
Detaysoft VAR (Value Added Reseller) Süreci Anahtar Kullanıcı Dokümantasyonu



İçerik

1	GİRİŞ	5
1.1	AMAÇ.....	5
1.2	KAPSAM.....	5
1.3	TANIMLAR VE KISALTMALAR.....	5
2	Detaysoft Destek Yönetimi.....	6
2.1	Detaysoft SAP Bakım Destek Anlaşması Şartları	6
2.2	Detaysoft Mesai Saatleri içerisinde Talep Akış Süreci	8
2.3	Detaysoft Mesai Saatleri Dışında Mesaj Akış Süreci.....	9
3	Talep Yaratma ve Destek Süreci	10
3.1	Genel Bilgiler	10
3.2	Talep açarken dikkat edilmesi gereken konular?	10
3.3	Yeni Mesaj Yaratmak.....	11
3.3.1	Adım: 1	11
3.3.2	Adım: 2	12
3.3.3	Adım: 3	13
3.3.4	Adım-4	13
3.3.5	Adım-5	15
3.4	Detaysoft'tan geri dönüş alma	17
3.5	Mesajı Detaysoft Destek Ekibine geri iletme.....	18
3.6	Detaysoft Destek Ekibi'nden Doğru Çözüm mesajı alma	18
3.7	Önerilen çözümü onaylama.....	19

1 GİRİŞ

1.1 AMAÇ

Bu doküman Detaysoft'un SAP Value Added Reseller (VAR) Destek Yönetimi kapsamında Anahtar Kullanıcıları bilgilendirme amacıyla hazırlanmıştır.

1.2 KAPSAM

Bu doküman Detaysoft'un SAP Value Added Reseller (VAR) Bakım Destek Yönetimi süreçlerini, SLA kapsamında vermesi gereken desteğin niteliklerini, süreçte anahtar kullanıcıların adım adım gerçekleştirecekleri işlemleri ve dikkat edilmesi gereken önemli konuları içermektedir.

1.3 TANIMLAR VE KISALTMALAR

Kısaltma	Açık Adı	Tanım
SAP	Systems, Applications and Products	SAP firması ve firmaya ait ürünlerin tanımlanması için kullanılmaktadır.
SLA	Service Level Agreement	Hizmet Düzeyi Sözleşmesi anlamına gelir. SLA müşteri ile hizmet sağlayıcı arasında düzenlenen bir anlaşma ile, hizmet sağlayıcı tarafından müşteriye sağlanan hizmetlerin niteliğini, miktarını, teslim zamanını, müdahale ve sorun çözme sürelerini ve benzeri diğer niteliklerini tanımlar.
VAR	Value Added Reseller	Müşteri – Detaysoft ve SAP arasındaki bakım destek süreci.

2 Detaysoft Destek Yönetimi

Burada bahsi geçen bütün VAR destek süreci Detaysoft Yardım Masası üzerinden yürütülecektir. www.detaysoft.com/helpdesk/

Konu ile ilgili eğitim, kullanıcı problemleri v.s. bütün sorularınız için varsupport@detaysoft.com adresine e-posta göndererek destek alabilirsiniz.

2.1 Detaysoft SAP Bakım Destek Anlaşması Şartları

SLA (Service Level Agreement) kapsamında mesai saatleri içerisinde müşteri tarafından açılan talebe Detaysoft ekibi tarafından ilk cevap süreleri aşağıdaki tablolarda belirtilmiştir.

Öncelik Derecesi (Priority)	İlk Cevap Süresi Detaysoft – VAR Müşteri	Talep yanıtlamak için en geç süre (SAP'ye talebi iletmeden önce)
Very High	1 Saat	4 saat
High	4 Saat	2 İş günü
Medium	8 Saat	4 İş günü
Low	16 Saat	8 İş günü

Tablo 2.1.1 Detaysoft SLA kapsamında İlk Erişim ve Talep Cevaplama Süreleri

Öncelik	Açıklama
Very High	CANLI SİSTEMİN ÇALIŞMASINI TAMAMEN ENGELLEYEN ve sadece SPA acil müdahale gerektiren, kritik, çok büyük bir problem mevcut ise kullanınız. Ticket açmadan önce lütfen öncelikli olarak Detaysoft VAR Destek ekibi ile irtibata geçiniz. Sürecin devam etmesi için de ilgili konuda ticket'ınızı açınız.
High	Canlı sistemde problem var fakat, sistemin çalışmasına engel değil. Fakat önem derecesi yüksek bir hata.
Medium	Yakın zamanda bitmesi istenen geliştirme talepleriniz için kullanınız. Talep formunda bitmesi istenen tarihi doldurmayı lütfen unutmayınız.
Low	Belirli bir bitiş tarihi olmayan ancak sistemde istemiş olduğunuz geliştirme, bilgi talepleri için kullanabilirsiniz.

Tablo 2.1.2 SLA Öncelik Dereceleri Açıklamaları



Very High Ticket açılmasını gerektiren durumlarda, kritik hatanın iş'e olan Etkisi (Business Impact) ayrıntılı olarak tanımlanmalıdır.

- Very High statüsündeki ticketlar direkt olarak SAP'ye yönlendirildiği için, gerekli bazı dokümanların *İngilizce* doldurulması gerekmektedir.
- Talep açmadan önce Detaysoft'a derhal telefonla konuyu aktarmanız önemlidir.
- Talep açarken İngilizce ve Türkçe açmanız sürece ivme kazandıracaktır.

Business Impact



You are creating a message with Very High priority. Please answer the following questions.
To continue, you must respond to the required fields as marked by * (required).

System Type

A productive system is completely down *

Yes No

An imminent go-live or upgrade is jeopardized *

Yes No

The core business processes are seriously affected *

Yes No

Estimated financial loss within next 24 hours (Please include currency)

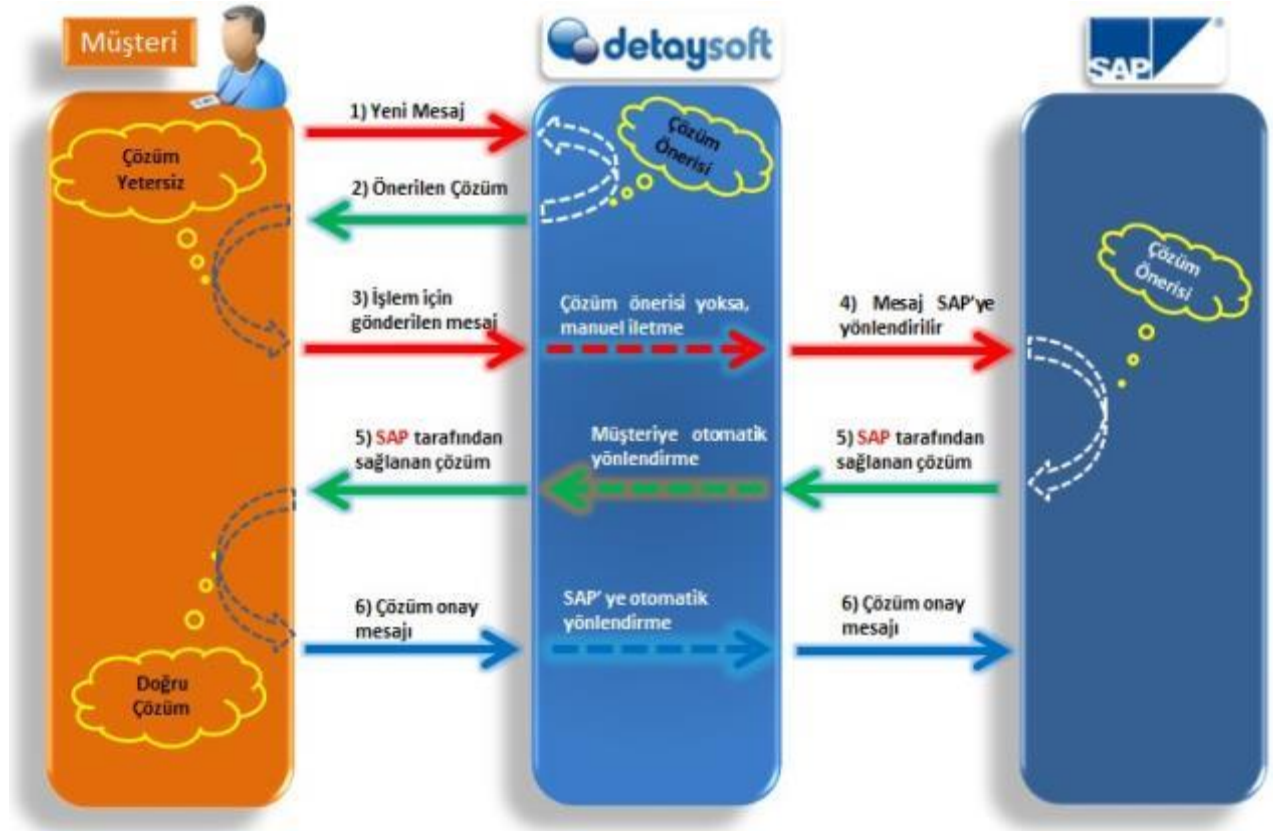
Number of users affected

Is a workaround available?

Yes No

A productive system is completely down *	Canlı sistem tamamen çalışmaz durumda ise
An imminent go-live or upgrade is jeopardized *	Go-live sürecinde misiniz yoksa bir upgrade süreci mi var*
The core business processes are seriously affected *	Temel iş süreçleri etkilendi mi?
Estimated financial loss within next 24 hours	24 saat içerisindeki Tahmini finansal kayıp (para birimi belirterek)
Number of users affected	Etkilenen kullanıcı sayısı
Is a workaround available?	Konu ile ilgili herhangi bir çalışma yapıp yapılmadığı hususu

2.2 Detaysoft Mesai Saatleri içerisinde Talep Akış Süreci

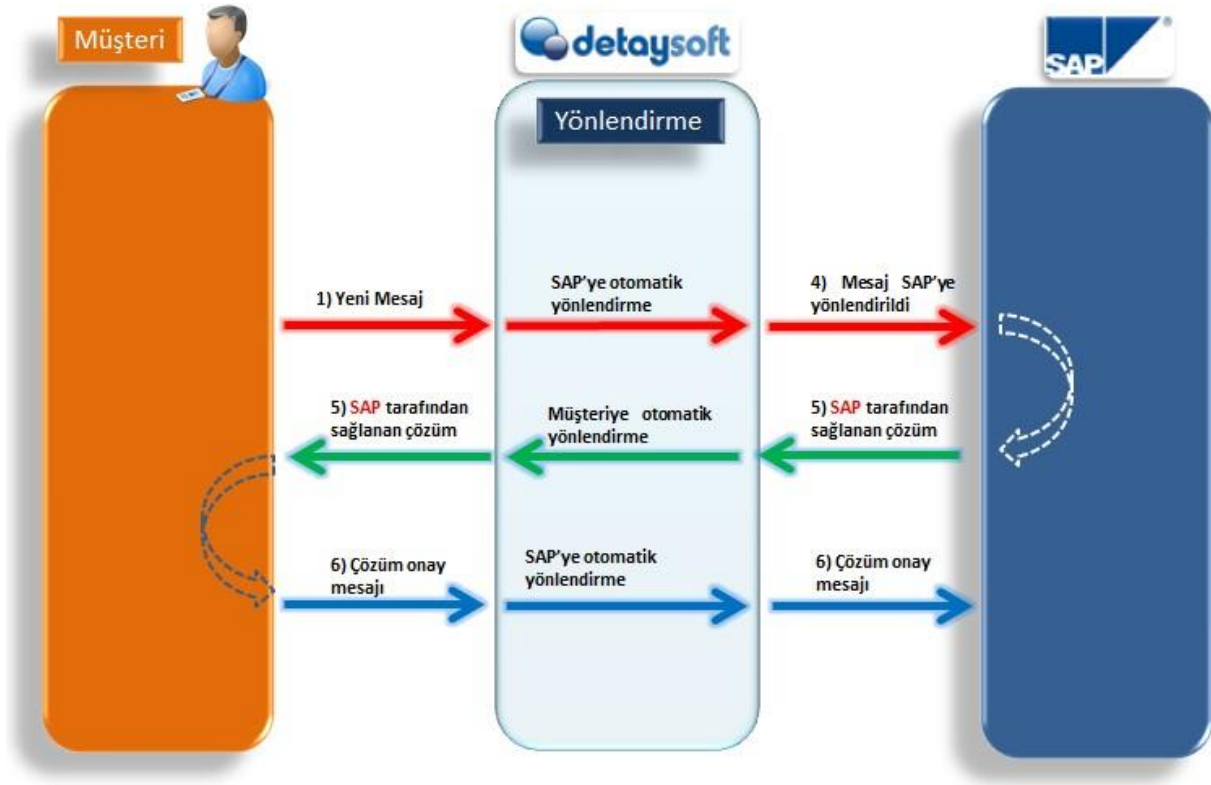


Şekil 2.2.1 Detaysoft Mesai Saatleri içerisinde Destek Hizmeti

Detaysoft VAR Destek Ekibi, mesai saatleri içerisindeki çalışma sistemi yukarıdaki şekilde belirtilmiştir. Mesai saatleri içerisinde, müşteri tarafından açılmış olan mesajın önceliğine göre; ilgili danışman talep üzerinde çalışmaya başlayacaktır.

1. & 2. Seviye destek hizmeti SLA kapsamında Detaysoft tarafından karşılanmaktadır. Detaysoft danışmanları tarafından çözülemeyen konular SAP'ye yönlendirilerek (3. Seviye Destek) destek alınmaktadır.

2.3 Detaysoft Mesai Saatleri Dışında Mesaj Akış Süreci



Mesai saatleri dışında, sadece **Very High** statüsündeki talepler Detaysoft üzerinden direkt SAP'ye yönlendirilmektedir.

Detaysoft Teknik Destek sürecinde, Detaysoft Çağrı Merkezi (Hotline) ilgili tüm aramaları ilgili teknik danışmanlara birinci/ ikinci seviye destek ekibine yönlendirmeyi gerçekleştirmektedir.

Very High statüsündeki mesaj, mesai saatleri dışında açıldı ise otomatik olarak SAP'ye yönlendirilecektir. Bu durumda, SAP'den gelecek olan mesajlar direkt olarak Anahtar Kullanıcı'ya iletilecektir.

3 Talep Yaratma ve Destek Süreci

3.1 Genel Bilgiler

1. ve 2. Seviye destek hizmetleri Detaysoft tarafından verilecektir. 3. Seviye destek hizmeti ise SAP tarafından verilmektedir.

Herhangi bir talep açılacağında, öncelikli olarak ilgili talebe eğer kurumunuz içerisinde destek olan personel/ ekip varsa ilgili kişilerden talep konusunda destek istemek esastır.



Eğer firmanızda çalışan destek personeli/ ekibi (eğer varsa) tarafından ilgili talep karşılanamıyorsa; ancak o şartlar altında talebi Detaysoft'a yönlendirmelisiniz.

3.2 Talep açarken dikkat edilmesi gereken konular?

- Talep ile ilgili bilgileri tam doğrulukla sisteme giriniz.
- Talep açılacak ilgili modül bilgisini doğru olarak seçiniz.
- Talep ile ilgili bilgilerin mümkün olduğunca açıklayıcı olmasına özen gösterin.
- Talep açarken açık olmayan ifadeler kullanmaktan kaçınınız.
- Firmanıza ait özel kısaltmalar kullanmak gerektiğinde lütfen uzun açıklamasını da birlikte yazınız.
- Edilgen yapı kullanmak yerine direkt süreç olarak talebi anlatınız.
- SAP terminolojisi kapsamında talep açmanız, ilgili danışmanın sizi anlamasını kolaylaştıracaktır.
- Küçük harfleri kullanarak talep açmaya özen gösteriniz.
- Çok uzun ifadelerle hikaye şeklinde olayı anlatmak yerine, gerçekleşen bir olaydan sonra sebep-sonuç ilişkileriyle süreci anlatmaya odaklanın.
- Birden fazla farklı süreçteki talepleri tek bir konu başlığında açmak yerine, talepleri gruplandırarak ayrı talepler şeklinde açınız.



Yukarıdaki hususlara dikkat etmek, size zaman kazandıracığı gibi, çözüm süresini de kısaltacaktır.


3.3 Yeni Mesaj Yaratmak

3.3.1 Adım: 1

Detaysoft Yardım Masası'na ulaşabilmek için <http://www.detaysoft.com/helpdesk/> adresini kullanabilirsiniz.



Detaysoft Yardım Masası üzerinde ilgili kullanıcı adı ve şifre ile sisteme giriş yapılır.

	<p>Eğer kullanıcı adı ve şifrenizle sisteme giremiyorsanız, lütfen varsupport@detaysoft.com adresine konu ile ilgili e-posta gönderiniz.</p>
---	--

3.3.2 Adım: 2

Başlangıç sayfası

Başlangıç sayfası
Verilerim
Yarat
Olay
Son olrk.kullanıldı
810000042 VAR Servic...

Olay yarat

ilet yarat

İletilerim - tarafımdan değerlendirilen

Sonuç listesi: 1 ileti bulundu

ilet tipi: Olaylar Durum: Açık

Öncelik	Tanıtıcı	Kayıt tarihi	Bildiren	İ..	KıncDrm	Tan...	Sonumlu	İ	M	İşlem türü	İşlem...
3: Orta	8100000041	29.02.2016	Tunca...	P..	İşleniyor	VA...	P0904 / D-	1	1	SAP OSS Talebi	ZMIV

Tayin edilen muhatabınız: Tuncay C#:# / TR- (145) Azami sonuç sayısı: 100

Vekilleri yönet

İletilerim - işlemim gerekli

Sonuç listesi: 0 iletler bulundu

ilet tipi: Olaylar

Öncelik	Tanıtıcı	Kayıt tarihi	B...	İ...	Tanım	KıncDrm	Sorumlu	D...	M...	İşlem türü	İşlem...
[i] Sonuç bulunamadı											

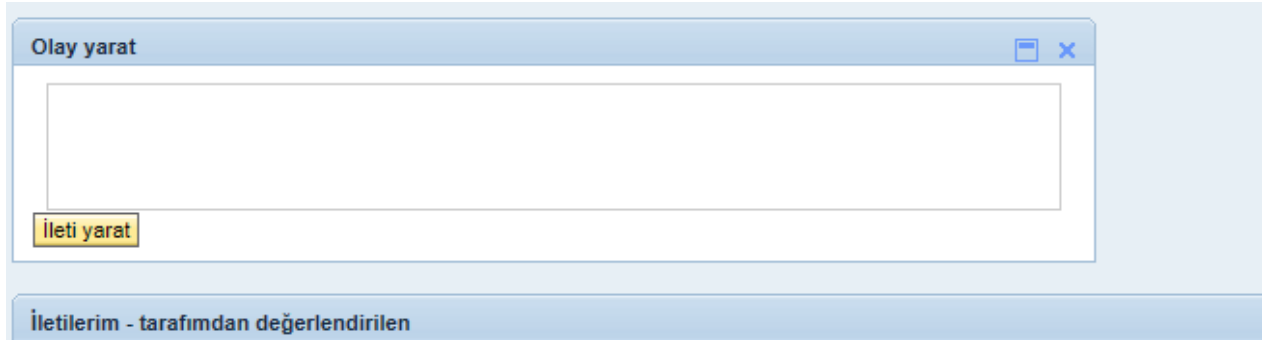
Talep durumlarının açıklamaları;

Talep Statüsü	Açıklama
New	Yeni açılan talep
Sent to Support	Detaysoft VAR Destek Ekibi'ne yönlendirildi
In Process	Detaysoft VAR Destek Ekibi talep üzerinde çalışıyor
Sent to SAP	Talep SAP'ye yönlendirildi
Author Action	Taleple ilgili müşteriden geri dönüş bekleniyor
Proposed Solution	Talep ile ilgili çözüm önerildi
Confirmed	Talep Kapatıldı
All	Bütün talepler




Talep durumu **CONFIRMED** statüsündeki talepler üzerinde tekrar değişiklik yapılması mümkün değildir. Talep ile ilgili herhangi bir istek oluştuğunda kapanan talepten bağımsız yeni bir talep açılmalıdır.

3.3.3 Adım: 3

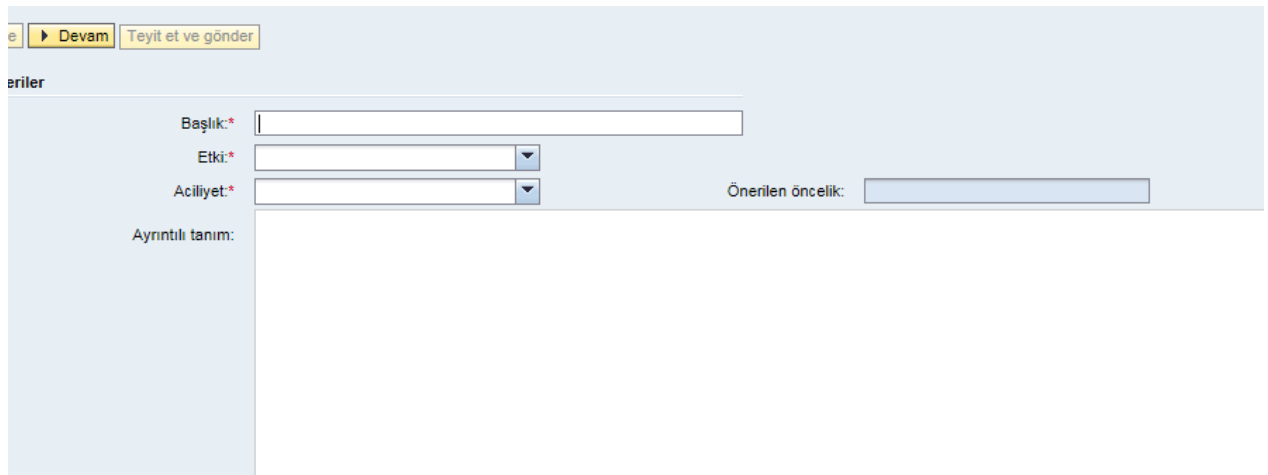


Yeni mesaj açabilmek için Olay yarat ekranında yeni ileti bağlantısına tıklayarak yeni talep açabilirsiniz.

Very High Ticket açılmasını gerektiren durumlarda, kritik hatanın iş'e olan Etkisi (*Business Impact*) ayrıntılı olarak tanımlanmalıdır.

	<ul style="list-style-type: none">• Very High statüsündeki ticketlar direkt olarak SAP'ye yönlendirildiği için, gerekli bazı dokümanların <i>İngilizce</i> doldurulması gerekmektedir.• Talep açmadan önce Detaysoft'a derhal telefonla konuyu aktarmanız önemlidir.• Talep açarken İngilizce ve Türkçe açmanız sürece hız kazandıracaktır. <p>Not: Very High Ticket konusundaki ayrıntılı açıklamalara lütfen tekrar göz atınız.</p>
---	--

3.3.4 Adım-4



Gelen ekranda Talep ile detayları sisteme girmeniz gerekmektedir.

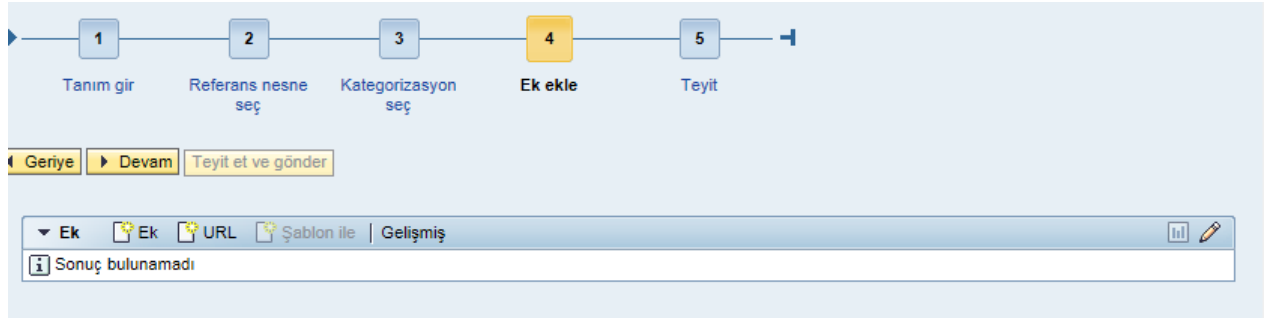
İlgili alanlara ilk olarak, talebin öncelik derecesi girilmelidir. Talep öncelik dereceleri ile ilgili tanım aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak ifade edilmiştir.

Değerler	Açıklama
Priority	Talebin öncelik/ önem derecesini belirten alandır.
Component	İlgili talebin içerdiği bileşenlerdir
Short Text	Talebin içeriği hakkında genel birli veren kısa tanımdır
Long Text	Talebin ayrıntısını anlatan, detaylı ve açıklayıcı ek bilgilerden oluşan talep bilgisidir.

Bu alanda bir component ya da tanım aramak için ilgili arama ekranını kullanabilirsiniz. Component alanındaki arama butonuna tıkladığınızda, aşağıdaki “*Olay Yaratma*” arama ekranı karşınıza gelecektir. Buradan istediğiniz component için arama yapabilirsiniz.

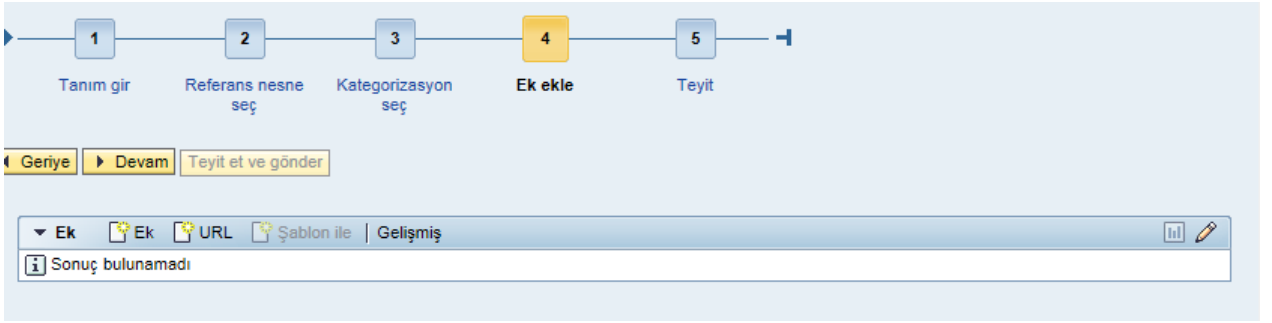
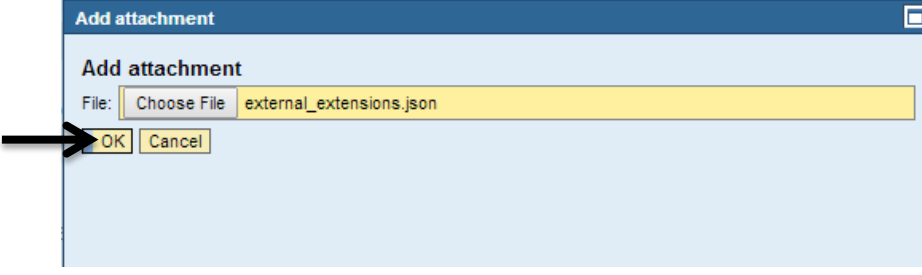
3.3.5 Adım-5

Add Attachment seçilerek aşağıdaki adımlar izlenir.




Talebe dosya (Talep Formu , MS Excel dosyası v.s.) eklemek için (eğer varsa) “**ek**” tabını kullanınız. “*ekle*” butonuna tıklanarak, yüklenecek dosya seçilir ve talebe eklenir.

Seçilen dosya aşağıdaki ekranda olduğu şekilde görüntülenir.



Talep hakkında kısa tanım ve detaylı açıklama eklenerek, teyit et ve gönder butonuna tıklanır.

	<p>1. Talep ekranında “ * ” işaretli alanlar zorunlu alanlardır.</p>
---	--

Talep tamamlandığında, aşağıdaki ekranda görüntülenir. Tamamlandığında ekran kapatılarak süreç sonlandırılır.

Taleplerin genel listesini **Durum** ekranından görüntülenebilir.

İletilerim - tarafımdan değerlendirilen

Sonuç listesi: 1 İleti bulundu

İleti tipi: Olaylar Durum: Açık

Öncelik	Tanıtcı	Kayıt tarihi	Bildiren	İ...	KİncDrm	Tan...	Sorumlu	İşlem türü	İşlem...
3: Orta	8100000041	29.02.2016	Tunca...	P...	İşleniyor	VA...	P0904 / D-	1 1 SAP OSS Talebi	ZMIV

Tayin edilen muhatabınız: Tuncay C##/I / TR- (145)

Vekilleri yönet

Azami sonuç sayısı: 100

3.4 Detaysoft'tan Geri Dönüş Alma

iletimlerim - tarafımdan değerlendirilen

Sonuç listesi: 1 ileti bulundu

İleti tipi: Olaylar Durum: Açık

Oncelik	Tanıtıcı	Kayıt tarihi	Bildiren	i...	KıncDrm	Tan...	Sorumlu	İşlem türü	İşlem...
3: Orta	8100000041	29.02.2016	Tunca...	P..	İşleniyor	VA...	P0904 / D-	1 1 SAP OSS Talebi	ZMIV

Tayın edilen muhatabınız: Tuncay C## / TR- (145)
Vekilleri yönet

Azami sonuç sayısı: 100

Detaysoft Destek Ekibi tarafından önerilen çözüm görüntülenir.

Ekli raporlar varsa, SAP notlarına (CSS - Online SAP Support Notes) gözetilir.

SAP Note 720586 - Test messages Support Desk

Note Language: English Version: 3

PDF Download Corrections Compare Versions SSOR

Content: Summary | Header

Summary

Symptom

Sending Support Desk messages to SAP for testing purposes

Dear customer,

for testing purposes, you sent a Support Desk message to E

Other terms

3.5 Mesajı Detaysoft Destek Ekibine Geri İletme

Eğer önerilen çözüm yetersiz ise, talebi ilgili Detaysoft danışmanlarının yeniden değerlendirmesi için geri gönderebilirsiniz. Ayrıca, eğer gerekiyorsa talebin öncelik derecesini (*Priority*) de bu ekranda değiştirebilirsiniz.

İlgili ekranda yine sakla ve cevap ver butonuna basarak mesajı geri gönderebilirsiniz.

The screenshot shows the SAP support ticket interface. The top navigation bar includes buttons for 'Sakla ve cevap ver', 'Düzenle', 'Yeni', 'İptal', 'Teyit et', 'Geri al', 'Yazdırma öngörünümü', and 'Yazdır'. The main content is divided into two columns. The left column contains the following sections:

- Genel veriler:** Tanıtıcı: 8100000041, Tanım: VAR Service Desk go-live
- İlgili muhataplar:** Bildiren: Tuncay C###, İlgili kişi: (empty), Destek ekibi: 1stLevel 1st Level Support, İleti işleyeni: P0904
- İşleme verileri:** Etki: Orta, Aciliyet: Orta, Öncelik: 3: Orta, Durum: İşleniyor

The right column shows the 'Metin günlüğü' section with a 'Description' field containing the text: '29.02.2016 16:34:25 Tuncay C## / TR- Dear Consultant, We are opening this message according to OSS note 12854 to new one DSQ (0020286601).Please change the "Link: <Uf SAP Solution Manager Incident Management system>" to "ht change the Solution Manager system SMP to DSQ.'

3.6 Detaysoft Destek Ekibi'nden Doğru Çözüm Mesajı Alma

This screenshot is identical to the one above, showing the SAP support ticket interface with the same navigation bar, 'Genel veriler', 'İlgili muhataplar', 'İşleme verileri', and 'Metin günlüğü' sections.

3.7 Önerilen çözümü onaylama

Önerilen çözüm eğer sizin için uygunsa, yukarıdaki ekrandaki *teyit et* butonuna tıklayarak çözümü onaylayabilirsiniz.

The screenshot displays the SAP VAR Support interface. At the top, there is a navigation bar with buttons: Sakla ve cevap ver, Düzenle, Yeni, İptal, Teyit et, Geri al, Yazdırma öngörünümü, Yazdır. The main content is divided into two columns. The left column contains the following sections:

- Genel veriler**: Tanıtıcı: 8100000041, Tanım: VAR Service Desk go-live
- İlgili muhataplar**: Bildiren: Tuncay C##, İlgili kişi: (empty), Destek ekibi: 1stLevel 1st Level Support, İleti işleyeni: P0904
- İşleme verileri**: Etki: Orta, Aciliyet: Orta, Öncelik: 3: Orta, Durum: İşleniyor

The right column contains the **Metin günlüğü** section, which shows a message log with the following content:

Description
29.02.2016 16:34:25 Tuncay C## / TR-
Dear Consultant,
We are opening this message according to OSS note 12854 to new one DSQ (0020286601). Please change the "Link: <UF SAP Solution Manager Incident Management system>" to "ht change the Solution Manager system SMP to DSQ."

Eğer çözümün sizin için yeterli olduğundan kesin olarak emin değilseniz çözümü "teyit" statüsüne getirmeyiniz, aksi halde açmış olduğunuz talep geri dönüş imkanı olmaksızın kapanmış olacaktır.