

Aktuelle Informationen - Die Basis für einen erfolgreichen Einsatz Ihres R/3-Systems

Die Informationsdatenbank*)

Mit dem Ziel vor Augen, Sie mit detaillierten, aktuellen, zielgruppenorientierten und Ihren Bedürfnissen angepaßten Informationen rund um das R/3-Produkt zu versorgen, bieten wir Ihnen die R/3 Informationsdatenbank an. Dieser Service dient vor allem dazu, den kontinuierlichen Informationsfluß von SAP zu Ihnen als R/3-Kunde zu gewährleisten und Ihnen jegliche Art von Mitteilungen stets aktuell zur Verfügung zu stellen.

Für die Aktualität der Informationsdatenbank und die Aufnahme neuer Informationen sorgen die regelmäßig von uns durchgeführten Qualitätskontrollen.

Der R/3 Information Database Service ist das Sprachrohr aller Organisationseinheiten innerhalb der SAP, in den SAP-Niederlassungen und bei unseren Partnern.

Die Informationen, die Sie über das OSS aus der Informationsdatenbank erhalten, betreffen alle Bereiche des Systems R/3 und umfassen folgende Themengebiete:

Themengebiete der Informationsdatenbank

- Strategie- und Produktplanung (z.B. Neuigkeiten aus der R/3-Entwicklung)
- Entwicklung/Auslieferung (z.B. Versandtermine, Wartungsdauer einzelner Release-Stände)
- Informationen aus den R/3 Services (z.B. Wichtige Termine, neue Leistungen, zertifizierte Partner)
- Schulung/Veranstaltung (z.B. Belegungsplan, Kalender)
- Dokumentationsübersicht (z.B. verfügbare Publikationen und Veröffentlichungen)
- Technische Informationen (z.B. Remote-Anschluß, unterstützte Netzwerkprodukte)

Suchkriterien Um das umfangreiche Informationsangebot einfach nutzen zu können, werden Ihnen verschiedene Funktionen zur Unterstützung einer effizienten Suche angeboten. Mögliche Kriterien sind:

- ❑ Eine frei definierbare Attributeinstellung zur Vorselektion von Informationen z.B. Release-Stand, Applikationsnutzung, Sprache, Branche, Hardware usw.,

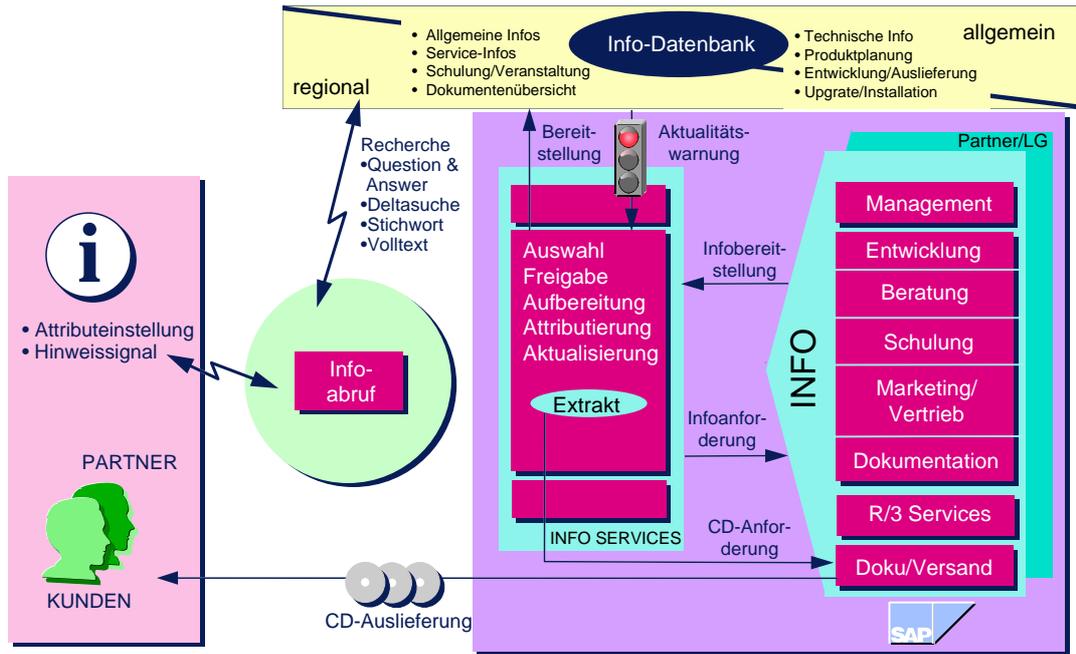


Abb. 3-1: Die R/3 Informationsdatenbank

- ❑ die Delta-Suche (neue Informationen ab einem bestimmten Datum, im Bereich noch nicht gelesene Informationen) und
- ❑ die Freitextsuche bzw. Suche über einen kontrollierten Index.

Hot News

Zielgruppenorientierte Nachrichten von hoher Priorität werden mit Hot News bezeichnet. Die Bereitstellung dieser Online-Informationen in der Informationsdatenbank dient Ihnen dazu, den optimalen Betrieb Ihres R/3-Systems sicherzustellen und über wichtige Änderungen und Empfehlungen sofort informiert zu sein.

Hot News brauchen von Ihnen nicht in der Datenbank gesucht werden, sondern werden Ihnen von uns aktiv angeboten. Gegebenenfalls enthalten Hot News einen Verweis auf ergänzende Anmerkungen in der Informationsdatenbank.

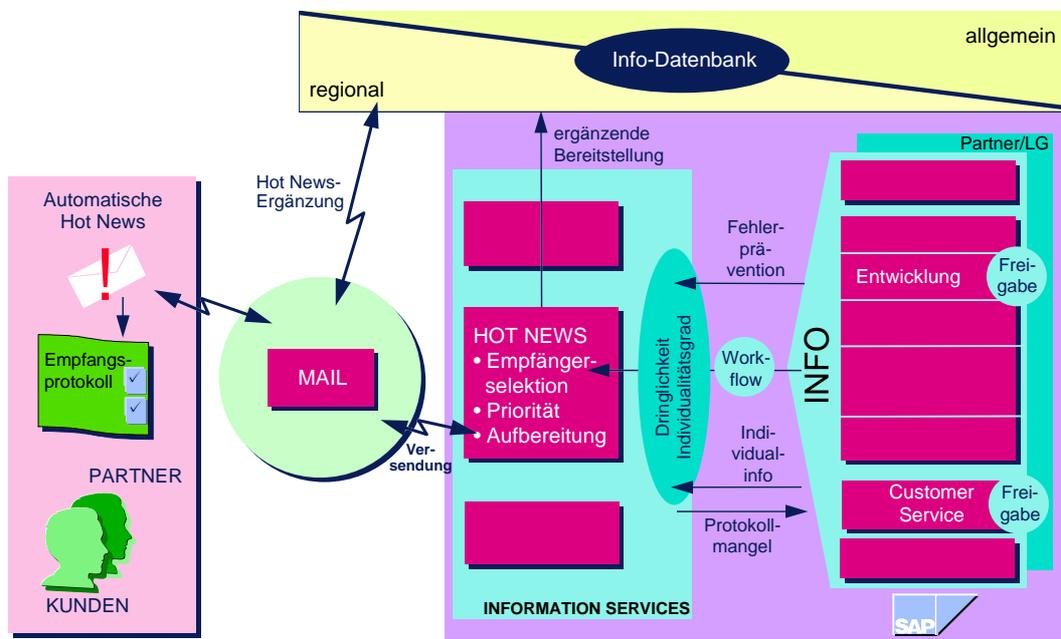


Abb. 3-2: Hot News als Teil der Informationsdatenbank

Hot News werden einer der drei folgenden Kategorien zugeordnet:

Kategorien von Hot News

- Alarmhinweise, d.h., Beschreibungen von Fehlern und Lösungen, die Sie aufgrund der individuellen Systemeinstellung unbedingt beachten müssen, um schwerwiegende Probleme zu vermeiden.
- Spezielle Themen aus der Informationsdatenbank, die für Sie besonders wichtig sind (Änderungen der Release-Strategie, Terminverschiebungen etc.)
- Nachrichten und Empfehlungen, die auf bestimmte kundenspezifische Systemmerkmale zutreffen. Dazu gehören beispielsweise die Empfehlung der Nutzung des EarlyWatch Services unmittelbar vor dem Produktivstart oder die Durchführung eines Upgrades.

Aufgrund bestimmter Ereignisse (z.B. ausgebuchte Schulung oder baldiger Produktivstart) erfolgt das Erstellen von Hot News selbsttätig durch die automatische Workflow-Steuerung. Die Auswahl der Empfänger und das Versenden erfolgen ebenfalls automatisch auf der Basis definierter Empfängermerkmale (z. B. Installationstyp oder Region).

**Hot News unterschiedlicher
Priorität*)**

Je nach ihrer Bedeutung können Hot News mit unterschiedlichen Prioritäten versehen werden: Bei besonders wichtigen Informationen erscheint bei Ihnen im OSS eine Warnmeldung auf dem Monitor, bei weniger wichtigen Mitteilungen erfolgt lediglich ein Hinweis in Ihrer Mailbox im OSS.

Wenn Sie die im OSS erhaltenen Hot News gelesen haben, dann wird eine automatische Rückmeldung generiert und an SAP gesendet. In Abhängigkeit von den aufgrund der Information einzuleitenden Maßnahmen wird die Veranlassung von Folgeaktionen in Ihrem Interesse in Checklisten vermerkt und so für uns nachvollziehbar. Unterbleiben notwendige Handlungen, können im Bedarfsfall weitere Schritte eingeleitet werden.