

SAP Customer Success Story



Die Österreichische Post hat den SAP® Solution Manager implementiert, um die SAP-Lösungen innerhalb ihrer gesamten Organisation zu betreiben und zu optimieren. Das Hauptaugenmerk lag hierbei auf den Supportfunktionen. In der Vergangenheit waren die von Endanwendern an die Supportmitarbeiter übermittelten Informationen oft nicht umfassend genug, um sich einen schnellen Überblick über eine Problemsituation zu verschaffen. Mit Hilfe des SAP Solution Managers werden die Benutzeranfragen nun automatisch mit Informationen verknüpft, die das Problem im Detail beschreiben.

 **Post.at**



ÖSTERREICHISCHE POST

OPTIMALER ANWENDERSUPPORT DANK SAP® SOLUTION MANAGER

Die Österreichische Post AG ist Österreichs führender Anbieter für Dienstleistungen im Bereich Post- und Paketbeförderung. Das im Jahre 1999 als Tochtergesellschaft der Post und Telekom Austria gegründete Unternehmen hat erhebliche Investitionen in die Modernisierung seiner Postämter und logistischen Kapazitäten getätigt, um bei seiner Entwicklung von einer öffentlichen Einrichtung zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen den Schwerpunkt auf Kundenorientierung zu legen.

Als Teil dieser Investitionsstrategie hat die Österreichische Post die E-Business-Plattform mySAP.com® implementiert. Das Unternehmen verwendet ferner den SAP® Solution Manager für den Betrieb und die Optimierung seiner unternehmensweiten Lösungen; diese umfassen fünf mySAP.com-Instanzen, 11 Datenbanken und 8 Anwendungsserver sowie ein Festplattenspeichersystem mit 5,4 Terabyte.

Der SAP Solution Manager ist eine Serviceplattform, die durchgängige Inhalte, die Werkzeuge und die Verfahren liefert, die zur Implementierung und den Betrieb der mySAP.com-Lösungen eines Unternehmens erforderlich sind.

„Wir benötigten ein Werkzeug zur Überwachung aller unserer Systeme in Bezug auf Leistung, Datenbankkapazitäten, Ressourcenbedarf und andere betriebliche Kennzahlen“, sagt Thomas Müller, Berater im SAP Competence Center der Österreichischen Post. „Wir brauchten außerdem ein Werkzeug für unsere Supportfunktionen. Vor der Implementierung des SAP Solution Managers waren die Informationen, die uns die Endanwender an den First- oder Second-Level-Support schickten, nicht umfassend genug, so dass wir nicht in der Lage waren, das konkrete Problem des Benutzers schnell zu erfassen und zu analysieren. Häufig fehlten Daten wie der Transaktionscode, der Buchungskreis oder mitunter sogar die Kundennummer, wenn unserem First-Level-Support ein Problem gemeldet wurde.“

In der Regel meldeten sich die Benutzer per Telefon oder E-Mail. Ein Supportspezialist musste sich anschließend mit dem Benutzer in Verbindung setzen und detaillierte Fragen stellen, um die für die Lösung des Problems erforderlichen Informationen zu erhalten.

„Die ursprüngliche Nachricht enthielt in der Regel keine Informationen in Bezug auf das von den Benutzern verwendete System“, so Dieter Hörmann, Berater bei der Österreichischen Post.

„Wir führen häufig gestellte Fragen und deren Antworten in unserer Lösungsdatenbank. Probleme, die bereits einmal aufgetreten sind, können wir somit schneller lösen.“

Dieter Hörmann, Berater, Österreichischen Post

Dank des SAP Solution Managers gehört dies nun der Vergangenheit an. Die Anfragen der Endanwender enthalten nun automatisch ausführliche Informationen, die das Problem im Detail beschreiben. Die Benutzer erfassen ihre Anfrage über ein Dialogfenster. Dabei werden automatisch alle erforderlichen Informationen in Bezug auf die IT-Landschaft angehängt.

„Alle technischen Daten gehen also gleichzeitig mit der Kundenmeldung ein – das System, die Transaktion, in der das Problem aufgetreten ist, usw.“, sagt Dieter Hörmann. „Die vom Anwender übermittelten Informationen

fließen nun durch den ganzen Supportprozeß mit. Bei Bedarf werden sie sogar an die nächsthöhere Supportstufe, den Second-Level-Support, weitergeleitet. Nun wissen wir genau, was der Benutzer zu dem Zeitpunkt, als das Problem aufgetreten ist, zu tun versucht hat, und was unsere Supportmitarbeiter unternommen haben, um dieses Problem zu lösen. Die Verfügbarkeit all dieser Informationen in einer einzigen Nachrichtenkette ist für uns äußerst wertvoll. Dies hat zu einer beträchtlichen Zeiterparnis vom Zeitpunkt der Problemmeldung bis zur Lösungsfindung geführt.“

PROBLEMLÖSUNG

Im ersten Schritt versucht ein Supportspezialist das beim Benutzer aufgetretene Problem zu lösen. Komplexere Probleme werden an die beiden nächsthöheren Supportstufen weitergeleitet.

„Wir führen häufig gestellte Fragen und deren Antworten in unserer Lösungsdatenbank,“ so Dieter Hörmann. „Probleme, die bereits einmal aufgetreten sind, können wir somit schneller lösen.“

Die Österreichische Post verwendet den SAP Note Assistant zur Implementierung von SAP-Hinweisen oder Programmkorrekturen. Wenn die Supportmitarbeiter ein Kundenproblem nicht selbst lösen können, wird dieses zusammen mit der kompletten beigefügten Dokumentation direkt an die SAP-Zentrale weitergeleitet.

Die Supportfunktionen des SAP Solution Managers haben es der Österreichischen Post ferner ermöglicht, die Anforderungen in Bezug auf ihre eigene IT-Struktur besser zu verstehen. So generiert die Österreichische Post nun beispielsweise für jede Anwendung monatliche Berichte zu den zehn kritischsten Problemen.

Die wichtigste Veränderung ist jedoch die Vereinfachung der Supportfunktionen mit Hilfe des SAP Solution Managers. Hierdurch kann die Österreichische Post die Systemleistung ihrer SAP-Lösungen auf einem hohen Niveau halten und ihre Geschäftsstrategie unterstützen.

„Wir bei der Österreichischen Post verwenden mehrere SAP-Systeme und unsere Systemkonfiguration ist sehr komplex“, berichtet Thomas Müller. „Die Supportfunktionen des SAP Solution Managers sind für uns von enormer Bedeutung und versetzen uns in die Lage, alle Systeme gleichzeitig zu überwachen, so dass wir nicht jedes System einzeln überprüfen müssen. Während unsere Anwender viele verschiedene Systeme nutzen, werden alle eingehenden Meldungen in einem einzigen Support-System abgelegt. Auf diese Weise müssen die Supportmitarbeiter lediglich ein System verwalten.“

Einmal pro Woche werden Warnhinweise, die so genannten SAP EarlyWatch Alerts, aus den verschiedenen SAP-Systemen an zentraler Stelle gesammelt, so dass die Österreichische Post

einfachen Zugriff auf die detaillierten Informationen, beispielsweise bezüglich Systemleistung, Datenbankkapazität und -größe sowie Kurz-Dumps hat. Auf Grundlage von SAP EarlyWatch-Reports zu jeder einzelnen Installation wird ein wöchentlicher Service-Level-Bericht generiert,

so dass die wichtigsten Performancedaten aller verschiedenen SAP-Systeme in einem einzigen Bericht zusammengefasst sind. Bei Systeminkonsistenzen kann dieser Bericht für eine erste Analyse direkt an SAP geschickt werden.

„Wir bei der Österreichischen Post verwenden mehrere SAP-Systeme und unsere Systemkonfiguration ist sehr komplex.“

Thomas Müller, Berater im SAP Competence Center, Österreichischen Post

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a

69190 Walldorf

T 0800/5 34 34 24*

F 0800/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/1805 /34 34 24**

F +49/1805 /34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de