



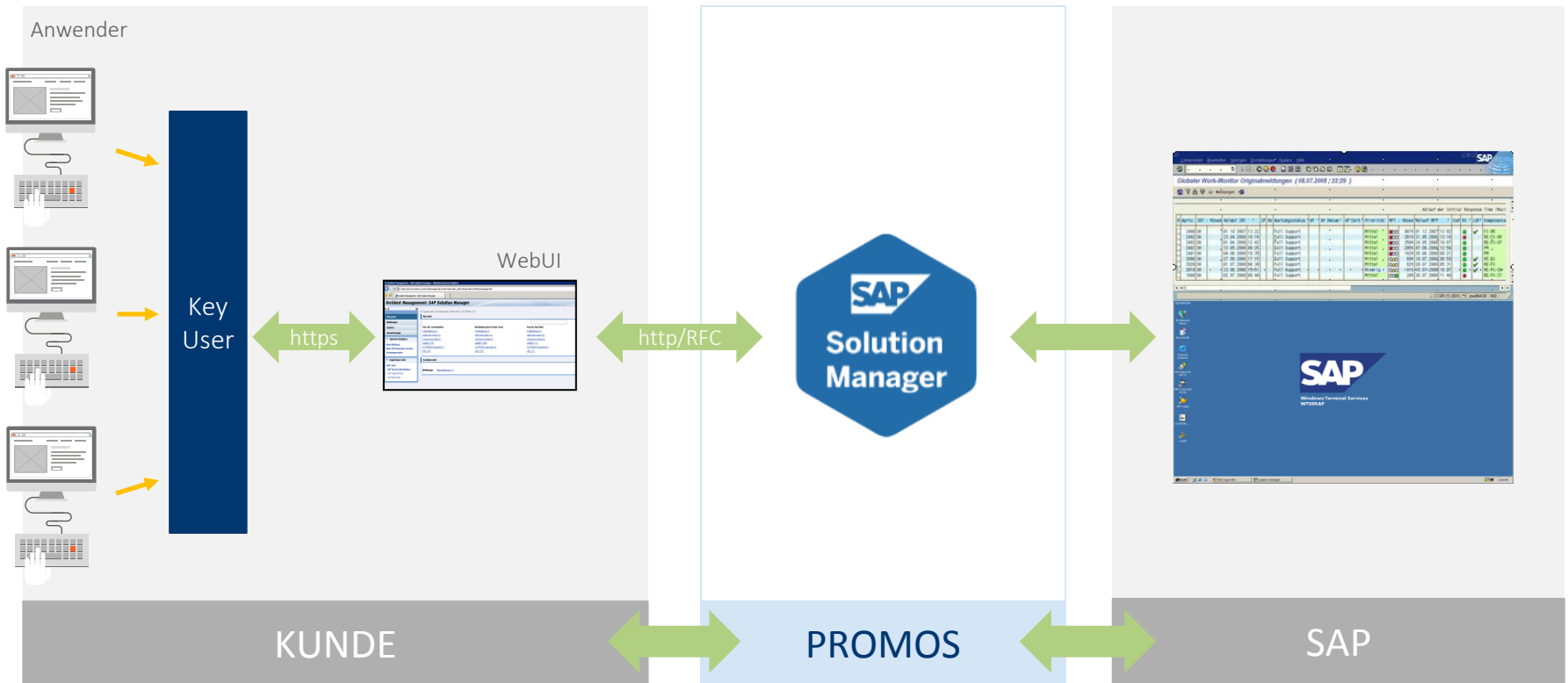
PROMOS SUPPORTPROZESS

Gliederung

1. Überblick Meldungsweg
2. Supportablauf
3. Meldungsbearbeitung via WebUI

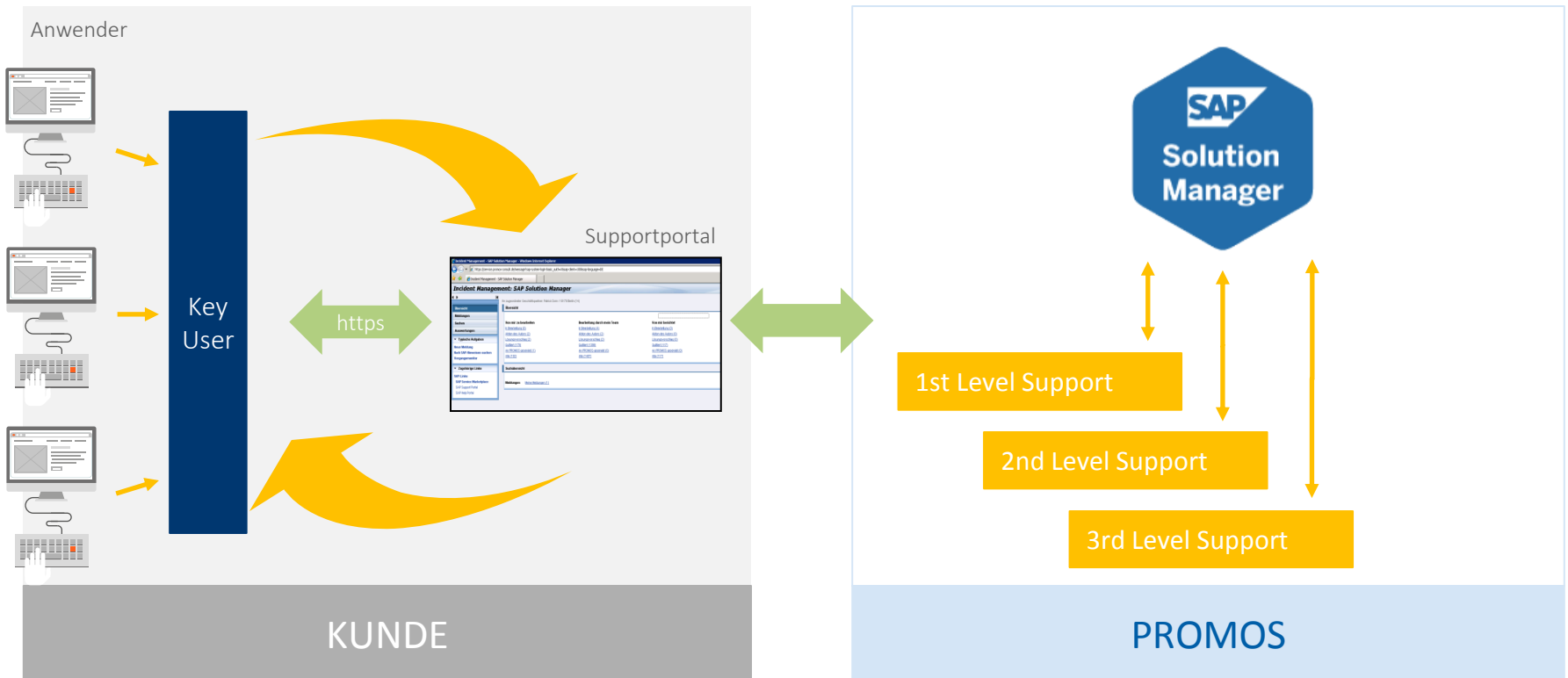
Überblick Meldungsweg

3 stufiges Supportkonzept



3 stufiges Supportkonzept mit Zugriff via Supportportal

Zugriff auf alle Supportfunktionen über ein Internet-Supportportal

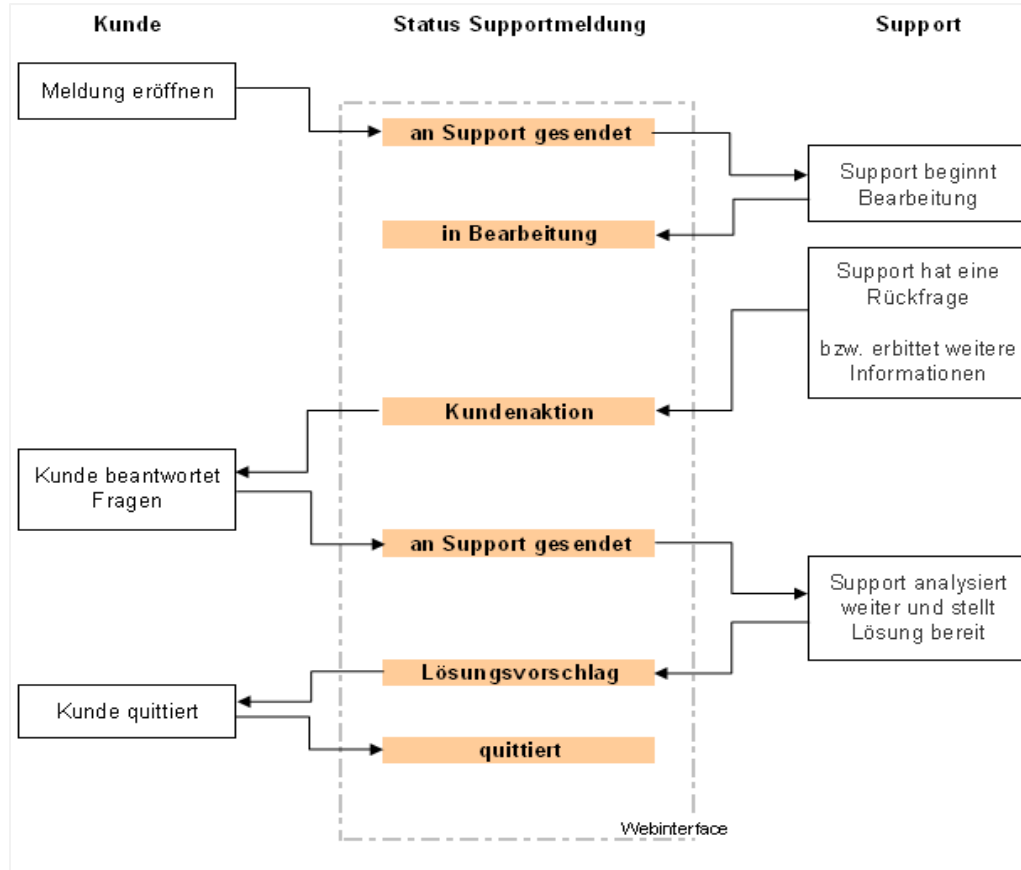


Gliederung

1. Überblick Meldungsweg
2. Supportablauf
3. Meldungsbearbeitung via WebUI

Supportablauf – schematische Darstellung

Supportmeldungen durchlaufen bis zum Abschluss mehrere Status; der aktuelle Status einer Supportmeldung ist über das Supportportal jederzeit einsehbar



Meldungserfassung ausschließlich

- im Supportportal
- durch Key-User des Kunden

Gliederung

1. Überblick Meldungswege
2. Supportablauf
3. Meldungsbearbeitung via WebUI

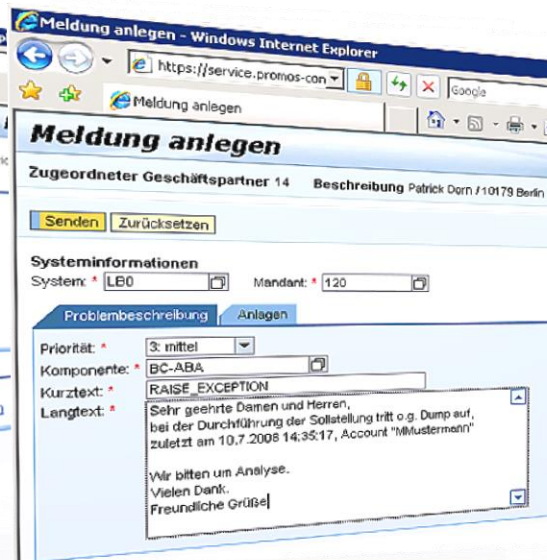
Supportportal – webbasierter Zugriff auf Supportmeldungen

Erfassen von neuen Supportmeldungen via Supportportal

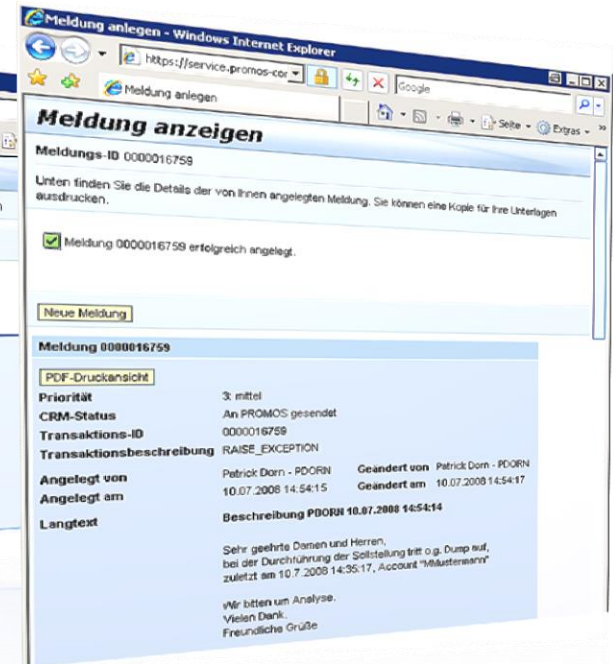
→ <https://service.promos-consult.de/message>



1. Übersicht Supportportal



2. Neue Meldung anlegen



3. Meldung anzeigen

Supportportal – webbasierter Zugriff auf Supportmeldungen

Bearbeiten von Supportmeldungen via Portal

→ <https://service.promos-consult.de/message>

The screenshot displays the 'Incident Management - SAP Solution Manager' web application. The main area shows a table of incidents with columns: Priorität, Vorgangs-ID, Vorgangsbeschreibung, Angelegt am, Angelegt von, Geändert am, and Status. The table lists several incidents, with the third one (ID 16476) highlighted. Below the table, a detailed view of the selected incident (ID 0000016476) is shown, including fields for Priorität, CRM-Status, Transaktions-ID, and Transaktionsbeschreibung. The interface is in German and includes a sidebar with navigation options like 'Übersicht', 'Meldungen', and 'Suchen'.

Vorteile des Supportportales

- „single Point of Access“
- Einsicht Bearbeitungsstand jederzeit möglich
- Überblick zu Supportmeldungen nach Status sortiert
- effizientere & schnellere Bearbeitung von Support-Fällen
- kein Medienbruch
- Attachments bidirektional sichtbar
- chronologische Dokumentation der Bearbeitung
- Zentrale Dokumentation der Lösung

Weitere Informationsquellen

- Informationen zum Solutionmanager

→ http://help.sap.com/saphelp_sm40/helpdata/de/45/51fbdbd4941803e10000000a1553f7/frameset.htm

- Informationen zum Service Desk

→ http://help.sap.com/saphelp_sm40/helpdata/de/45/51fbdbd4941803e10000000a1553f7/frameset.htm

- Informationen zum WebUI

→ Handbuch zum WebUI (Link)

Vorteile des Supportportals

Das Supportportal der PROMOS consult bietet...



... über den gesamten Bearbeitungszeitraum



... während der Bearbeitung durch Vermeidung von Medienbruch



... durch direkten Zugriff auf Supportmeldungen – jederzeit und von jedem Ort



... durch volle Integration des Kunden in den Meldungsprozess und umfangreiche Reporting-Optionen durch BW-Dashboards



PATRICK DORN

Director IT-Managed Services

PROMOS consult
Projektmanagement, Organisation und
Service GmbH
Rungestraße 19
10179 Berlin

T +49 30 243117 625

M +49 151 52728825

patrick.dorn@promos-consult.de

www.openpromos.com



©PROMOS Unternehmensgruppe

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigungen nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des Urhebers. Alle vorausschauenden Aussagen hängen von verschiedenen Risiken und Unsicherheiten ab, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den Erwartungen abweichen. Leser werden davor gewarnt, sich auf die vorausschauenden Aussagen, die nur eine Aussage für den Zeitpunkt enthalten, in dem sie gemacht werden, unangemessen zu verlassen. SAP®, SAP® R/3®, mySAP™ All-in-One PROMOS.GT, SAP® R/3® Enterprise, SAP NetWeaver®, SAP® ERP, SAP NetWeaver® Business Intelligence, SAP® Business Information Warehouse, SAP® BusinessObjects™, SAP NetWeaver® Portal, SAP® Solution Manager, ABAP™, BAPI® und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE in Deutschland und anderen Ländern.