

Incidens kezelés a SAP Solution Manager Service Desk Work Centerben

Felhasználói kézikönyv Ügyfél számára



Budapest, 2017

BCS BUSINESS CONSULTING SERVICES KFT.

1118 Budapest, Rétköz utca 5.

Tel: +36 1 488 0890, Fax: +36 1 488 0891

Web: www.bcsconsult.hu

Tartalomjegyzék

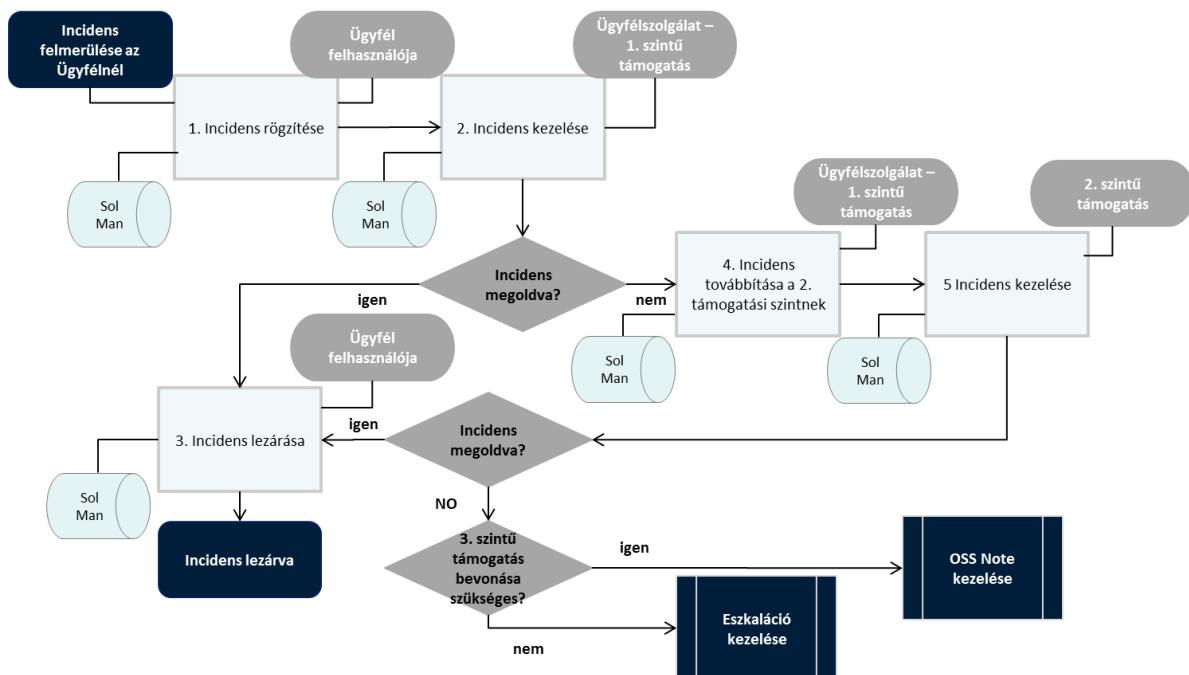
1.1	Incidens kezelése a SAP Solution Manager – ben	3
1.1.1	Ügyfélszolgálat elérése	4
1.1.2	Incidens rögzítése	4
1.2	Megoldási javaslat megtekintése	10
1.2.1	Incidens visszaküldése a BCS Ügyfélszolgálat számára	11
1.2.2	Új megoldási javaslat megtekintése	11
1.3	Javasolt megoldás elfogadása	12
1.4	Eszkaláció és probléma kezelése	13
1.5	Adatszolgáltatás Ügyfelek számára	15



1.1 Incidens kezelése a SAP Solution Manager – ben

Az incidenseket minden alapesetben az Ügyfél felhasználója rögzíti a SAP Solution Manager alkalmazásban. Kivételes esetekben, ha a probléma jelzése a SAP Solution Manager-en kívül érkezik (email, telefon), abban az esetben a BCS Ügyfélszolgálatának támogatója végzi el az incidens rögzítését. Amennyiben az incidenssel kapcsolatos bejelentés e-mailben érkezik, a Solution Managerben történő rögzítéskor az Ügyfél által küldött e-mailt kötelező csatolni mellékletként az incidenshez.

Az incidensek kezelése az alábbi folyamat szerint történik:

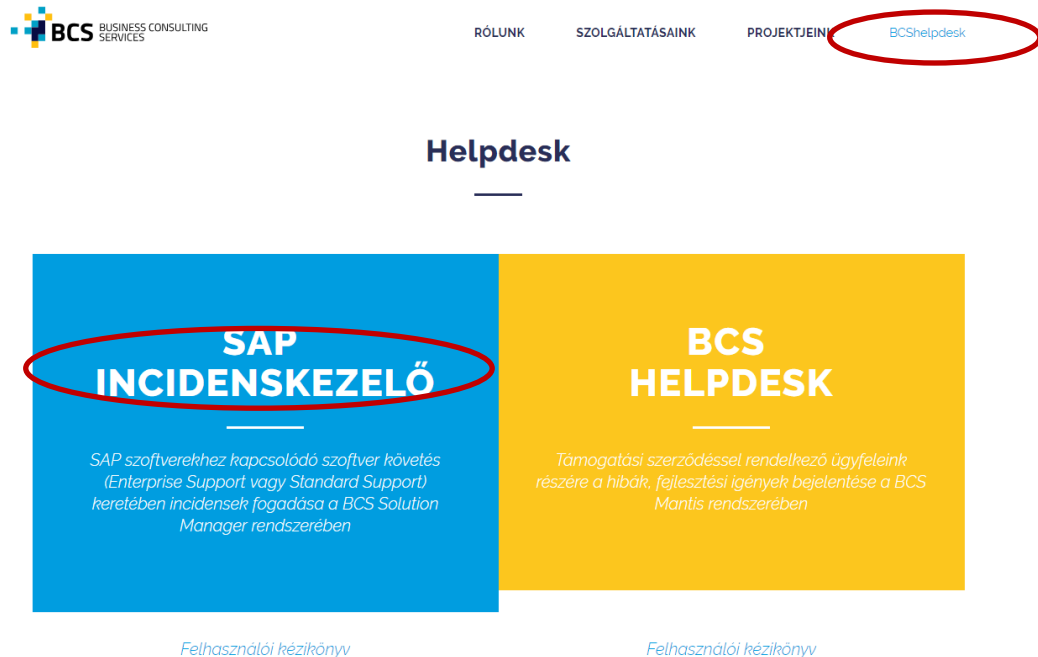


1.1.1 Ügyfélszolgálat elérése

Az Ügyfél bármikor küldhet incidenst a BCS Ügyfélszolgálat számára SAP Solution Manager –en keresztül. Az 1-es (Very High) kiemelt prioritású problémák az alábbiakban megjelölt ügyfélszolgálati időn túl azonnal továbbításra kerülnek a SAP Support felé.

A SAP Solution Manager az alábbi módokon érhetőek el a BCS Ügyfelei számára:

- A. Közvetve a BCS honlapján a *BCShelpdesk* menüpont alatt a SAP Incidenskezelő menüpontra kattintva, amely tovább navigál a B opcióban megjelölt URL-re.



- B. Közvetlenül, ha az alábbi URL – t használjuk:

[https://remote.bcsconsult.hu:52901/sap\(bD1IbiZjPTAwMSZkPW1pbg==\)/bc/bsp/sap/crm_ui_start/default.htm](https://remote.bcsconsult.hu:52901/sap(bD1IbiZjPTAwMSZkPW1pbg==)/bc/bsp/sap/crm_ui_start/default.htm)

BCS Ügyfélszolgálat **Hotline száma**, amelyen közvetlenül elérhetőek az Ügyfélszolgálat munkatárai: **+36 1 328 5098**. A Hotline telefonszáma 7*24 órában elérhető.

1.1.2 Incidens rögzítése

Bejelentkezéshez szükséges elérési útvonal (URL):

[https://remote.bcsconsult.hu:52901/sap\(bD1IbiZjPTAwMSZkPW1pbg==\)/bc/bsp/sap/crm_ui_start/default.htm](https://remote.bcsconsult.hu:52901/sap(bD1IbiZjPTAwMSZkPW1pbg==)/bc/bsp/sap/crm_ui_start/default.htm)





A bejelentkezéshez ki kell tölteni:

- **Felhasználó:** a felhasználó 11 karakter hosszú **Solution Manager** azonosítóját szükséges megadni (SXXXXXXXXXX).
- **Jelszó:** a Solution Manager azonosítóhoz tartozó jelszót szükséges megadni.

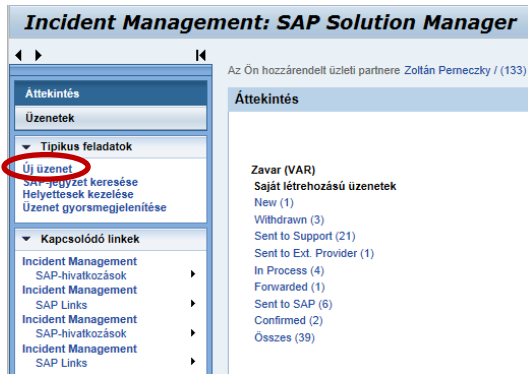
Bejelentkezést követően a kezdő képernyőn az alábbi státuszok csoportosítva láthatóak, melyek jelzik, hogy az incidens feldolgozása milyen fázisában tart.



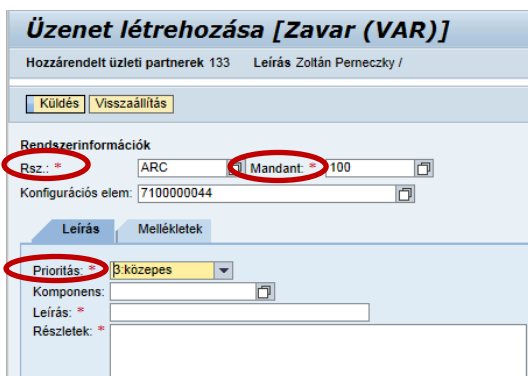
- **New:** új incidens került rögzítésre. *(Fontos, hogy egy problémára egy incidenst rögzítsünk, és ne fűzzük össze a problémákat egy incidensbe.)*
- **Withdrawn:** az incidens visszavonásra került az Ügyfél által.
- **Send to Support:** az incidens elküldésre került az Ügyfélszolgálat számára.
- **Sent to Exp. Provider:** az incidens megoldása harmadik fél (nem BCS Ügyfélszolgálat és nem SAP Support) által kerül feldolgozásra.
- **In Process:** az incidens feldolgozása folyamatban van az illetékes Tanácsadó által.
- **Sent to SAP:** az incidens továbbításra került a SAP Support számára. *(Amennyiben Ügyfélszolgálati időn túl kerül rögzítésre Very High (1-es, nagyon magas) prioritással az incidens, akkor automatikusan továbbításra kerül a SAP felé.)*
- **Confirmed:** az incidens lezárásra került az Ügyfél által.

Új incidens létrehozásához kattintsunk a Felhasználói menüben az **Attekintés** alatti található **Új üzenet**re:





Új böngészőablak nyílik meg, ahol ki tudjuk választani az **érintett rendszert** (Rsz. és Mandant), a megfelelő **prioritást** és **komponenst**.



Az új incidens létrehozásánál az alábbi mezők kitöltése kötelező:

1. **Rsz.:** adjuk meg a rendszerazonosítót, ahol az incidenst tapasztaljuk.

Rendszerazonosító	Mandantazonosító	Installációs szám	Leírás	Komponens	Azonosító
ARC	000	0020254896	ARC 0020254896 000	0000000000000000190	ARC 0020254896 000
ARC	<input type="text" value="Rendszerazonosító"/>	0020254896	ARC 0020254896 001	0000000000000000192	ARC 0020254896 001
ARC	066	0020254896	ARC 0020254896 066	0000000000000000194	ARC 0020254896 066
ARC	100	0020254896	ARC 0020254896 100	0000000000000000196	ARC 0020254896 100
ARC	200	0020254896	ARC 0020254896 200	0000000000000000198	ARC 0020254896 200

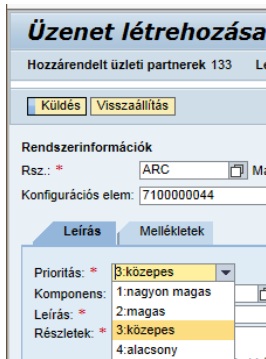
2. **Mandant:** válasszuk ki, melyik mandantban merült fel az incidens.

Rendszerazonosító	Mandantazonosító	Installációs szám	Leírás	Komponens	Azonosító
ARC	000	0020254896	ARC 0020254896 000	0000000000000000190	ARC 0020254896 000
ARC	001	<input type="text" value="Mandantazonosító"/>	ARC 0020254896 001	0000000000000000192	ARC 0020254896 001
ARC	066	0020254896	ARC 0020254896 066	0000000000000000194	ARC 0020254896 066
ARC	100	0020254896	ARC 0020254896 100	0000000000000000196	ARC 0020254896 100
ARC	200	0020254896	ARC 0020254896 200	0000000000000000198	ARC 0020254896 200

3. **Prioritás:** az incidensek súlyosságát kategorizálja és az alábbi kategóriák közül tudunk választani.



- 4: alacsony (Low)
- 3: közepes (Medium)
- 2: magas (High)
- 1: nagyon magas (Very High)

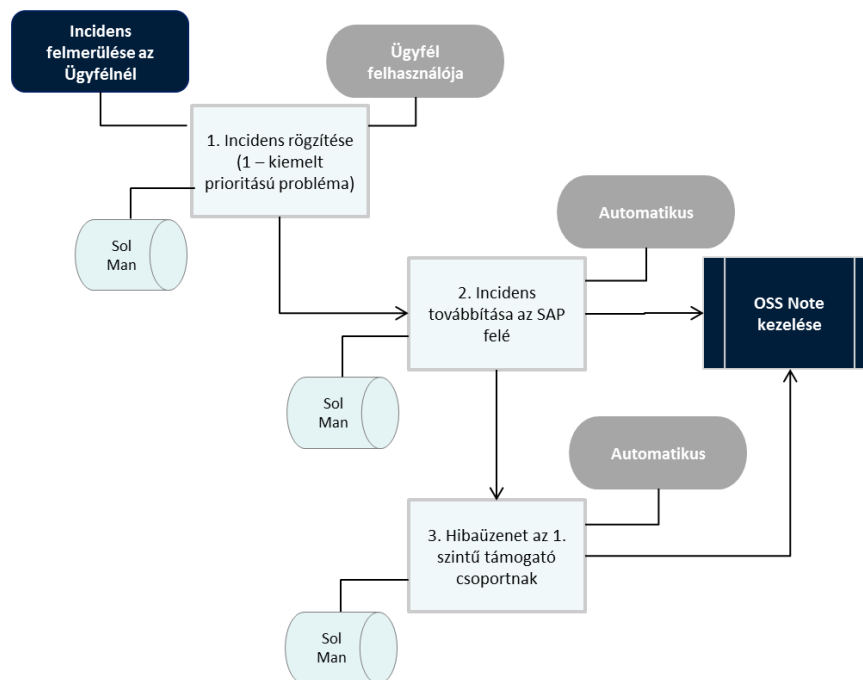


A kiválasztott prioritás függvényében az előírt válaszidők különbözőek lehetnek és az SLA (Service Level Agreement) szerződésben található bővebb tájékoztató a szolgáltatási szintekről, melyek az alábbiak az üzenet prioritása alapján.

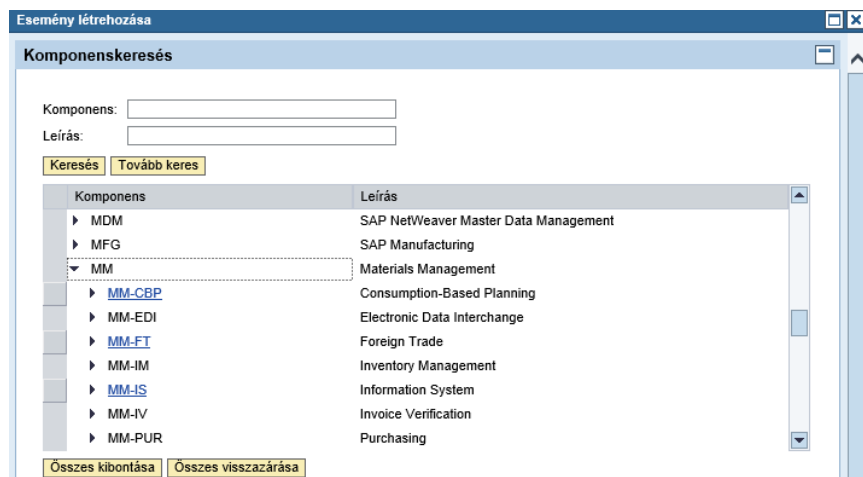
ÜZENET PRIORITÁSA	KEZDETI VÁLASZIDŐ	MAX. FELDOLGOZÁSI IDŐ
1 - Kiemelt	1 óra	4 óra
2 - magas	4 munkaóra	2 munkanap
3 - közepes	8 munkaóra	4 munkanap
4 - alacsony	16 munkaóra	8 munkanap

Fontos, hogy **Very High** (1-es, nagyon magas) **prioritás** kizárólag indokolt esetben választható, amennyiben a rendszer leállítását vagy olyan hibát tapasztalunk, ami súlyos következményekkel lehet üzleti folyamatainkra. Továbbá az 1-es kiemelt prioritású problémák az ügyfélszolgálati időn túl azonnal továbbításra kerülnek a SAP Support felé, ezért **az incidenst angol nyelven szükséges bejelenteni**.

Az 1-es, kiemelt prioritású problémák kezelése az ügyfélszolgálati időn túl:



4. **Komponens:** azt a komponenst válasszuk ki a listából, ahol az incidens vélhetően felmerült. Például: ha a nem tudunk áttárolást könyvelni, akkor az MM (Materials Management) komponenst válasszuk ki.



5. **Leírás:** az incidens rövid megnevezése (Például: Áttárolás könyvelés hiba)
 6. **Részletek:** ebben a szövegmezőben adható meg az incidens részletes leírása; a körülmények, ahogyan reprodukálható a tapasztalt hiba, stb.

Amennyiben az összes kötelező mezőt kitöltöttük az incidens létrehozásakor, kattintsunk a **Küldésre** és az incidens továbbításra kerül a BCS Ügyfélszolgálat számára.





Üzenet létrehozása [Zavar (VAR)]

Hozzárendelt üzleti partnerek 133 Leírás Zoltán Perneczky /

Rendszerinformációk

Rsz.: * Mandant: *

Konfigurációs elem:

Leírás

Prioritás: *

Komponens:

Leírás: *

Részletek: *

Az incidens sikeres mentése esetén kapunk egy 10 karakter hosszú azonosítót (9xxxxxxxx), amire a későbbiekben az incidenssel kapcsolatos ügyekben szükséges hivatkozni. Továbbá az incidens státusza **Sent to Support** – ra (Továbbítva az Ügyfélszolgálatnak) változik.

Üzenet megjelenítése

Üzenetazonosító 9000000064

Lent láthatja az Ön által létrehozott esemény részleteit; kinyomtathat egy másolatot a dokumentumairól

9000000064 üzenet létrehozva

Zavar (VAR) 9000000064 részletei

Prioritás: 3.közepes

Státus: Sent to Support

Leírás: Test incidens

Létrehozva: 17.03.2014 13:46:31
 Módosítva: 17.03.2014 13:46:31
 Első reakció (záró dátum): 18.03.2014 11:46:03
 Esedékes dátum: 21.03.2014 13:46:03

Attribútumok

Rsz.: ARC 0020254896 100
 Konfigurációs elem: 7100000044
 Komponens: SV-SMG-SUP-TST

Üzleti partnerek

Megrendelő: ARCELOR-Mittal KFT / 9970 Szentgotthárd (54)
 Jelentéstevő: Zoltán Perneczky / (133)
 Támogatási csoport: FLineSup / (152)

Szöveg

Zoltán Perneczky /

Kedves Support,
 szeretném segítségüket kérem a teszt incidens feldolgozásában.
 Köszönettel,
 P. Zoltán

Zárjuk be az ablakot.

Az elküldött incidens a BCS Ügyfélszolgálat támogatói által feldolgozásra kerül. Az **Áttekintés** képernyőn meg tudjuk tekinteni az incidens jelenlegi státuszát.



Incident Management: SAP Solution Manager

Az Ön hozzárendelt üzleti partnere Zoltán Pemeckzy / (133)

Áttekintés

Üzenetek

▼ Tipikus feladatok

Új üzenet
SAP-jegyzet keresése
Helyettesek kezelése
Üzenet gyorsmegjelenítése

▼ Kapcsolódó linkek

Incident Management
SAP-hivatkozások
Incident Management
SAP Links
Incident Management
SAP-hivatkozások
Incident Management
SAP Links

Áttekintés

Zavar (VAR)
Saját létrehozású üzenetek
New (1)
Withdrawn (3)
Sent to Support (21)
Sent to Ext. Provider (1)
In Process (3)
Forwarded (1)
Sent to SAP (7)
Proposed Solution (2)
Confirmed (2)
Összes (41)

A továbbiakban az incidenssel kapcsolatosan bármilyen változásról, módosításról a rendszer automatikus üzenetet küld az Ügyfél által megadott e-mail címre.

✉ KISSD H 15:06
9000000064 : Test incidens

✉ KISSD H 14:26
9000000064 : Test incidens

1.2 Megoldási javaslat megtekintése

A BCS Ügyfélszolgálat az incidens megoldására megküldi a javaslatot, amit az alábbi módon tekinthetünk meg a Solution Manager – ben. A kezdő képernyőn kattintsunk a **Proposed Solution** (Javasolt megoldás) státuszra:

Incident Management: SAP Solution Manager

Az Ön hozzárendelt üzleti partnere Zoltán Pemeckzy / (133)

Áttekintés

Üzenetek

▼ Tipikus feladatok

Új üzenet
SAP-jegyzet keresése
Helyettesek kezelése
Üzenet gyorsmegjelenítése

▼ Kapcsolódó linkek

Incident Management
SAP-hivatkozások
Incident Management
SAP Links
Incident Management
SAP-hivatkozások
Incident Management
SAP Links

Áttekintés

Zavar (VAR)
Saját létrehozású üzenetek
New (1)
Withdrawn (3)
Sent to Support (21)
Sent to Ext. Provider (1)
In Process (3)
Forwarded (1)
Sent to SAP (7)
Proposed Solution (2)
Confirmed (2)
Összes (41)

A következő képernyőn jelöljük ki a megfelelő sort és tekintsük meg az incidens részletezése alatt található javasolt megoldást.

Incident Management: SAP Solution Manager

Üzenetek

Nézet: [Standard nézet] Export Megjelenítés: [Saját létrehozású üzenetek] Status: [Proposed Solution (2)] Szűrő Beállítások

Prioritás - szöveg	Azonosító	Leírás	Felhasználói státusz	Létrehozás dátuma	Jelentő (neve)	Feldolgozó (neve)	Modosítás dátuma
3.közepes	900000064	Test Incidens	Proposed Solution	17.03.2014 13:46:31	Zoltán Pernecky	Dorottya Kiss	17.03.2014 14:25:38
3.közepes	900000009	TEST140225 III.	Proposed Solution	25.02.2014 13:46:20	Zoltán Pernecky	Viktor Csomós	17.03.2014 14:06:59

Utolsó aktualizálás: 17.03.2014 14:25:59 CET Frissítés

Zavar (VAR) 900000064 részletei

Válasz Melléklet hozzáadása Jövőhagyás PDF-nyomtatási nézet Hozzáadás figyel. listához

Üzenet KISSD által zárva

Prioritás: 3.közepes Létrehozva: 17.03.2014 13:46:31
 Státusz: Proposed Solution Módosítva: 17.03.2014 14:25:38
 Leírás: Test Incidens Első reakció (záró dátum): 18.03.2014 11:46:03
 Esedékes dátum: 21.03.2014 13:46:03

Összekapcsolások
 Biztonsági tároló terület: Az üzenet biztonsági tároló területe

Attribútumok
 Rsz.: ARC 0020254896 100
 Konfigurációs elem: 7100000044
 Komponens: SV-SMG-SUP-TST

Üzleti partnerek
 Megrendelő: ARCELOR-Mittal KFT / 9970 Szentgotthárd (54)
 Jelentéstevő: Zoltán Pernecky / (133)
 Támogatási csoport: FLineSup / (152)
 Üzenet feldolgozója: Dorottya Kiss / (130)

Szöveg

Megoldás KISSD 17.03.2014 14:21:13

Kedves Zoltán,
 csatolom Önnek a megoldó tranzációt: ZZLL_25.
 Ödvözléttel,
 K. Dorottya

Leírás Zoltán Pernecky / 17.03.2014 13:46:30

1.2.1 Incidens visszaküldése a BCS Ügyfélszolgálat számára

Amennyiben az Ügyfélszolgálat által javasolt megoldás nem eredményes vagy nem fogadjuk el, akkor az incidens visszaküldhető az Ügyfélszolgálat számára. Továbbá ha szükséges, akkor az incidens prioritását is meg tudjuk változtatni:

Zavar (VAR) 900000064 részletei

Válasz Melléklet hozzáadása Jövőhagyás PDF-nyomtatási nézet Hozzáadás figyel. listához

Prioritás: 3.közepes Létrehozva: 17.03.2014 13:46:31
 Státusz: Proposed Solution Módosítva: 17.03.2014 14:25:38
 Leírás: Test Incidens Első reakció (záró dátum): 18.03.2014 11:46:03
 Esedékes dátum: 21.03.2014 13:46:03

Attribútumok
 Rsz.: ARC 0020254896 100
 Konfigurációs elem: 7100000044
 Komponens: SV-SMG-SUP-TST

Üzleti partnerek
 Megrendelő: ARCELOR-Mittal KFT / 9970 Szentgotthárd (54)
 Jelentéstevő: Zoltán Pernecky / (133)
 Támogatási csoport: FLineSup / (152)
 Üzenet feldolgozója: Dorottya Kiss / (130)

Összekapcsolások
 Biztonsági tároló terület: Az üzenet biztonsági tároló területe

Válasz küldése

Prioritás: 2.magas

Válasz: Kedves Support,
 sajnos a javasolt tranzációval nem sikerült megoldani a problémát.
 Ödv.,
 P. Zoltán

Válasz küldése Megszakítás

A **Válasz küldése** - re kattintva válaszuk továbbításra kerül az Ügyfélszolgálat számára további feldolgozásra és az incidens státusza **Sent to Support** - ra változik.

1.2.2 Új megoldási javaslat megtekintése

Az Ügyfélszolgálat újabb megoldási javaslatot csatolt számunkra és az incidens státusza **Author Action** – ra változott.



Incident Management: SAP Solution Manager

Az Ön hozzárendelt üzleti partnere Zoltán Pernecky / (133)

Áttekintés

Üzenetek

Tipikus feladatok

- Új üzenet
- SAP-jegyzet keresése
- Helyettesek kezelése
- Üzenet gyorsmegjelenítése

Kapcsolódó linkek

- Incident Management SAP-hivatkozások
- Incident Management SAP Links
- Incident Management SAP-hivatkozások
- Incident Management SAP-hivatkozások
- Incident Management SAP Links

Áttekintés

Zavar (VAR)

Saját létrehozású üzenetek

- New (1)
- Withdrawn (3)
- Sent to Support (20)
- Sent to Ext. Provider (1)
- In Process (3)
- Forwarded (1)
- Sent to SAP (7)
- Author Action (2)**
- Proposed Solution (1)
- Confirmed (2)
- Összes (41)

Jelöljük ki a megfelelő sort és tekintjük meg az új javasolt megoldást.

Incident Management: SAP Solution Manager

Üzenetek

Nézet: [Standard nézet] | Export | Megjelenítés: Saját létrehozású üzenetek | Státusz: Author Action (2) | Szűrő Beállítások

Új

Prioritás - szöveg	Azonosító	Leírás	Felhasználói státusz	Létrehozás dátuma	Jelentő (neve)	Feldolgozó (neve)	Módosítás dátuma
2: magas	9000000064	Test incidens	Author Action	17.03.2014 13:46:31	Zoltán Pernecky	Dorottya Kiss	17.03.2014 15:00:39
3: közepes	9000000055	Test message	Author Action	13.03.2014 13:00:51	Zoltán Pernecky		17.03.2014 14:41:35

Utolsó aktualizálás: 17.03.2014 15:08:25 CET Frissítés

Zavar (VAR) 9000000064 részletek

Válasz | Melléklet hozzáadása | Jövőhagyás | PDF-nyomtatási nézet | Hozzáadás figyel. listához

Üzenet KISSD által zárva

Prioritás: 2: magas | Létrehozva: 17.03.2014 13:46:31
 Státusz: Author Action | Módosítva: 17.03.2014 15:00:39
 Leírás: Test incidens | Első reakció (záró dátum): 17.03.2014 17:46:03
 Esemény dátum: 19.03.2014 13:46:03

Összekapcsolások

Biztonsági tároló terület: Az üzenet biztonsági tároló területe

Attribútumok

Rsz.: ARC 0020254896 100
 Konfigurációs elem: 7100000044
 Komponens: SV-SMG-SUP-TST

Üzleti partnerek

Megrendelő: ARCELOR-MITTAL KFT / 9970 Szentgotthárd (54)
 Jelentéstevő: Zoltán Pernecky / (133)
 Támogatási csoport: FLineSup / (152)
 Üzenet feldolgozója: Dorottya Kiss / (130)

Szöveg

Leírás KISSD 17.03.2014 15:00:39

Kedves Zoltán,

kérem próbálja meg a következő tranzakció használatát: ZZSL_44.

Ödvözléssel,
 K. Dorottya

Kiegészítő információ Zoltán Pernecky / 17.03.2014 14:58:24

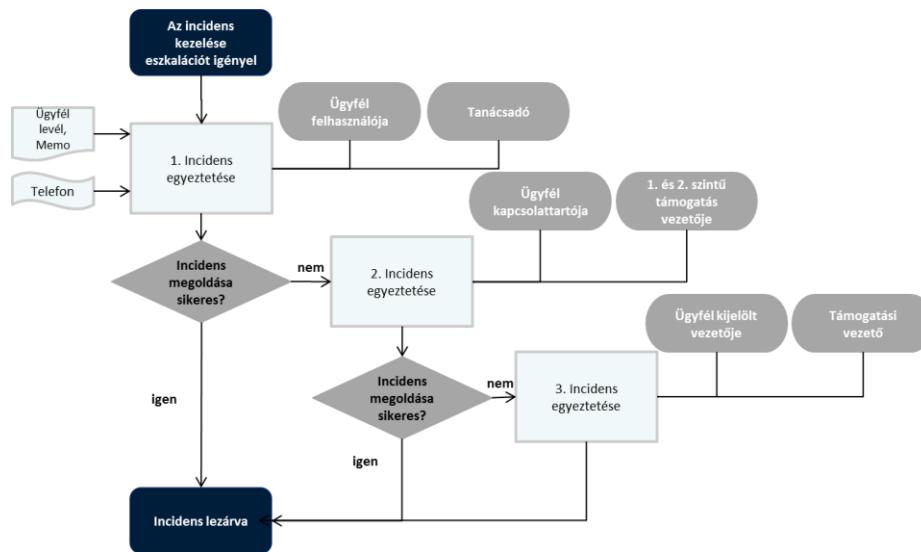
1.3 Javasolt megoldás elfogadása

Amennyiben az Ügyfélszolgálat által javasolt megoldás eredményesnek bizonyult és elfogadjuk, zárjuk le az incidenst a **Jövőhagyás** (Confirmed) ikonra kattintva.



felhasználó és a tanácsadó között vitás helyzet alakult ki a kidolgozott megoldással kapcsolatban.

Eszkaláció kezelése az alábbi módon valósul meg:

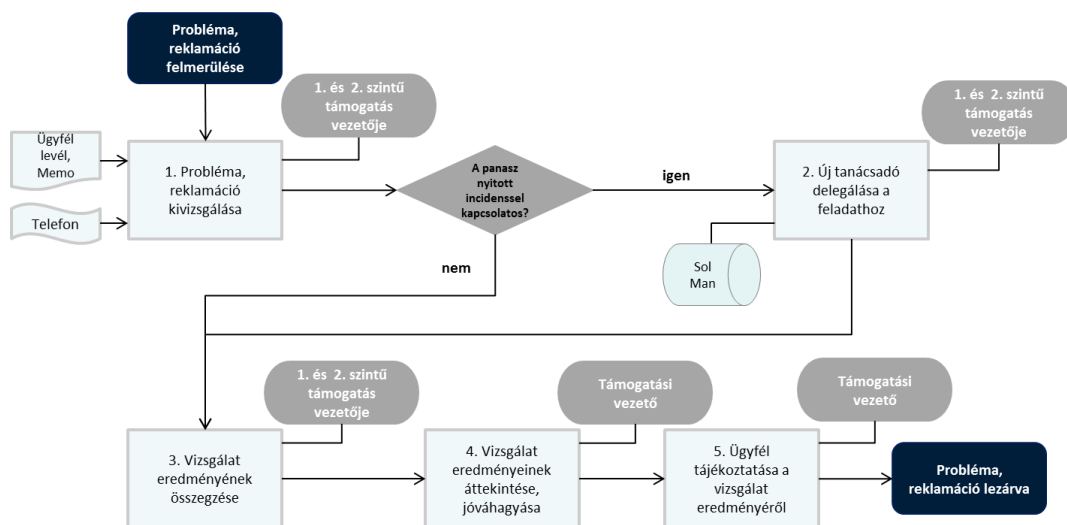


Az eskalációs folyamatot több esemény kiválthatja. Ezek közül a legfontosabbak az alábbiak:

Eszkalációt kiváltó esemény	Incidens azonosítása	Cselekvési terv
Súlyos pénzügyi és üzleti kockázattal járó probléma	Általában a kiemelt, Very High prioritású incidenst az Ügyfél felhasználója rögzíti. Az incidens státuszát Very High prioritásra a Ügyfélszolgálat tanácsadói is módosíthatják abban az esetben, ha az incidens elemzése során súlyos pénzügyi vagy üzleti következmények lehetőségét azonosítják.	A kiemelt prioritású incidenseket a 1. és 2. szintű Támogatási vezető minden esetben ellenőrzi. Ha az incidens kezelésénél bármilyen probléma felmerül, a támogatási vezető beavatkozik a kezelésbe.
Rendszer leállás	Abban az esetben, ha a rendszer leáll, mihamarabb értesíteni szükséges az 1. és 2. szintű Támogatás vezetőjét, HelpDesk telefonon értesíti az 1. és 2. szintű Támogatás vezetőjét.	Az 1. és 2. szintű Támogatás vezetője felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel, és értesíti a rendelkezésre álló támogató csapatot, akik elkezdik a hibát kijavítani. A részletes cselekvési terv a felmerült probléma függvényében kerül kidolgozásra és végrehajtásra.
Szolgáltatási Szint megsértése	Az Ügyfélszolgálat koordinátora folyamatosan figyelemmel kíséri a folyamatban lévő incidenseket, valamint azonosítja azokat az eseteket, amelyeknél a szolgáltatási szint tartása veszélybe kerül.	Amennyiben a SLA szint betartása veszélybe kerül vagy nem teljesül, a koordinátor figyelmeztető üzenetet küld az erre az incidensre dedikált személyek, az Account menedzser és az 1. és 2. szintű Támogatási vezető részére. További erőforrásokat bevonásáról – szükség esetén – a vezetők döntenek.

Az incidenssel kapcsolatos panaszokat és reklamációt a BCS kivizsgálja és a vizsgálat eredményeiről tájékoztatja az Ügyfelet. A panaszok és reklamációk kezelésének módja az alábbiak szerint történik:





1.5 Adatszolgáltatás Ügyfelek számára

Az incidensekkel kapcsolatosan havi időközönként riport készül, mely az Ügyfél kapcsolattartó részére kerül kiküldésre. A meghatározott mutatószámok vállalt értéke ügyfelenként eltérő, a szerződéses tárgyalások során kerülnek meghatározásra.

Szolgáltatási szint mutatói közül a következők kerülhetnek meghatározásra:

- Incidensek száma, típus és prioritás szerinti megbontásban;
- Reagálási idő az incidens bejelentését követően (óra), prioritásonként meghatározva;
- Incidens utolsó frissítése után eltelt idő;
- Bejelentés megoldása ideje hibatípusonként és prioritások szerint;
- Üzemeltetett/hosztolt rendszer rendelkezésre állási ideje (%);
- Ügyfél által lezárt bejelentések aránya (%).