

SAP® ENTERPRISE SUPPORT

HOGYAN VEHETI IGÉNYBE ÖN IS AZ SAP ENTERPRISE SUPPORTOT ÉS HOGYAN AKNÁZHATJA KI ANNAK ELŐNYEIT

SAP ENTERPRISE SUPPORT

Az SAP® célja, hogy segítséget nyújtson IT környezetének az alkalmazások teljes életciklusán átívelő, holisztikus menedzselésében. Az SAP Enterprise Support a végponttól végpontig terjedő folyamatokat érintő fejlesztések minden formáját magában foglalja, legyen szó a szabványos SAP megoldásokról, egyedi fejlesztésekről vagy partneri megoldásokról.

A Run SAP metodológia segítségével az SAP Enterprise Support-tal telepíthetőek és kezelhetőek a szoftverfejlesztések, miközben csökkennek az informatikai befektetés védelmének költségei és kockázata. A cég működése szempontjából létfontosságú tevékenységek támogatása, valamint a globális támogatási gerinchálózatban (Global Support Backbone) meglévő tudás ötvözésével olyan segítségre tehet szert, amellyel biztonságosan, minimális megszakításokkal működtetheti vállalatát. Az oldal alsó részén megtalálja az itt leírtak részletes ismertetését tartalmazó linkeket.

A GLOBÁLIS TÁMOGATÁSI GERINCHÁLÓZAT ALKALMAZÁSA A FELADATOK MEGOLDÁSÁRA

A legtöbb feladat, úgy megoldható a globális támogatási gerinchálózatban megtalálható információk segítségével. A gerinchálózat része az SAP Service Marketplace extranet, amely összeköti Önt teljes szolgáltatásunkkal és támogatási infrastruktúránkkal, valamint az SAP Solution Manager Enterprise Edition-ben található tudásbázissal. Emellett online segítséget kérhet az ügyek megoldásában az SAP fejlesztők, tanácsadók, rendszer-integrátorok és adminisztrátorok közösségétől az SAP Developer Network-ön és az SAP Business Process Expert portálokon keresztül.

Az üzenet létrehozása

Annak érdekében, hogy gyorsan és hatékonyan oldhassuk meg a problémáját, fontos, hogy:

- megadja elérhetőségeit (vezetékes telefonszám, mobiltelefon-szám és e-mail cím);
- leírja azokat a lépéseket, amik a problémához vezettek;
- a meghatározott prioritási sorrend alapján megadja az ügy fontosságát;
- leírja a probléma üzletmenetre gyakorolt hatást a hátoldalon található információk alapján
- megadja a határidőt (amennyiben releváns)
- leírja a komponenst – kérjük, hogy legyen a lehető legpontosabb;
- sorolja fel minden releváns szoftver verziószámát, és támogatási számát;
- kérésre távoli elérést nyújtson a biztonsági zónához, és biztosítsa, hogy a felhasználónév és jelszó érvényessége lefedi a beavatkozáshoz szükséges időtartamot. Bővebb információt az SAP Note 35010-ben talál;
- írjon le minden egyes lépést, amelyet már megtett a probléma megoldása érdekében, beleértve az Ön által már feladott vagy figyelmen kívül hagyott üzeneteket is.

Az üzenetek módosíthatóak, és további információ is küldhető vagy kérhető az SAP-tól a Service Marketplace-n keresztül, vagy az SAP Support Tanácsadó központtól a 06-1-488-5477-es telefonszámon.

Az üzenet prioritási besorolása

Nagyon sürgős: komoly üzleti hatással bíró ügy, például termelés kiesés, vagy egy tervezett termelés-indítás, vagy frissítés csúszása.

Sürgős: a rendes üzleti folyamatokat komolyan érinti az ügy, és szükséges feladatokat nem tudnak elvégezni.

Közepesen sürgős: hatással van a rendes üzleti tranzakciókra. A probléma az SAP rendszer nem megfelelő vagy nem megfelelően működő funkcióinak eredménye.

Normál fontosságú: a problémának elhanyagolható vagy egyáltalán semmilyen hatása nincs a rendes üzleti folyamatokra.

Amennyiben további információra van szüksége az üzenetek prioritálásával kapcsolatban, kérjük, tanulmányozza az SAP Note 67739-et.

Mi történik, miután elküldte az üzenetet?

Feltéve, hogy minden elérhetőségét megadta az SAP Support portál MyProfile menüpontjában, e-mailen és sms-en keresztül értesítjük, amikor az üzenet státusza megváltozik és az Ön beavatkozására van szükség. Az SAP Support portálon Ön is folyamatosan ellenőrizheti az üzenet állapotát. A „nagyon sürgős” és a „sürgős” prioritású üzenetek esetében erre gyakrabban van szükség, valamint kérjük, hogy ilyen típusú üzenetek esetében rövid időn belül reagáljon a további információk kérésére, és minden egyes frissítés után küldje vissza az üzenetet az SAP-nak. A nagyon sürgős üzenetek esetében az SAP Support Tanácsadói központ egy órán belül megküldi előzetes választát, majd egy meghatározott, zavarelhárító vagy akciótervet további négy órán belül. A sürgős üzenetek esetében négy órán belül küldünk előzetes választ. Kérjük, vegye figyelembe a következőket:

- amennyiben az ügy „Customer Action” státuszban van, az SAP az Ön választát várja;
- amennyiben az ügy hosszú ideig marad „Customer Action” státuszban, automatikusan lezárul. Erre a nagyon sürgős üzenetek esetében 14, a sürgős üzenetek esetében 21, a közepesen sürgős és a normál prioritású üzenetek esetében 45 napon belül kerül sor;
- Amikor az üzenet „Customer Action” státuszban van, a prioritása közvetlenül az üzenetben megváltoztatható. Emellett az SAP Support Tanácsadói központ is képes az üzenet besorolásának megváltoztatására.

HASZNOS LINKEK

Lépjen kapcsolatba az SAP-val: <http://service.sap.com/access-support>
Ügyfél-üzenet létrehozása: <http://service.sap.com/message>
Ügyfélértékelés-központ: <http://service.sap.com/ccnet>
Adat-adminisztráció: <http://service.sap.com/system-data>
E2E megoldások működése: <http://service.sap.com/e2e>
Run SAP metodológia: <http://service.sap.com/runsap>
SAP Developer Network: <http://sdn.sap.com>
SAP Enterprise Support: <http://service.sap.com/enterprisesupport>
SAP Notes keresés: <http://service.sap.com/notes>
SAP Solution Manager Enterprise Edition: <http://service.sap.com/enterpriseedition>
SAP Standards for Solution Operations: <http://service.sap.com/supportstandards>
Service Marketplace: <http://service.sap.com>
Letöltési központ: <http://service.sap.com/swdc>
Támogatási ajánlatok: <http://service.sap.com/supportofferings>
Támogatási portál: <http://service.sap.com/support>

SAP NOTES

16018 Bővebb információra van szükség a bejelentett üzenettel kapcsolatban
35010 Szolgáltatási kapcsolatok
52505 A normál / kiterjesztett karbantartás befejezését követő támogatás
67739 A probléma-üzenet prioritása
83020 Mi az a tanácsadás? Mi a támogatás?
90835 SAP üzenet-eszkálációs folyamat
505060 SAP R/3 extended maintenance és SAP R/3 Enterprise
560499 Global Support Ügyfél kapcsolatok – kontakt adatok
736045 Reklamációk a Service és Support-tal kapcsolatban

HOGYAN DEFINIÁLJUK AZ ÜZLETMENETRE GYAKOROLT HATÁST?

A nagyon sürgős üzenetek elküldésekor, vagy egy sürgős üzenet magasabb kategóriába való sorolásakor kérjük, a következő kérdésekre adott válaszok segítségével írja le a probléma üzletmenetre gyakorolt hatását:

1. A probléma egy termelő, teszt-, vagy fejlesztési rendszerben alakult ki?

- Amennyiben egy teszt, vagy egy fejlesztési rendszerben lépett fel a probléma, mikorra tervezik az éles indulást?
- Várható-e, hogy hatással lesz más projektek éles indulására?

2. Milyen hatással lesz a probléma az üzletmenetre?

- Pénzügyi hatás: mekkora bevétel-kiesés várható?
- Folyamatokra gyakorolt hatás: mely üzleti folyamatokat érinti?
- Leálltak a rendszerek, vagy működésük késleltetve van? Ha ez utóbbi, akkor mekkora a késlekedés?

3. Van zavarelhárító eszköze? Ha igen, milyen hatékony?

4. Hány felhasználó érintett a problémában?

5. Van olyan kapcsolattartó, aki éjjel-nappal elérhető?

Ez azért fontos, mert az üzenettel kapcsolatban előfordulhat, hogy információt kell szolgáltatnunk a helyi időzónán kívül eső országokban tevékenykedő SAP-s kollégáknak. Kérjük, tanulmányozza az SAP Note 90835-öt abban az esetben, ha további információra van szüksége az üzletmenetre gyakorolt hatással kapcsolatban.

Az SAP Support Tanácsadói központ

Attól a pillanattól fogva, hogy elküldött egy üzenetet, az SAP Support Tanácsadói központ magas képzettségű támogatási tanácsadóival lép kapcsolatba, akik az Ön fő kapcsolattartói lesznek a cég tevékenysége szempontjából releváns támogatási ügyekben. A tanácsadók pedig kapcsolatban állnak a feladat megoldásához szükséges SAP kollégákkal. A csapat éjjel-nappal képes arra, hogy státuszriportot adjon az üzenet állásáról, azt frissítse, az ügy megoldását felgyorsítsa, és a megoldást eskalálja. A támogatási tanácsadókkal tanácsadói központon keresztül léphet kapcsolatba a 06-1-488-5477-es telefonszámon keresztül. Kérjük, adja meg az üzenet számát és az üzletmenetre gyakorolt hatás részleteit.

Mit tegyen, amikor az ügy már megoldódott

Amikor az ügy megoldódott, kérjük, a lehető legkorábban igazolja vissza az erre vonatkozó üzenetet. Az Ön visszajelzése fontos az SAP-nak, hogy az igényeinek megfelelően fejleszthesse tovább szolgáltatásait. Kérjük, töltsse ki a feladat-lezáró kérdőívet, hogy az abban megadott információk segítségével tovább finomíthassuk és adaptálhassuk az üzenet-megoldó folyamatokat. Ily módon Ön is közvetlenül befolyásolhatja támogatási szolgáltatásunkat és segíthet abban, hogy továbbfejlesszük azt. Amennyiben nem lenne elégedett ügyének kezelésével, kérjük, küldje el nekünk észrevételeit az SAP Note 736045-tel összhangban.

HOGYAN AKNÁZHATJA KI ÖN IS AZ SAP ENTERPRISE SUPPORT ELŐNYEIT

Annak érdekében, hogy valódi előnyökre tehessen szert az SAP Enterprise Support segítségével, és elkerülhesse a problémákat, elengedhetetlen, hogy kövesse az alábbi ötponos tervet:

Hozzon létre tapasztalat-központot

A dedikált ügyféltapasztalat-központ (Customer Centre of Expertise – CCoE) az SAP Support Tanácsadói központ elsődleges kapcsolattartója, amely igazolja a szükséges, az SAP Solution Manager képességein alapuló, bevezetett minőségirányítási funkciókat. A CCoE megléte nélkül korlátozások léphetnek életbe a folyamatok minőség-ellenőrzés, a szolgáltatási szintről szóló megállapodások terén, valamint annak fokában, hogy mennyire vagyunk képesek az üzletmenet szempontjából fontos folyamatok támogatására.

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition installálása

A probléma kialakulásának távoli elemzése (amely segítségével bármely szakértő összekapcsolható bármely rendszerrel) esetén elengedhetetlen, hogy bevezesse és alkalmazza az SAP Solution Manager Enterprise Edition nyújtotta diagnosztikai képességeket. Ez az eszköz szükséges a folyamatos minőség-ellenőrzés tervezéséhez, elvégzéséhez és utánkövetéséhez is. Emellett fő interfészként olyan integrált tartalmat, eszközöket és metodológiát nyújt, amely a vállalati megoldások bevezetéséhez, támogatásához, frissítéséhez, működtetéséhez és nyomon követéséhez szükséges. Az SAP Solution Manager

Enterprise Edition ingyenesen letölthető az SAP Service Marketplace-n a <http://service.sap.com/swdc> weboldalon. Az installációban és a konfigurációban segítséget nyújt a következő weboldal: <http://service.sap.com/enterpriseedition>.

A Run SAP metodológia

A Run SAP egy bizonyított metodológia és egyértelmű útiter a végponttól végpontig terjedő megoldások iparági legjobb gyakorlatok segítségével történő bevezetésére és folyamatos menedzselésére. A Run SAP tanácsadói szolgáltatások, képzések és igazolások hozzáadott ajánlatként elérhetőek. A Run SAP metodológia útiterét kell követnie az ügyféltapasztalat-központnak és ez fogja az Ön üzleti szervezetét keresztülvezetni a megoldás szabványosításának és bevezetésének öt projekt-lépésén:

- értékelés és a projekt kiterjedése;
- a működés megtervezése;
- a működés kialakítása;
- a termelés átadása;
- működés és optimalizálás.

Folyamatos minőségi ellenőrzés

A folyamatos minőségi ellenőrzés segítségével például (több szekcióból álló) rendszer-ellenőrzéseket hajthat végre, amelyeket a megoldás életciklusának főbb mérföldköveivel összhangban tervezhet meg. Ebbe beletartozik az SAP GoingLive

Check és az SAP EarlyWatch Alert. A folyamatos minőség-ellenőrzésen alapulva olyan akciótervet és ajánlásokat bocsátunk a rendelkezésére, amely segítségével javíthatja cége működését, a bevezetések és verzió-frissítések hatékonyságát a költséges tévedések kiküszöbölése révén:

- a technikai kockázatok és az optimalizációs potenciál meghatározása;
- a bevezetések vagy upgrade projektek zökkenőmentes lebonyolításához szükséges irányvonalak megadása;
- a rendszer teljesítményének, elérhetőségének, stabilitásának és az adat-konzisztenciának a javítására vonatkozó ajánlások megfogalmazása.

Amennyiben további információt szeretne a folyamatos minőség-ellenőrzésről, kérjük, hívja az SAP Support Tanácsadói központot a +36-1-488-5477-es telefonszámon.

Olvassa el a rendszeres jelentést

Az SAP Support Tanácsadói központ egy rendszeres jelentést küld az ügyféltapasztalat-központnak, amely bemutatja, milyen hatékonysággal alkalmazza az SAP Enterprise Support-ot, valamint kiemeli az Ön fogyasztását és ajánlásokat tesz a további fejlesztésekre vonatkozóan. Amennyiben szükséges, támogatási tanácsadónk készséggel áll rendelkezésre, hogy megvitassa Önnel a jelentés megállapításait.