

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Περιεχόμενα:

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1 ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ ΜΗΝΥΜΑΤΟΣ

- 1.1 Δημιουργία μηνύματος
- 1.2 Προτεραιότητα μηνύματος
- 1.3 Διαχείριση μηνύματος
- 1.4 Κατάσταση μηνύματος

2 ΤΗΛΕΦΩΝΟ

3 E-MAIL

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το κείμενο που ακολουθεί έχει σκοπό να εξηγήσει και/ή να υπενθυμίσει τους τρόπους με τους οποίους οι πελάτες μας μπορούν να επικοινωνούν με τη SAP για τα διάφορα αιτήματα ή προβλήματά τους. Δεν αποτελεί οδηγό για όλες τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στην ετήσια συντήρηση.

Πάγιος στόχος της SAP είναι η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών από τις λύσεις και τις υπηρεσίες που παρέχει, γι' αυτό και οι ενδεδειγμένοι τρόποι κοινοποίησης ενός προβλήματος ή αιτήματος από έναν πελάτη προς την SAP είναι :

- 1 Καταχώριση μηνύματος ηλεκτρονικά
- 2 Τηλεφωνική ενημέρωση
- 3 Αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail)

Σε κάθε περίπτωση το πρόβλημα γνωστοποιείται στους αρμοδίους της SAP με συγκεκριμένες διαδικασίες και αντιμετωπίζεται, αντίστοιχα με τον τρόπο που ο πελάτης το κοινοποίησε.

Οι διαδικασίες αυτές περιγράφονται παρακάτω:

1 ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ ΜΗΝΥΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ

1.1 Δημιουργία μηνύματος

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να δημιουργήσει μηνύματα προς την SAP με 2 τρόπους: μέσω του SAP R/3 Front-end (OSS) ή μέσω του SAP Service Marketplace. Συνιστάται πλέον η χρήση του SAP Service Marketplace **καθώς το σύστημα OSS θα καταργηθεί από την SAP AG μέχρι το τέλος Απριλίου 2006**, (για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την κατάργηση του συστήματος OSS ακολουθήστε τη σύνδεση <http://service.sap.com/supportapps>).

Η διαδικασία δημιουργίας του μηνύματος από τον πελάτη από το SAP Service Marketplace έχει ως εξής:

Μέσω του Web browser του ο πελάτης μπαίνει στο site <http://service.sap.com/message> (επισημαίνεται ότι ο χρήστης πρέπει να έχει την κατάλληλη εξουσιοδότηση για τη δημιουργία μηνύματος. Αναλυτικότερες πληροφορίες δίνονται στο SAP note 492385)

Το Customer Message Wizard καθοδηγεί τον πελάτη με 4 απλά βήματα στη δημιουργία του μηνύματος, ζητώντας κάποιες πληροφορίες σχετικά με το σύστημα που παρουσιάστηκε το πρόβλημα και τον βοηθάει να καθορίσει τη σωστή περιοχή του προβλήματος (component). Σε περίπτωση που το μήνυμα είναι στα ελληνικά, η SAP Hellas θα το μεταφράσει στη γλώσσα εργασίας, που είναι η αγγλική. **Για ταχύτερη διεκπεραίωση του αιτήματος/προβλήματος συνιστάται η απ'ευθείας χρήση της αγγλικής γλώσσας.**

1.2 Προτεραιότητα μηνύματος

Πριν ο πελάτης στείλει το μήνυμα στη SAP, πρέπει να καθορίσει την προτεραιότητα του μηνύματος.

Οι διάφορες προτεραιότητες που μπορεί να θέσει ο πελάτης, ανάλογα με τη σοβαρότητα του προβλήματος του είναι:

- Very High
- High
- Medium
- Low

Η κατηγοριοποίηση των προτεραιοτήτων και σύντομη επεξήγηση φαίνεται στον παρακάτω πίνακα:

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ
Very High	Το μήνυμα καταχωρείται με αυτή την προτεραιότητα όταν το πρόβλημα έχει πολύ σοβαρές επιπτώσεις στην παραγωγική λειτουργία του πελάτη ή όταν επείγουσες εργασίες δεν μπορούν να εκτελεστούν π.χ Απώλεια Συστήματος, Έκδοση τιμολογίων μη δυνατή, Σταμάτημα διαδικασίας παραγωγής, Αναβολή της παραγωγικής έναρξης του συστήματος
High	Το μήνυμα καταχωρείται με αυτή την προτεραιότητα όταν συνήθεις λειτουργίες επηρεάζονται σοβαρά και απαραίτητες εργασίες δεν εκτελούνται
Medium	Το μήνυμα καταχωρείται με αυτή την προτεραιότητα όταν κάποιες συνήθεις λειτουργίες επηρεάζονται
Low	Το μήνυμα καταχωρείται με αυτή την προτεραιότητα όταν το πρόβλημα έχει μικρές ή καθόλου επιπτώσεις στις συνήθεις λειτουργίες

Αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τον καθορισμό της προτεραιότητας ενός μηνύματος και παραδείγματα δίνονται στο SAP note 67739.

1.3 Διαχείριση μηνύματος

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα αφού έχει παράσχει κάποιες αρχικές πληροφορίες και έχει στείλει το μήνυμα στη SAP, να δώσει επιπλέον πληροφορίες ή να επισυνάψει κάποιο αρχείο ή να ρωτήσει για την πρόοδο στην επεξεργασία/επίλυση του προβλήματος του.

Αυτό μπορεί να γίνει μέσω του link : <http://service.sap.com/inbox> από όπου έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί την κατάσταση του μηνύματος.

1.4 Κατάσταση μηνύματος

Η κατάσταση μηνύματος προσδιορίζει σε ποια πλευρά (του πελάτη ή της SAP) βρίσκεται το μήνυμα.

Ανάλογα με την κατάσταση του μηνύματος ο πελάτης μπορεί να το επεξεργαστεί ή όχι .

Η κατάσταση του μηνύματος έχει καθοριστεί από τη SAP και οι διάφορες δυνατές περιπτώσεις φαίνονται στον παρακάτω πίνακα :

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΣΗΜΑΣΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ
Not Sent to SAP	Το μήνυμα έχει δημιουργηθεί αλλά δεν έχει αποσταλεί στη SAP. Το μήνυμα βρίσκεται στο Inbox/Drafts
Sent to SAP	Το μήνυμα έχει αποσταλεί και επεξεργάζεται από τη SAP. Το μήνυμα βρίσκεται στο Inbox/Sent items
Customer Action	Η SAP έχει ζητήσει από τον πελάτη να προβεί σε ενέργειες ή να δώσει περαιτέρω πληροφορίες. Το μήνυμα βρίσκεται στο Inbox/Customer messages/Customer action
SAP Proposed solution	Η SAP έχει προτείνει λύση στην απάντηση της και σε επισυναπτόμενα notes. Το μήνυμα βρίσκεται στο Inbox/Customer messages/Completed
Confirmed	Το μήνυμα έχει επιβεβαιωθεί από τον πελάτη και δεν μπορεί να ανοιχθεί ξανά. Το μήνυμα βρίσκεται στο Inbox/Search options/Customer messages
Confirmed Automatically	Το μήνυμα επιβεβαιώθηκε αυτόματα. Το μήνυμα βρίσκεται στο Inbox/Search options/Customer messages

Αναλυτικότερες πληροφορίες για τα μηνύματα παρέχονται στο SAP note 307037.

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να ρυθμίσει το προφίλ του χρήστη που καταχωρεί το μήνυμα ώστε να δέχεται ειδοποίηση με e-mail όταν η κατάσταση του μηνύματος αλλάξει από τη SAP σε «Customer Action» ή «SAP Proposed Solution».

Αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τη ρύθμιση του προφίλ για την ειδοποίηση μέσω e-mail δίνονται στο SAP note 487366.

2 ΤΗΛΕΦΩΝΟ

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να γνωστοποιήσει κάποιο πρόβλημά του στη SAP μέσω τηλεφώνου , τηλεφωνώντας στα κατά τόπους κέντρα εξυπηρέτησης της SAP.

Ο πελάτης μπορεί να ζητήσει τη δημιουργία μηνύματος εκ μέρους του (όταν δεν έχει πρόσβαση σε σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), οπότε ισχύει η παραπάνω διαδικασία.

Διαφορετικά η αναφορά ή μεταβίβαση του προβλήματος γίνεται προφορικά και εν συνεχεία ο υπάλληλος της SAP αξιολογεί το πρόβλημα και το προωθεί στους αρμόδιους συναδέλφους του, εφ'όσον δεν μπορεί ο ίδιος να δώσει λύση. Ο κύκλος κλείνει όταν ο αρμόδιος υπάλληλος που ανέλαβε την επίλυση του προβλήματος ,γνωστοποιήσει στον υπάλληλο του κέντρου εξυπηρέτησης πελατών τη λύση και αυτός με τη σειρά του επικοινωνήσει με τον πελάτη.

Για την Ελλάδα διατίθενται δύο νούμερα για την εξυπηρέτηση των πελατών :

+30 210 9473889

+30 210 9473890

Σε μη εργάσιμες (μετά τις 18:00), η επικοινωνία με τη SAP γίνεται στο τηλέφωνο: +49-6227-744969 (αριθμός διαθέσιμος παγκόσμια 24 ώρες το 24ωρο).

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση οποιουδήποτε προβλήματος ο πελάτης πρέπει να χρησιμοποιήσει τα παραπάνω τηλέφωνα, καθώς είναι ο μόνος τρόπος που εγγυάται την αυτοματοποιημένη παρακολούθηση της διαδικασίας υποστήριξης.

3 ΑΠΟΣΤΟΛΗ E-MAIL

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να γνωστοποιήσει κάποιο πρόβλημα του στη SAP μέσω e-mail.

Για κάθε χώρα υπάρχει ένας λογαριασμός e-mail της μορφής support.country@sap.com Εκεί μπορεί ο πελάτης να αποστείλει ένα e-mail με την περιγραφή του προβλήματός του και εν συνεχεία ο αρμόδιος υπάλληλος εξυπηρέτησης πελατών που έχει την ευθύνη για την παρακολούθηση του λογαριασμού θα προωθήσει το e-mail όπου απαιτείται, εφ'όσον δεν μπορεί ο ίδιος να λύσει το πρόβλημα. Ο κύκλος κλείνει όταν ο αρμόδιος υπάλληλος που ανέλαβε την επίλυση του προβλήματος γνωστοποιήσει στον υπάλληλο του κέντρου εξυπηρέτησης πελατών τη λύση και αυτός την επικοινωνήσει στον πελάτη μέσω e-mail ή τηλεφώνου αν χρειαστεί.

Σημειώνεται ότι πριν την αποστολή κάποιου e-mail ο πελάτης θα πρέπει να έχει εξακριβώσει εάν ο λογαριασμός ισχύει για την εκάστοτε χώρα καθώς είναι πιθανόν για κάποιες χώρες να μην υφίσταται.

Για την Ελλάδα ο λογαριασμός αυτός ισχύει και είναι: support.greece@sap.com