

<<SAP服务与支持>>

图书基本信息

## <<SAP服务与支持>>

### 内容概要

作为全新的第三版，本书为您提供了关于SAP完整服务包的相关信息。这些服务能够全面支持您的SAP解决方案的整个生命周期。通过此书，您可以得到整个支持服务范畴内的方方面面，包括SAP标准支持、SAP优先支持、SAP最大关注，以及针对您的SAP解决方案的维护策略。

通过这些为您的SAP解决方案增值的方法论和基础架构，您还可以获取关于SAP TCO框架的完整概观，并详细了解SAP解决方案管理器与SAP服务支持网站之间的交互作用。

该版本的核心部分保留了由大量实例构成的扩展章节。

本书作者通过运用12个真实的客户案例，为您展示了如何运用服务与支持实施新的业务策略，降低项目成本，提供更好的用户体验并提高用户满意度。

从长远角度来讲，这些都将转化为低总体拥有成本和高投资回报率。

## <<SAP服务与支持>>

### 作者简介

欧思华（格哈德·奥斯瓦尔德，Gerhard Oswald），SAP AG执行董事会成员，全面负责全球服务和支持。

他同时是领域领导团队成员，负责SAP全球销售、咨询和间接销售渠道。

欧思华于1981年加盟SAP，并立即参与到SAP R/2销售支持网络的开发中，负责质量保障。之后，在关键的SAP R/3企业版软件开发项目中，他承担了质量控制的管理职责。1987年到1993年期间，他加入到项目管理团队，该团队负责SAP R/3的设计、开发和交付。

1993年，随着该项目的完成，欧思华被任命为SAP扩展管理委员会的成员。1997年欧思华完成工商管理的学业后，从西门子公司开始了他的职业生涯。1977年到1980年期间，担任该公司的SAP R/2业务流程实施顾问。

## &lt;&lt;SAP服务与支持&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 以IT为动力的商业创新——IT地位的变革 1.1 SAP的策略 1.2 作为首席流程创造这的首席信息官(CIO)第2章 SAP的服务观念第3章 SAP生态圈第4章 SAP的服务业务 4.1 团队于用户培训：知识传递 4.2 启动支持和运营 4.3 质量和风险管理（以SAP安全保护为例） 4.4 商业和IT策略咨询 4.5 技术架构设计 4.6 解决方案和架构设计 4.7 解决方案集成 4.8 系统布局优化 4.9 技术质量保证：实施、运营和更新 4.10 实施、优化支持与运营 4.11 计划和项目管理 4.12 业务流程设计 4.13 应用实施 4.14 开发和维护客户化的SAP解决方案 4.15 SAP客管理的服务——托管和应用管理服务 4.16 业务流程外包第5章 支持创造价值 5.1 SAP标准支持服务 5.2 维护策略第6章 为专家提供专业的服务——实践中的SAP服务 6.1 通向企业服务结构的第一步 6.2 设计并实现高效和成长性的策略 6.3 建立标准化流程，实施SAP解决方案 6.4 创建定制化的组合应用 6.5 为全球SAP系统顺利推广做准备 6.6 SAP最大关注：降低风险和持续优化 6.7 利用SAP推广升级 6.8 计划和运行升级 6.9 系统布局整合 6.10 改进SAP解决方案的运营与支持 6.11 运营和应用资源选择性支持任务的计划 6.12 迈向Brest-Run IT组织第7章 SAP服务与支持架构 7.1 SAP解决方案管理器 7.2 SAP服务支持网站和门户 7.3 SAP解决方案管理器与SAP服务支持网站间的互动第8章 SAP TCO框架下的透明成本 8.1 SAP TCO框架 8.2 构建SAP TCO框架的构件 8.3 用SAP TCO架构来降低成本附录A SAP服务支持网站和SAP门户的快捷链接附录B 术语表附录C 作者简介附录D 致谢

## &lt;&lt;SAP服务与支持&gt;&gt;

## 章节摘录

在SAP消息向导里，您可以对SAP注释作出评价，以帮助提高质量。任何您阅读过的注释将被添加到该消息中，这将有利于SAP支持员工快速的记录和有效的分离问题。

您可以在任意时间临时存储搜索结果和消息。

当您需要它们时，可以从中央收件箱中提取出来并进行编辑。

您的收件箱还将存储您的消息状况和SAP的答复。

如果您在客户消息中提供了电子邮件地址，在问题得到答复后您会及时收到通知。

因为您不再需要反复查询消息的状态，这会节省您的时间。

这些增强功能是迈向建立全面的搜索功能解决方案的第一步。

SAP目前正在将其他信息资源整合到消息向导中，如SAP在线帮助和论坛。

SAP很重视您对消息处理质量所给出的回馈。

在确认消息处理后，您后会收到一份简短的调查表，您可以在表上作出评价。

SAP将全面地分析所有的客户反馈信息。

包含了修正软件的SAP支持包将增强您的SAP解决方案的性能和稳定性。

您可以从SAP支持门户下载这些支持包和其他补丁（如二进制文件或者数据库补丁）到您的本地电脑；您也可以使用SAP软件发布中心的下载篮，再采用SAP标准工具将它们导入您的系统。

由于导航树结构根据不同的软件使用许可会产生变化，它的显示方式也因客户而异。

您也可以方便得下载SAP推荐的支持包堆栈，该堆栈是支持包为特别产品所提供的捆绑服务。

您还可以订阅相关的SAP支持包的产品和版本的信息。

只要有符合您要求的支持包，系统会发送信息通知您。

除了上述的功能外，将简要概述SAP支持门户包含的其他功能。

这些功能允许您打开服务连接、请求许可证码或者开发员以及对象键。

当您修改SAP源代码时会用到这些功能。

SAP支持门户的中央用户数据管理使SAP客户和合作伙伴可以自己管理用户数据。

设定为管理员的员工会被授予适当权限。

他可以免费为他的同事申请用户，并根据工作需要分配权限，而不再有需求的用户将被删除。

各种供应商通过广泛的渠道为SAP解决方案提供服务；但是只有SAP服务支持网站和门户向外提供集中访问SAP和合作伙伴的服务渠道。

这样在您寻找正确的服务时，如适合的课程或者提供特别服务的合作伙伴，可以大大节省时间。

由于这些所提供的在线服务，您可以在任意时刻、任何地点下订单；这样您无需担心供应商的工作时间。

您也可以在SAP支持门户上订购服务或者软件。

SAP服务目录包含SAP全面的支持服务。

您可以访问到付费服务和维护包内的服务。

每个服务的范围、价格和交付状态将被显示。

您定制了现场服务后，SAP专家会帮助您调整服务的内容和范围，以满足您对SAP解决方案的特别要求。

如果您通过远程连接订购了一项服务，在您发出订单后将立即收到一封确认信。

您可以从您的邮件箱中得到任何与服务交付有关的信息、确认的交付日期或者关于如何准备服务的调查问卷。

这不仅节省了时间，还省去了到当地的客户交流中心做不必要的质询。

您还可以从SAP支持门户购买您需要的软件。

SAP软件商店备有所有SAP产品的软件DVD。

这些产品可用于多种SAP支持的平台。

您可以自行分配下订单所需要的权限，这可以决定在公司中谁有权限发出软件订单。

.....



<<SAP服务与支持>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>