

PROMOS SUPPORTPROZESS

©PROMOS consult Projektmanagement, Organisation und Service GmbH | Rungestraße 19 | 10179 Berlin-Mitte | +49 30 243117-0 |www.openpromos.com | promos@promos-consult.de

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 Meldungsweg
- 2. Supportablauf
- 3. Meldungsbearbeitung via WebUI



Supportportal – webbasierter Zugriff auf Supportmeldungen

Erfassen von neuen Supportmeldungen via Supportportal → https://service.promos-consult.de/message





Supportportal – webbasierter Zugriff auf Supportmeldungen

Bearbeiten von Supportmeldungen via Portal → https://service.promos-consult.de/message

 Incident Management - 	SAP Solution Manage	и			۲ 🔒	+ × Goode		9-1
icident Manager	ment: SA	PSolut				A . 51		12
K		Soluti	on Manager				· Int · C. Sei	te = 🌀 Extras
	Meldungen							
ersicht	Neue Meldung							
eldungen	Sicht [Standar	daicht]	Expert al Anteleon In					
chen	Prioritat 🗘	Vorgangs-D 2	Vergangabeschisking a	rch mein Team 💌 🛛 S	tatus in Bearbe	tung (4)	-	Ar Parter
Iswertungen	3: mittel	16733	Stamplates Visitias	Angelegt am 🗘	Angelegt von \$	Geandert am 🛱	Geander in the	er Einstellunge
	3: mittel	16730	Witschaftraches (sono p	08.07.2008 13:19:09	JWEIGEL	08.07.2008 13:21:10	JWEIGEL	In Residue
Typische Aufgaben	3: mittel	16702	Ranbuch / Research	08.07.2008 12:33:45	JWEIGEL	08.07 2008 12:35:41	JWEIGEL	In Bearbetun
leue Meldung Nach SAP-Hinweisen suchen Vorgangsmonitor	3: mttel	16666	Educuti / Berechtgung	03.07.2008 14:57:54	JWERGEL	03.07.2008 17:40:31	CGRUENARRO	Outter
	3: mittel	16830	Center per Metanpassungsschreiben	30.06.2008 18:46.55	GJIRAK	01.07 2008 10:31:38	PDORN	Outter
	2: 00001	100000	pankoaten falsch	27.06.2008 12:08:39	AGESCHM	08.07.2008 09:56:16	AKNORR	Quittert
	di alattiri	10012	Goppete Angebote-Mietgesuch 44458	25.08.2008 09:51:33	JWERGEL	25.06 2008 09:54:36	JWEIGEL	Quittert
zugenörige Links	s: niedrig	10250	Belegibersicht	19.06.2008 16:12:31	JWEIGEL	27.06.2008 11:13:11	MBNIOSZEK	Quittert
P-Links	3: mittel	16476	Eehler bei Status Leistungserfassung	09.06.2008 14:25:05	JWEIGEL	08.07.2008 10:19:58	PDORN	in Bearbeitun
AP Service Marketplace	4; niedrig	16453	Rechnungsallong mt integriertem Barcode	04.06.2008 12:22:07	MJAHN	16.06 2008 14:57:37	AKERSTEN	Quittert
AP Support Portal	4: niedrig	16417	Suche GP aus RES0 unvollständig	30.05.2008 16:23:29	AREMEU	02.06.2008 10:27:18	JWEIGEL	Quttert
SAP Help Portal	4: niedrig	16415	Optimierung Eingabemaske	30.05.2008 15:48:15	FKNUST	02.08.2008 15:33:54	PDORN	Quttert
	3: mittel	16413	BP: Lavout Register 'Zahlungsverkehr	30.05.2008 14:04:08	POORN	02.08.2008 14:25:20	PDORN	Quttert
	3: mittel	16345	BK 1260,1280 - psp-element nicht mitgege	21.05.2008 11:58:45	JWEIGEL	26.05 2008 10:22:14	MKRECH	Quttert
	3: mittel	16287	ITAB DUPLICATE KEY	13.05.2008 08:10:12	FKNUST	13.05.2008 18:01:03	JWEIGEL	Quittert
	3: mttel	16250	Fehler im Reisekostenmanager PC0	06.05.2008.06.52.48	MKRECH	05 05 2008 07:43:24	MKRECH	Quttert
		1 1000 170						
	141412 140	e Treative			1.444	- Alternation - 00.07	2008 10-59-51 C	T Authinches
					Letzi	e Autobialetung volut	2000 10.55.51 0	
	Meldung 0000	016476						
	Antworten	Anlage hinzufüge	Bestätigen Druckansicht					
	Priorität		3: mittel					
	CRM-Status		In Bearbetung					
	Transaktions-	ID	0000016476					
	Transaktions	beschreibung	remer bei Status Leistongschlubbeng	Seandert von Patrick	Dorn - PDORN			
	Angelegt von		no no 2008 14:25:05	Seandert am 08.07.2	008 10:19:58			
	Angelegt am		Interne Hotiz AOFKSUEZ 07.07.2008 13:	0:23	-			
	Langtext		Interne nouz Accase a state					
		LAND HOTE MARINO SZEK 30.06.2008 16:57:16						
			Interne Notiz Monito azer de la					
			11		•			
			Common and Common of Commo					
		6						
			The Define the Control of Control					
	SAP-Hinverse		R900721.PP1					

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
- \rightarrow 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.

