

Was es sonst noch gibt...

Über OSS zugängliche Services

Wenn Sie Fragen allgemeiner Art haben oder nicht wissen, wer bei SAP der richtige Ansprechpartner ist, so hilft Ihnen der R/3 Help Desk Service **Help Desk Service**.

Die Serviceleistung besteht darin, Ihnen die Möglichkeit zu geben, weltweit Anfragen an SAP zu richten. Falls der lokale Help Desk Service Ihnen einmal nicht helfen können sollte oder bestimmte Leistungen gar nicht anbietet, dann wird Ihre Anfrage von dort aus an die zugehörige Kontaktperson in den überregionalen Anlaufstellen für R/3 Services weitergeleitet und bearbeitet.

Auch diese Anfragen sind, da sie vom Help Desk Service in das OSS eingegeben werden, jederzeit von Ihnen abrufbar. Damit können Sie sich darüber informieren, in welchem aktuellen Status der Bearbeitung Ihre Anfrage ist.

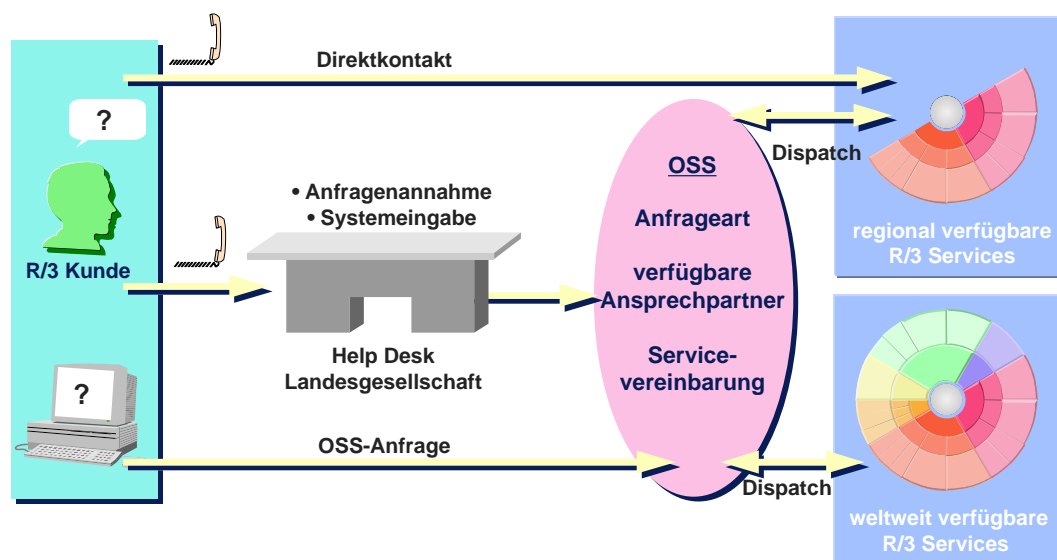


Abb. 6-1: Die Bearbeitung von Anfragen durch den Help Desk Service

Zusätzlich zur Entgegennahme von Anfragen aller Art steht Ihnen der Help Desk Service auch für die Äußerung von Kritik am Produkt R/3 und an den SAP R/3 Services zur Verfügung. Mit der Bearbeitung werden dann die entsprechend zuständigen Serviceabteilungen beauftragt.

Das Online Service System informiert Sie auch über das OSS selbst. Sobald neue Funktionen im OSS freigegeben werden oder wenn sich vorhandene **News zum OSS*)**

Funktionen ändern, werden Sie im Einstiegsbild des OSS einen Funktionsknopf „News zum OSS“ finden. Auf diese Art ist sichergestellt, daß Sie über den Leistungsumfang des OSS stets auf dem laufenden bleiben.

Damit die angezeigten Neuigkeiten für Sie aktuell sind, wird der Funktionsknopf unsichtbar, sobald Sie die vorhandenen Meldungen gelesen haben. Sofern Sie bestimmte Nachrichten längerfristig zur Verfügung haben möchten, können Sie diese per PC-Download auf Ihren lokalen Rechner übertragen.

OSS Änderungsdienst*) Über den OSS-Änderungsdienst können Sie online Änderungen in den für Sie bei uns gespeicherten Kundendaten vornehmen. Insbesondere können Sie uns weitere Ansprechpartner für Ihre R/3 Systeme nennen und für weitere R/3 Anwender den Zugang zum Online Service System beantragen. Darüber hinaus können Sie uns über den Änderungsdienst mitteilen, ab wann Sie mit welchen R/3 Systemen den Produktivbetrieb aufnehmen.

Durch diesen Dienst ersparen wir Ihnen den Aufwand, die bisher verwendeten Formulare zu beschaffen, auszufüllen und per Fax an SAP zu senden.

Bestell- und Buchungsservice*) Der Bestell- und Buchungsservice erleichtert Ihnen die Planung Ihrer nächsten Schulung. Dies umfaßt

- die Unterstützung bei der Auswahl des geeigneten Kurses,
- eine detaillierte Information über Preise und Termine sowie
- die Information über die Zahl der noch verfügbaren Plätze in einem bestimmten Kurs.

Wenn Sie sich für eine Schulung entschieden haben, können Sie diese nicht nur online buchen, sondern zusätzlich eine Hotelliste und eine Wegbeschreibung abrufen.

Darüber hinaus informiert Sie das OSS über Schulungen, die für andere Mitarbeiter Ihres Unternehmens gebucht wurden. Eine Selektion ist dabei sowohl für einen bestimmten Zeitraum oder einen bestimmten Mitarbeiter möglich. Schließlich finden Sie im OSS auch generelle Hinweise und Neuigkeiten rund um das Thema Schulungen bei SAP.

Zu einem späteren Zeitpunkt werden Sie über diesen Service auch andere Produkte von SAP bestellen können, wie beispielsweise Dokumentation, zusätzliche Lizenzen oder Erweiterungen bestehender Lizenzen.

Sonstige R/3 Remote Services

Über dieselbe Leitung, mit der Sie auf das OSS zugreifen, sind Sie auch in der Lage, andere Remote Services in Anspruch zu nehmen. Dabei handelt es sich um den EarlyWatch Service und den Remote Consulting Service.

Der EarlyWatch Service ist ein Service für die präventive Systemverwaltung während aller Phasen des R/3-Lebenszyklus. Durch diesen Service wird in regelmäßigen Abständen der Status Ihres R/3-Systems untersucht und anhand der aktuellen und der vorangegangenen Systemdaten eine Prognose des zu erwartenden Ressourcenverbrauchs erzeugt. Dadurch werden Performanceprobleme vermieden, die durch Engpässe in der Datenablage und in anderen Systemressourcen entstehen können, und außerdem die Verfügbarkeit Ihres R/3-Systems erhöht. Neben dieser Hauptaufgabe übernimmt der EarlyWatch Service auch andere Aufgaben während der verschiedenen Installations- und Betriebsphasen des R/3-Systems. Dazu gehören

EarlyWatch Service

- die Planung und der Testlauf der Stammdatenübernahme,
- die eventuelle Übernahme von Bewegungsdaten,
- die Vorbereitung des Produktivstarts und der Belastungstest des Systems sowie
- die Analyse der Antwortzeiten und das Tuning der Systemkomponenten im Anschluß an den Produktivstart.

Der Remote Consulting Service erlaubt es SAP-Servicespezialisten, sich direkt an Ihrem R/3-System anzumelden und dort problembezogene Unterstützung zu leisten. Dabei können sowohl Sie als auch der Servicemitarbeiter über den Echomodus die Aktionen der Gegenstelle mitverfolgen. Mit dem interaktiven System Intel ProShare können zwei Benutzer an Rechnern, die über ISDN verbunden sind, das gleiche Programm benutzen und gemeinsam Daten bearbeiten. Darüber hinaus kann Intel ProShare eine Videoverbindung zwischen beiden Partnern herstellen. Damit bietet Ihnen Intel ProShare zusätzlich zu den übrigen Diensten eine Steigerung der Anwen-derproduktivität durch:

Remote Consulting Service

- Interaktive Systemadministration durch Zusammenarbeit zwischen einem Servicespezialisten bei SAP und Ihnen bei gleichzeitiger Verbesserung Ihrer Qualifikation und Ihres Fachwissens
- Unterstützung in allen Fragen der Nutzung von System- und Anwendungskomponenten, die eine auf Sie zugeschnittene Bearbeitung durch einen Experten erfordern. Bei Systemstillständen ist ein SAP-Experte sofort verfügbar und wird mit Ihnen gemeinsam das Problem direkt am Bildschirm bearbeiten.

Der Remote Consulting Service nimmt alternativ die Aufgaben wahr, die sonst von einem SAP-Berater in Ihrem Hause wahrgenommen würden. Dies

6

Was es sonst noch gibt ...

beinhaltet die Beratung über den optimalen Einsatz des R/3 Systems, die Unterstützung bei Systemaktualisierungen sowie die Anpassung von R/3 Applikationen auf Ihre speziellen Bedürfnisse.

Remote Consulting erspart Ihnen Zeit und Kosten, die normalerweise durch die Anreise eines Beraters verursacht würden.

