAP Wenn die vom System angebotenen Lösungen Ihnen als geeignet erscheinen, können Sie die Problemmeldung abschließen, ohne Kontakt mit dem First Level Support aufnehmen zu müssen. Andernfalls besteht die Möglichkeit, die Meldung über die Sendefunktion an den First Level Support weiter-

zuleiten. Dieser wird dann zunächst seinerseits in der Hinweisdatenbank nach Lösungen suchen. Sofern keine Lösungen in der Datenbank abgelegt sind oder das Problem nicht innerhalb einer vorgegebenen Bearbeitungszeit durch den First Level Support gelöst werden kann, wird die Meldung an den Second Level Support weitergeleitet. Wenn Sie mit den von SAP vorgeschlagenen Lösungen nicht zufrieden sind, können Sie die Meldung zur weiteren Bearbeitung auch wieder an uns zurückschicken.

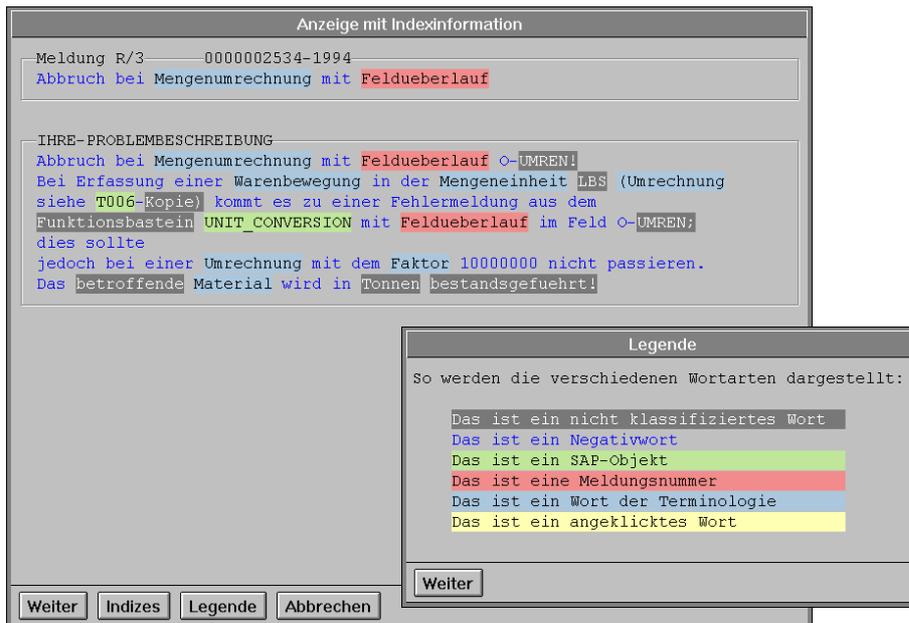


Abb. 2-2: Indizierung einer Problemmeldung und die dazugehörige Legende

Wenn Sie sich am OSS anmelden, wird Ihnen zunächst eine Übersicht Ihrer Problemmeldungen angezeigt. Jede Problemmeldung hat zu jedem Zeitpunkt, von der Erstellung bis zur Erledigung, einen definierten Zustand. In Abhängigkeit davon wird sie Ihnen in einem der Bereiche „Bei Ihnen“ oder „Bei SAP“ angezeigt

Einstieg in das OSS

Der Bereich „Bei Ihnen“ enthält dabei die folgenden Felder:

- Erfasst:
 - Die Meldung wurde von Ihnen oder einem Ihrer Mitarbeiter erstellt und ist noch zu bearbeiten. Nachdem Sie die vom System vorgeschlagenen Lösungen geprüft haben, kann die Problemmeldung durch Sie entweder abgeschlossen oder an SAP gesendet werden.
- Aktion bei Ihnen:
 - Die Meldung kann erst weiterbearbeitet werden, nachdem Sie die von SAP erbetenen Aktionen durchgeführt haben.
- Zu quittieren:

Statusfelder

- Zu einem Problem wurde Ihnen von uns eine Lösung vorgeschlagen. SAP geht davon aus, daß das Problem damit behoben ist. Wenn Sie die Meldung quittieren, erhält sie den Status „erledigt“. Andernfalls können Sie die Meldung mit geeigneten Ergänzungen versehen und zur Weiterbearbeitung an uns zurückschicken.
- Erledigt:
 - Die Meldung wurden von Ihnen als erledigt erklärt.

Abb. 2-3: Anzeige von Meldungen in unterschiedlichen Bereichen

Im Bereich „Bei SAP“ werden folgende Zustände unterschieden:

- Eingang:
 - Die Meldung wurde an unseren First Level Support gesendet, wird jedoch noch nicht bearbeitet.
- In Bearbeitung:
 - Die Meldung wird derzeit durch SAP bearbeitet.
- Erledigt bei SAP:
 - Die Meldung wurde durch SAP bearbeitet und kann von Ihnen quittiert oder erneut an SAP gesendet werden.

Problemmeldungen, die durch Sie erstellt wurden, bleiben auch nach Abschluß des Lösungsprozesses in der Datenbank erhalten und können von Ihnen eingesehen oder wieder geöffnet werden. Über das OSS werden Sie darüber hinaus informiert, sobald ein Hinweis, der einer Ihrer Problemmeldungen zugeordnet ist, durch SAP aktualisiert wurde. Auf diese Weise halten wir Sie immer auf dem laufenden.

Unterstützung Ihrer internen Hotline

Das OSS unterstützt zusätzlich das Personal Ihrer internen Hotline durch die Möglichkeit, Meldungen anderer Mitarbeiter anzusehen oder zu bearbeiten. Auf diese Weise ist sichergestellt, daß die Mitarbeiter Ihrer internen Hotline über alle in ihrem Hause aufgetretenen R/3-Probleme informiert sind. Ferner ermöglicht dieses Verfahren, die reinen Anwender von der Aufgabe der Auswertung von Lösungshinweisen und der Realisierung der vorgeschlagenen Lösung zu entlasten.

Wissenswertes über Hinweise

Die Hinweisdatenbank dient als zentrales Hilfsmittel für die Lösung von Anwendungsproblemen. Die Datenbank wird von Mitarbeitern des SAP First- und Second Level Supports genutzt und steht, über das Online Service System, auch Ihnen zur Verfügung.

Hinweise werden durch Mitarbeiter des First Level Supports und des Second Level Supports aufgrund eingehender Kundenmeldungen erstellt. Zusätzlich werden Hinweise durch die R/3 Entwickler angelegt, falls potentielle Problemquellen erkennbar sind.

Sie können Hinweise aus dem OSS auf Ihren lokalen Rechner übertragen. Auf diesem Wege besteht die Möglichkeit, längere Texte auch ausdrucken. Ferner können Sie Meldungen dann auf elektronischem Wege weiterleiten, ohne den Text erneut erfassen zu müssen.

Hinweise werden Ihnen im OSS entweder im Bereich „Ihnen zugeordnete Hinweise“ oder „Neues von SAP“ angezeigt.

Das Feld „Bisherige Hinweise“ enthält Hinweise, die einmal den von Ihnen gemeldeten Problemen zugewiesen wurden. Wird einer dieser Hinweise durch SAP aktualisiert, so erscheint er im Feld „Neue Version“.

In den Bereichen „Hot News“, „Inst./Upgrade“ und „Releaseplanung“ sind Hinweise abgelegt, die, unabhängig von einer Problemmeldung oder Anfrage, für Sie wesentliche Informationen enthalten. Im Kapitel 3 wird die Bedeutung dieser Bereiche näher erklärt.

Aufbau eines Hinweises

Aus welchen Teilen besteht ein Hinweis?

- Aus der Angabe des Symptoms, mit dem sich das Problem bemerkbar macht;
- Aus der Kurzbeschreibung der Problemursache;
- Aus detaillierten Informationen zur Behebung des betreffenden Problems;
- Gegebenenfalls aus einer Liste von Vorabkorrekturen (Patches), die dem Hinweis zugeordnet wurden;

Aus der Angabe der Systemumgebung, für die der Hinweis gültig ist. Dies beinhaltet die Angabe des betroffenen

- R/3 Releases;
- R/3 Anwendungen;
- Betriebssystem;
- Datenbank und des

- verwendeten GUI-Frontends.

Die Suche nach Hinweisen erfolgt im OSS automatisch, sobald eine Problemmeldung von Ihnen gesichert wird. Zusätzlich ist es möglich, Hinweise durch Angabe der eindeutigen Hinweisnummer aufzurufen. Dadurch können Sie auf Hinweise zugreifen, die Ihnen in anderen Informationsquellen genannt wurden

Hinweissuche

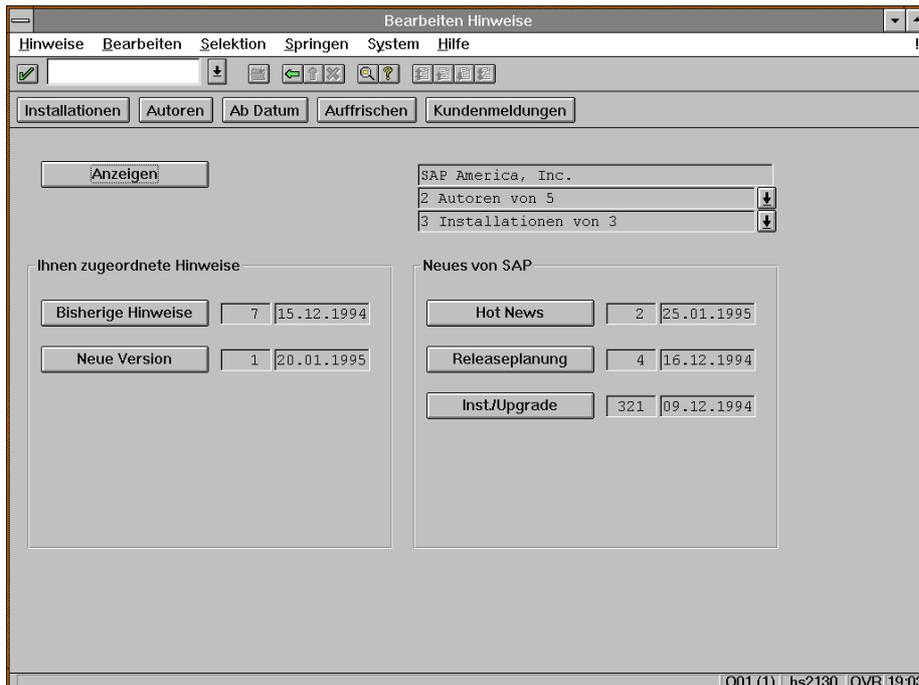


Abb. 2-4: Übersicht über die Ihnen zugeordneten Hinweise

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, eine Freitextsuche nach Hinweisen durchzuführen und sich alle Hinweise anzeigen zu lassen, die sich auf ein spezielles Thema beziehen. Dabei reicht es aus, die Begriffe einzutragen, die Ihre Frage charakterisieren. Je genauer Sie diese Freitextsuche gestalten, desto präziser wird das Suchergebnis Ihren Anforderungen entsprechen. Während der Eingabe können Sie außerdem überprüfen, ob es sich bei dem von Ihnen eingegebenen Suchbegriff um ein Programm, einen R/3-Terminologieausdruck, eine Meldungsnummer oder ein R/3-Objekt handelt. Wenn keine Zuordnung möglich ist, werden Ihnen vom OSS wortverwandte Begriffe vorgeschlagen, die Sie alternativ zur Suche verwenden können.

Freitextsuche

Bei der Angabe der Suchkriterien können Sie folgende Bereiche spezifizieren:

- die Sprache,
- das SAP-Release,
- den Themenkreis,
- die betroffene Anwendung,

- die Hinweisnummer,
- den Änderungszeitraum und
- den Freitext, wobei Suchbegriffe durch UND und ODER miteinander verknüpft werden können.

Grundsätzlich werden Ihnen nur die Hinweise zur Verfügung gestellt, die Ihrer Installation entsprechen. Bereits durch Ihre Anmeldung am OSS ist dem System bekannt, welche Systemplattformen Sie verwenden. Dadurch werden Ihnen bei der Hinweissuche genau diejenigen Hinweise angezeigt, die sich auf Ihre angegebenen Suchkriterien und Ihre spezielle R/3-Systemumgebung beziehen.

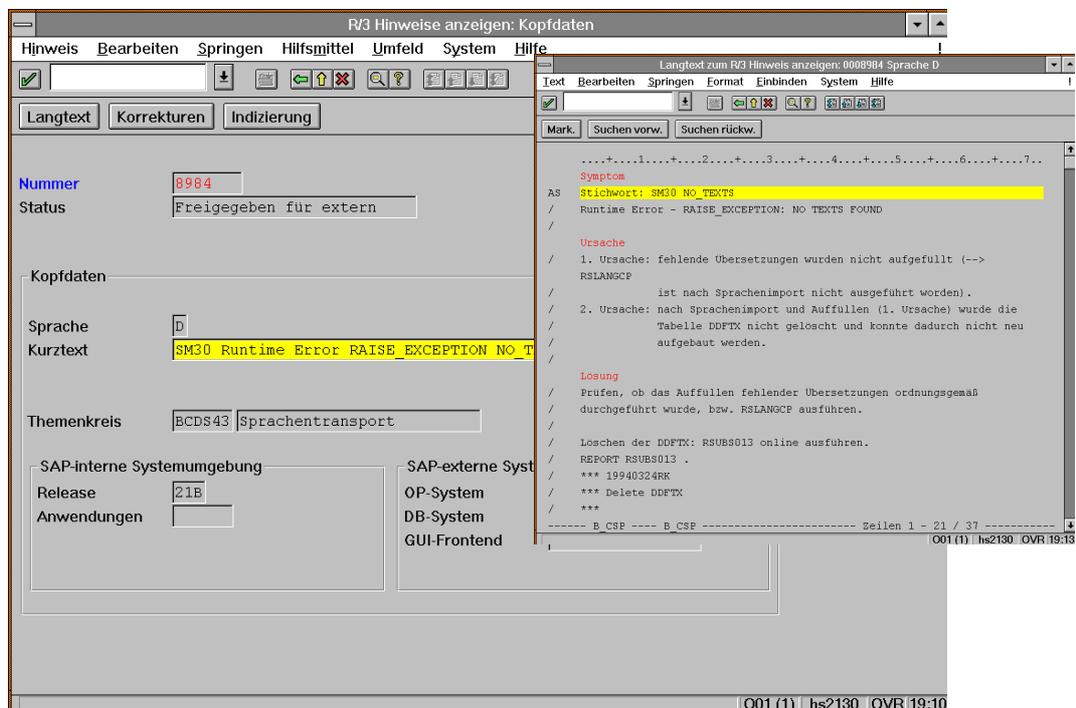


Abb. 2-5: Beispiel für einen Hinweis

periodische Suchabfrage Neben der vorher beschriebenen Freitextsuche in der Hinweisdatenbank können Sie im OSS periodische Suchabfragen für Hinweise definieren. Sie vergeben für jede selbst definierte periodische Suchabfrage einen Namen. Die Ergebnisse einer periodischen Abfrage werden Ihnen im Übersichtsbild für Hinweise in einem gleichnamigen Bereich angezeigt.

Die möglichen Suchkriterien für die Definition der periodischen Hinweissuche entsprechen denen der Freitextsuche. Sie können die Suche täglich, wöchentlich oder monatlich automatisch ablaufen lassen.

Vorabkorrekturen Wenn in Ihrem R/3-System Fehler auftreten, kann es notwendig werden, Modifikationen in Programmen bzw. in einzelnen Modulen vorzunehmen, um den einwandfreien Ablauf der R/3-Anwendungen wieder zu gewährleisten.

Diese von SAP für Sie zur Verfügung gestellten Modifikationen heißen Vorabkorrekturen. Diese werden Ihnen grundsätzlich zusammen mit einem Hinweis zur Verfügung gestellt, der Sie über die Randbedingungen und die Installation der Vorabkorrektur informiert.

Abb. 2-6: Kriterien für die Suche nach Hinweisen

Einfachere Modifikationen sind häufig in Hinweise integriert. In diesen Fällen ist die Verwendung des OSS für Sie besonders vorteilhaft, da der zusätzliche Aufwand für die Erfassung und Kontrolle einer per Fax übermittelten Vorabkorrektur entfällt.

Was ist ein Hinweis?

- Ein Hinweis enthält die detaillierte Beschreibung des Lösungsweges zu einem konkreten Problem.

Welche Eigenschaften haben Hinweise?

- Hinweise stehen grundsätzlich sowohl in Deutsch als auch in Englisch zur Verfügung.
- Hinweise können einer bestimmten Plattform (Hardware, Betriebssystem, Datenbank, R/3 Release) zugeordnet sein.
- Hinweise werden analog zu Problemmeldungen indiziert, um sie einfach wiederfinden zu können.

First Level Support - Wie läuft das eigentlich?

Der SAP First Level Support hat im wesentlichen die Aufgabe, anwendungsspezifische Probleme Ihres R/3-Systems zu bearbeiten. Desweiteren übernimmt er die qualitative und quantitative Analyse eingegangener Problemmeldungen. Beispielsweise wird die Qualität des First Level Service daran gemessen, wieviele Probleme von Ihnen selber gelöst werden können und wie lange die Bearbeitung von der Erfassung bis zum Abschließen der Problemmeldung dauert.

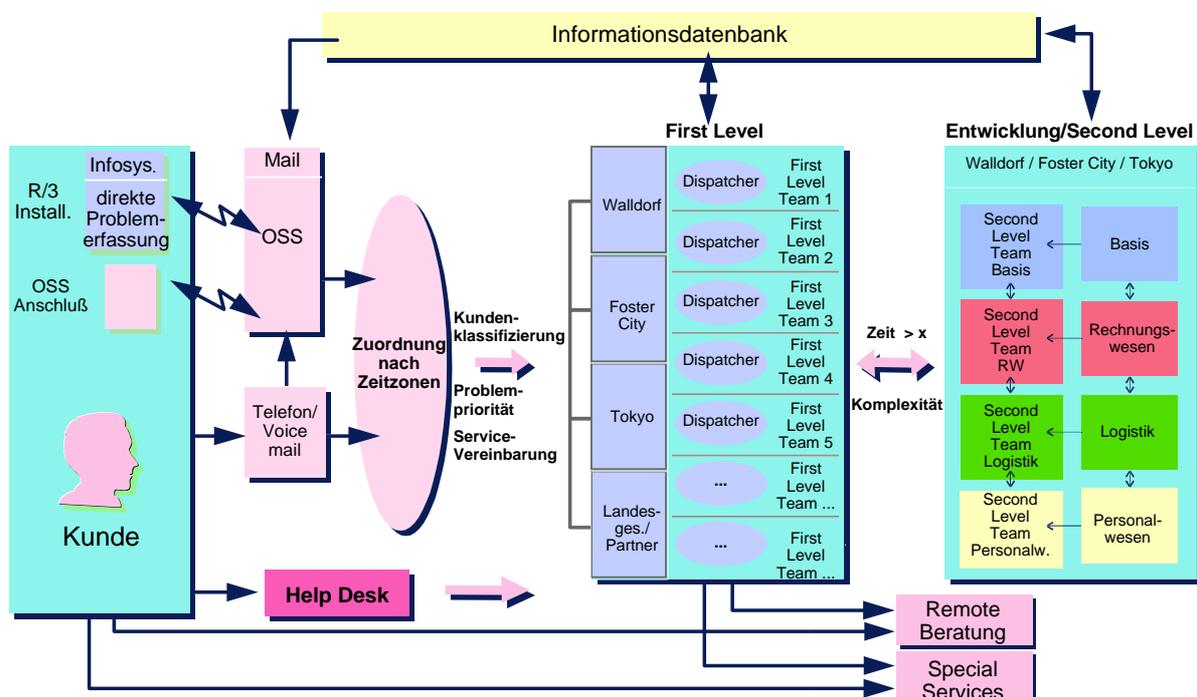


Abb. 2-7: Der R/3 First Level Support im Überblick

Workflow bei der Problem-bearbeitung

Die Bearbeitung von Anwendungsproblemen erfolgt auf folgende Weise:

- Die von Ihnen entweder über unseren Help Desk, als telefonische Nachricht oder online über das OSS eingegebene Meldung wird innerhalb unseres Workflow-Systems an den First Level Support weitergeleitet.
- Abhängig von der Zeitzone, der Uhrzeit und der Priorität des Problems wird die Meldung dort an eines unserer Support Zentren in Walldorf, Foster City oder Tokyo übergeben.
- Dort wird Ihre Meldung an den zuständigen Bearbeiter eines Serviceteam weitergeleitet.

- ❑ Ist ein Problem nicht kurzfristig lösbar oder zu umfangreich für eine Bearbeitung durch den First Level Support, so wird es zur weiteren Bearbeitung an den Second Level Support weitergeleitet. Dieser wendet sich gegebenenfalls direkt an die Entwicklungsabteilungen.
- ❑ Sofern eine Lösung Ihres Problems bereits bekannt ist, wird Ihrer Meldung ein vorhandener Hinweis zugeordnet. Andernfalls wird ggf. ein neuer Hinweis erstellt.
- ❑ Der zugeordnete Hinweis wird Ihnen über das Online Service System zur Verfügung gestellt.

Die Möglichkeit der direkten Eingabe einer Meldung in das OSS dient der Vermeidung von unnötigen Wartezeiten bei der Problemannahme und führt zu einer Reduzierung der Bearbeitungszeit durch den First Level Support.

Vorteile unseres First Level Supports

Die gelösten Probleme tragen dazu bei, daß die von Ihnen und SAP gemeinsam benutzte Hinweisdatenbank durch neue und aktualisierte Hinweise zu einem fortlaufend wachsenden „Nachschlagewerk“ für die Lösung von Problemen wird.

Die weltweite Netzwerkstruktur des First Level Supports und die darin enthaltene Aufteilung der Zuständigkeiten der Servicezentren nach Zeitzonen vermeidet unnötige Verzögerungen bei der Bearbeitung Ihrer Problem-meldung.

Geschäftszeiten? Die kennen wir nicht!

Service rund um die Uhr Selbstverständlich haben wir den Fall berücksichtigt, daß Sie einmal außerhalb der üblichen Geschäftszeiten der für Sie zuständigen SAP-Landesgesellschaft dringende Probleme mit Ihrem R/3-System haben. Deshalb werden wir Ihnen einen weltweiten Service zur Verfügung stellen, der Ihnen unabhängig vom Zeitpunkt der Eingabe Ihrer Anfrage oder Meldung und unabhängig vom Standort eine Bearbeitung garantiert. Daß dieser Service rund um die Uhr und 7 Tage die Woche von Ihnen genutzt werden kann und automatisch abläuft, haben wir uns zum Ziel gesetzt.

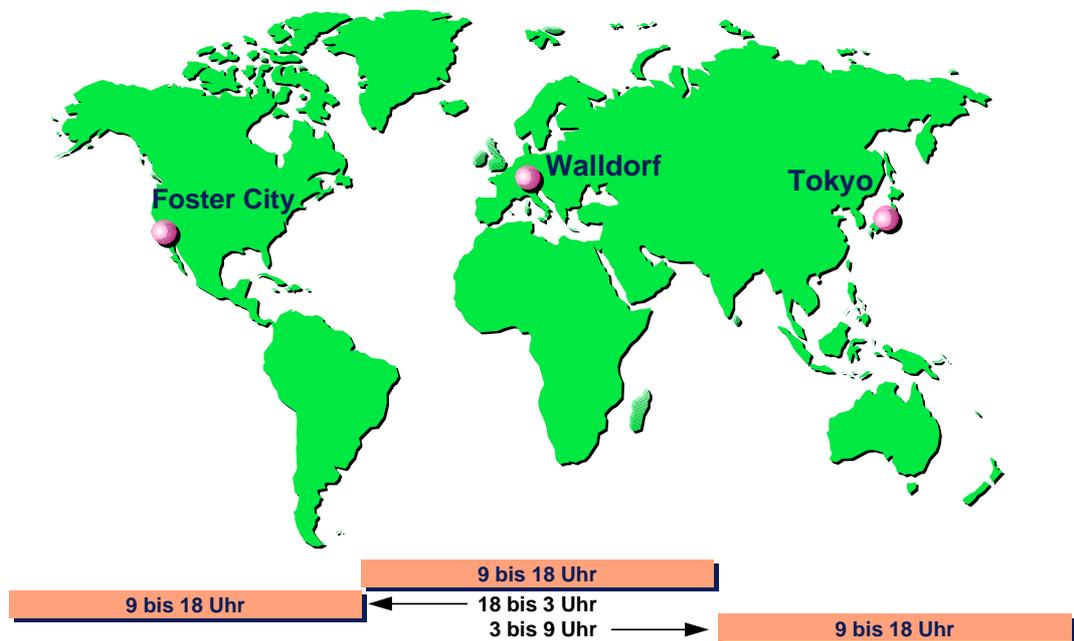


Abb. 2-8: Die internationalen First Level Support Zentren

Die drei großen Zentralen befinden sich in Walldorf, in Foster City und in Tokyo. Derjenige First Level Support, der zum Zeitpunkt Ihrer Anfrage „im Dienst“ ist, kümmert sich um das Bearbeiten und das Weiterleiten auch wenn Ihr regionaler Service sich gerade „außer Dienst“ befindet.

Weiterleiten nach Geschäftsschluß

Bereits heute werden Anrufe an unsere Priority 1 Hotline nach Geschäftsschluß von Deutschland in die USA weitervermittelt. Zukünftig werden Problemmeldungen, die uns zwischen 18.00 Uhr abends und 6.00 Uhr morgens mitteleuropäischer Zeit erreichen, zum First Level Support in die USA weitergeleitet, während Meldungen, die zwischen 3.00 und 9.00 Uhr morgens eintreffen, nach Japan weitergeleitet werden. Hierfür brauchen Sie nicht Japanisch zu lernen; die Kommunikation kann in jedem Fall in Englisch durchgeführt werden.

Die interne Weiterleitung Ihres Anrufs erfolgt automatisch, so daß Sie nur eine zentrale Telefonnummer benötigen, um unseren First Level Support zu erreichen.