

# DAS SAP SERVICE-NETZWERK

- 3 **Das SAP Service-Netzwerk**
- 3 **Die Dienstleistungen im SAP Service-Netzwerk**
- 3 **Aufbau des Netzwerks**
- 3 **Zugriffs- und Datensicherheit**
- 3 **Weitere Informationen**



# DAS SAP SERVICE-NETZWERK

Moderne EDV-Konzepte werden zunehmend in Form von komplexen Client/Server-Systemen realisiert. Diese Systeme bieten jedoch nicht nur enorme Vorteile, sondern erfordern darüber hinaus auch wesentlich mehr Kenntnisse über interne Zusammenhänge, insbesondere in Ausnahmesituationen.

SAP hat diese Notwendigkeit frühzeitig erkannt und für die optimale Unterstützung aller R/3-Kunden ein eigenes Service-Netzwerk aufgebaut. Dieses Netzwerk ist über einen WAN-Anschluß von jedem Ort der Welt aus zugänglich und wird heute bereits von über 1000 Kunden genutzt. Nur über eine solche Online-Verbindung ist heute und in Zukunft sichergestellt, daß Sie zu jeder Zeit die Beratung und Unterstützung erhalten, die Sie benötigen.

## Was bietet das SAP Service-Netzwerk

Mit dem Service-Netzwerk werden Ihre wichtigsten Anforderungen schnell und unkompliziert abgedeckt:



### Information

Aktuelle Information ist für Sie wichtiger denn je. Das SAP Service-Netzwerk ermöglicht Ihnen, jederzeit die neuesten Informationen über alle SAP-Systeme *online* abzurufen (z.B. Problemlösungen, *Hot News*, Produktplanung, Release-Informationen). Durch die weltweite Verfügbarkeit können Sie auf diese Informationen zu jeder beliebigen Zeit und an jedem beliebigen Ort zugreifen.



### Beratung

Über das SAP Service-Netzwerk erhalten Sie schnell und unkompliziert Antworten auf Ihre Fragen. Hierzu ste-

hen Ihnen nach vorheriger Anmeldung qualifizierte Berater persönlich zum gewünschten Thema zur Verfügung. Die Vorteile für Sie: Teure Reisezeit entfällt und Sie bekommen kurzfristig Unterstützung.



### Systempflege

Die Verfügbarkeit Ihres R/3 Systems ist für Sie ein absolutes Muß. Präventive Analysen durch qualifizierte Fachleute bieten die Möglichkeit, potentielle Fehlerquellen frühzeitig zu erkennen und zu verhindern. Über das Service-Netzwerk bietet Ihnen SAP an, Ihr R/3 System regelmäßig von SAP-Systemspezialisten überprüfen zu lassen.



### "State of the Art"-Kommunikation

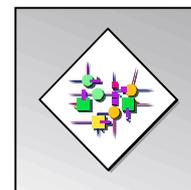
Das weltweite SAP Service-Netzwerk ist nach dem neuesten Stand der Technik konzipiert. Sie können sich daher problemlos anschließen und von den

Vorteilen profitieren. SAP stellt Ihnen zu diesem Zweck weltweit mehrere Knotenpunkte zur Verfügung. Egal, welchen der weltweiten Services Sie nutzen, für Sie fallen immer nur die Verbindungskosten zum nächsten Knoten an.



### Sicherheit

Durch geeignete Sicherheitsmechanismen ist jederzeit gewährleistet, daß über das SAP Service-Netzwerk kein unbefugter Zugriff auf Ihr R/3 System und Ihr Netzwerk möglich ist. Die Konzeption des Netzwerkes sowie speziell entwickelte Softwarekomponenten sorgen darüber hinaus dafür, daß nur Sie eine Verbindung zum Service-Netzwerk aufbauen können. Zugriffe von außen ohne explizite Freigabe der Verbindung durch Sie sind nicht möglich.



## Die Dienstleistungen im SAP Service-Netzwerk

Die Dienstleistungen, die SAP über das Service-Netzwerk anbietet, ergänzen sich gegenseitig optimal. Sie bieten Ihnen umfassende Unterstützung im täglichen Betrieb und bei allen Fragen oder Problemen im Betrieb von R/3. Obwohl die Dienste bereits heute in ihrem Umfang beispielhaft sind, werden sie weiter ausgebaut und ergänzt, um Ihnen auch in Zukunft die optimale Unterstützung zu bieten.



### SAP EarlyWatch™

Mit EarlyWatch bietet Ihnen SAP die Möglichkeit, ihr R/3-System regelmäßig von qualifizierten SAP-Mitarbeitern analysieren zu lassen. Durch diese periodischen Untersuchungen garantiert der EarlyWatch Service eine erhöhte Verfügbarkeit Ihres R/3 Systems. EarlyWatch basiert auf einem präventiven Konzept: Noch bevor Problemsituationen entstehen, können Gegenmaßnahmen getroffen werden.

Das System R/3 generiert zu diesem Zweck im laufenden Betrieb statistische Daten über die Nutzung und Auslastung der wesentlichen Systemkomponenten. Diese und die aktuellen Daten werden im Rahmen einer EarlyWatch-Session von hoch qualifizierten SAP-Spezialisten analysiert und gründlich ausgewertet. Falls bei der Analyse potentielle Fehlersituationen oder eventuelle Ressourcen-Engpässe erkannt werden, werden Sie sofort benachrichtigt und erhalten qualifizierte Empfehlungen für entsprechende Gegenmaßnahmen.

Den Abschluß der Analyse bildet

der detaillierte EarlyWatch-Report. Dieser enthält neben einem Zustandsbericht Empfehlungen zur Optimierung des R/3 Systems hinsichtlich Performance und Verfügbarkeit.

Die enge Zusammenarbeit von SAP-Mitarbeitern und Mitarbeitern der Hardwarepartner im EarlyWatch-Team öffnet neue Qualitäten für die technische Betreuung ihres R/3 Systems: Durch die Analyse zahlreicher Kundeninstallationen haben diese Spezialisten fundiertes Wissen vor allem über wichtige Systemparameter, Verknüpfungen und Abhängigkeiten. Sie haben damit die Möglichkeit, Know how von einem kompetenten Serviceanbieter zu erhalten, das nur schwerlich im eigenem Unternehmen aufgebaut werden kann.

Der EarlyWatch Service ist nur über einen Anschluß an das Service-Netzwerk realisierbar.



### Remote Consulting

Durch die ständig wachsende Zahl nach der Einführungsphase von großen Softwareprojekten, die von renommierten Beratungsunternehmen oder SAP selbst durchgeführt werden, ist es oft schwierig, kurzfristig und schnell hochkarätige Spezialisten zu erreichen, die eine qualifizierte Beratung geben können. Die notwendige Vorlaufzeit (meist einige Wochen) und die anfallenden Reisekosten erschweren dieses Vorhaben außerdem.

Mit dem *Remote Consulting* bietet SAP einen weltweit einmaligen Service, der die Beratung und Unterstützung der ständig steigenden Zahl von SAP-Kunden auch in Zukunft si-

cherstellt: Der SAP-Spezialist nimmt über das Service-Netzwerk direkt Verbindung mit Ihnen auf, kann so direkt auf Ihre spezifischen Probleme eingehen und meist eine direkte Lösung anbieten.

Fragen und Probleme zu folgenden Themen lassen sich so direkt *online* klären:

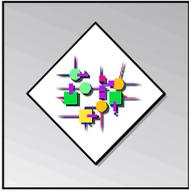
- ✦ Customizing
- ✦ Datenbank-Reorganisation
- ✦ ABAP/4 Development Workbench
- ✦ Updates/Upgrades und Erweiterungen
- ✦ SAPScript

Durch den optionalen Einsatz neuester Technologien wie *Personal Video Conferencing* können Sie bei Bedarf auch persönlichen Kontakt mit dem SAP-Spezialisten aufnehmen.

Fragen und Probleme, die im Rahmen des Remote Consulting nicht gelöst werden können, werden direkt an die entsprechende Fachabteilung und - falls notwendig - direkt bis in die Entwicklung weitergegeben, so daß immer der schnellste Weg zur Lösung gefunden wird.

Die Vorteile liegen auf der Hand:

- ✦ Sie erhalten die Beratungsleistung wesentlich schneller. Durch den direkten Kontakt werden Fragen und Probleme zielgerichtet gelöst.
- ✦ Sie sparen kostenpflichtige Reisezeiten der Berater.
- ✦ SAP kann die begrenzten Kapazitäten von Spezialisten mehr Kunden zukommen lassen.



## Online Service System (OSS)

Das Online Service System (OSS) ist eine leistungsfähige Datenbank auf einem speziellen R/3-System, die Ihnen jederzeit kostenlos zur Verfügung steht. Im OSS können Sie Ihre Fragen an SAP direkt erfassen oder in der Hinweis-Datenbank nach einer (meist vorhandenen) Lösung für Ihr Problem suchen. Durch Ihre direkte Erfassung ist eine optimale Fehlerbeschreibung sichergestellt und das SAP Service-Team kann schnell und präzise antworten. Meldungen im OSS werden mit gleicher Priorität behandelt wie telefonische Meldungen.

OSS bietet zur Zeit folgende Dienste:

- 3 **Hot News** - Hier erhalten Sie die aktuellsten Informationen über Produktplanungen, Entwicklungen, Updates und Auslieferungs-Strategien auf Knopfdruck.
- 3 **Help Desk** - Falls Sie nicht genau wissen, an wen Sie sich mit Ihrem Problem wenden sollen, können Sie eine Help Desk-Anfrage im OSS erfassen. Die Anfrage wird an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet.

Weitere Dienste werden in Kürze dazukommen:

- 3 **Überwachung der eigenen Daten** - Sie können die Daten, die SAP über Sie gespeichert hat, selbst überwachen und korrigieren.
- 3 **Kommunikation mit dem Ansprechpartner** - Über eine komfortable Mail-Funktion können Sie in ständiger Verbindung mit Ihrem SAP-Berater und anderen Ansprechpartnern bleiben.

- 3 **R/3-Produktgestaltung** - In OSS werden Sie Entwicklungsanträge und Wünsche für zukünftige Erweiterungen direkt erfassen können. Damit erhalten Sie direkten Einfluß auf die Produktgestaltung zukünftiger R/3-Funktionen.
- 3 **Bestellung von Dokumenten und Schulungen** - Über OSS werden Sie Zugriff auf den kompletten Katalog mit verfügbaren Dokumenten und Schulungen erhalten und diese direkt bestellen können.

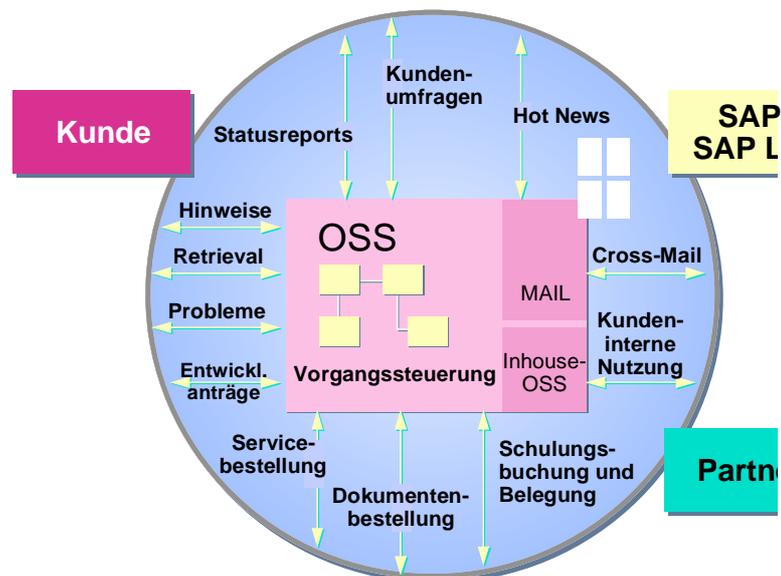
## Online-Fehleranalyse

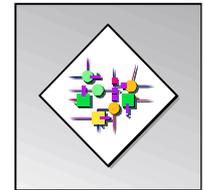
Sollte in Ihrem SAP-System ein Problem auftreten, so kann sich ein SAP Hotline-Spezialist über das Service-Netzwerk direkt in Ihr System einwählen, um das Problem *vor Ort* zu analysieren. Diese direkte Ver-

bindung garantiert nicht nur eine schnelle und effektive Fehlerbehebung, sondern sie ist häufig sogar der einzige Weg, den Fehler zu reproduzieren, da viele Fehlersituationen nur durch die speziellen Einstellungen (*Customizing*) des Kundensystems auftreten.

## 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 das Service-Netzwerk auf Ihr System zugreifen und die aufgetretene Fehlersituation analysieren und beheben.





## Aufbau des Netzwerks

Das SAP Service-Netzwerk besteht aus mehreren Support-Servern an internationalen Standorten, die untereinander über ein eigenes Netzwerk verbunden sind. Durch die weltweite Verteilung der Support-Server und den ständigen Datenaustausch zwischen den Servern ist sichergestellt, daß alle Serviceleistungen jederzeit zugänglich sind und für jedes Problem ein SAP-Experte zur Ihrer Verfügung steht.

Durch diese Konzeption ist dauerhaft gewährleistet, daß Ihre Anforderungen und Erwartungen an das SAP Service-Netzwerk alle erfüllt werden:

- 3 Das Netzwerk ist weltweit und rund um die Uhr verfügbar.
- 3 Expertenteams stehen jederzeit für ihre Unterstützung bereit.
- 3 Die Dienstleistungen stehen weltweit mit immer gleichbleibender Qualität zur Verfügung.
- 3 Der Anschluß an das Service-Netzwerk ist kostengünstig. Alternative Anbindungen über öffentliche und private Netzdienste sind möglich. — Sie können sich die günstigste Anbindung aussuchen.
- 3 Die Services im Netzwerk selbst werden ebenfalls kostengünstig und teilweise gratis angeboten.
- 3 Die Zugriffssicherheit auf Kundensysteme ist durch Einsatz neuester Technologie auf Seiten von SAP und die Zugangskontrolle auf Kundenseite jederzeit gewährleistet.

- 3 Das Netzwerk wird ständig um neue Standorte erweitert, so daß auch in Zukunft gewährleistet ist, daß jeder SAP-Kunde ein Servicezentrum in seiner Region vorfindet.

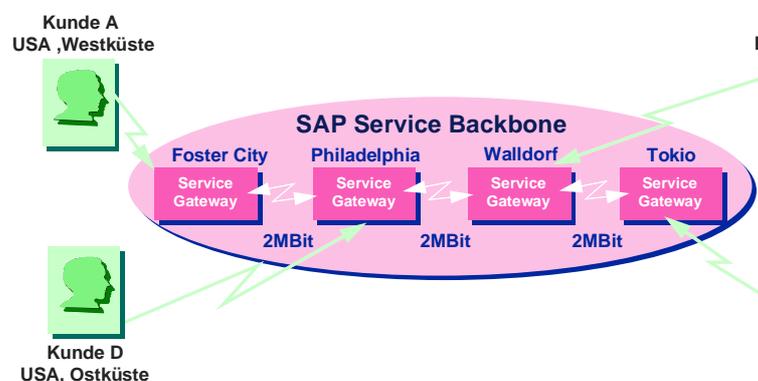
## Ihre Verbindung zum SAP Service-Netzwerk

Als SAP-Kunde benötigen Sie nur eine Verbindung zum nächstgelegenen Support-Server. Ihr System oder lokales Netzwerk wird über einen öffentlichen oder privaten Netzwerkanbieter mit dem SAP Service-Netzwerk verbunden. Um diese Verbindung einzurichten, müssen Sie folgende Schritte durchführen:

Falls Sie noch keine offizielle IP-Netzwerkadresse für Ihren Anschluß haben, so lassen Sie sich von Ihrem Netzwerkanbieter eine solche Adresse zuteilen oder beantragen Sie selbst eine IP-Adresse..

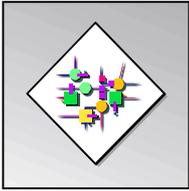
Teilen Sie SAP die benötigten Daten mit, damit Sie dem nächstgelegenen Servicezentrum zugeordnet werden können. Melden Sie die Namen der OSS-Benutzer sowie ihre zugeteilte IP- bzw. X.25-Adresse mit den Formularen.

Nähere Hinweise zum Anschluß an das Netzwerk, Entscheidungshilfen, Adressen von neutralen Beratungsstellen und Netzwerkanbietern, sowie die benötigten Formulare für die Rückmel-



Entscheiden Sie sich für eine Anbindungsmöglichkeit und wählen Sie einen geeigneten Netzwerkanbieter aus, über den Sie die Datenverbindung zum SAP-Service-Netzwerk herstellen. Der Anbieter oder Ihr SAP-Partner berät Sie gerne über die notwendigen Hardware- und Software-Voraussetzungen.

Angabe von Adressen und Benutzern finden Sie in der technischen Dokumentation zum Remoteanschluß unter dem Titel: *Remote-Verbindung zu den R/3 Online Services* (Bestellnummern finden Sie im Kapitel *Weitere Informationen*.)



## Zugriffs- und Datensicherheit

Bei der Nutzung des SAP Service-Netzwerks ist die Datensicherheit in Ihrem System jederzeit gewährleistet, da ausschließlich Sie die Verbindung aufbauen und den Zugriff auf Ihr System freigeben.

Sie legen für den Zugriff auf das System spezielle Benutzerkennungen und Paßwörter fest, die nur für den Online-Zugriff benutzt werden. Sie können die Verbindung jederzeit wieder abbauen und haben damit die volle Kontrolle. Bei Serviceoperationen, die ein SAP-Mitarbeiter online an Ihrem System durchführt, können Sie alle Operationen verfolgen (*SAP Echo-Modus*) und protokollieren.

Darüber hinaus hat SAP eine besondere Softwarekomponente entwickelt (*SAProuter*). Dieser *SAProuter* bewirkt, daß Ihr Netzwerk bzw. System vom Rest der (Netzwerk-)Welt isoliert ist und Zugang zu Ihrem Netzwerk nur vordefiniert und kontrolliert stattfinden kann.

SAP bemüht sich ständig um die Weiterentwicklung der Sicherheitsmechanismen im Zusammenhang mit WAN-Verbindungen zu Kundennetzwerken und -Systemen. Durch geeignete Maßnahmen können Sie die Zugriffskontrolle auf Ihr System weiter erhöhen:

- 3 Konfigurieren Sie Ihren X.25-Anschluß so, daß nur abgehende, aber keine ankommenden Verbindungen möglich sind. Bevor Sie sich nicht aktiv zu SAP einwählen, ist keine Verbindung möglich.
- 3 Wenn Sie eine andere Netzwerk- anbindung als X.25 benutzen, so schalten Sie die entsprechenden Router nur dann frei, wenn Sie eine Verbindung benötigen.

- 3 Setzen Sie nur Hardware (Router) ein, die Sie so konfigurieren können, daß nur Verbindungen zu festgelegten Partnern (z.B. SAP) möglich sind. Außerdem besteht auf den meisten Routern die Möglichkeit, den Zugriff nur für bestimmte Programme (z.B. SAP R/3) zu ermöglichen.
- 3 Schützen Sie jede Benutzerkennung auf Ihrem System durch ein Paßwort. Richten Sie für den Servicezugriff eine Benutzerkennung mit einem Paßwort ein, das Sie nach dem Zugriff wieder sperren. Ändern Sie die Paßwörter in regelmäßigen Abständen.

Beim direkten Zugriff eines SAP-Mitarbeiters auf Ihr System (bei *EarlyWatch*, *Remote-Support* oder *Online-Fehlerbehebung*) bauen Sie die Verbindung auf Anforderung von SAP hin auf und nach Ende der Session wieder ab. Damit hat der SAP-Experte nur während dieser Zeit Zugriff auf Ihr System.

