

IT-Link – Service Desk - Customer Guide

Mantova, 12 Gennaio 2021

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

SOMMARIO

| | | |
|----|---|----|
| 1. | Premessa | 3 |
| 2. | Richiesta di supporto da parte dei clienti..... | 4 |
| 3. | Accesso al SAP Service Desk..... | 6 |
| 4. | Creazione di una richiesta di supporto | 8 |
| 5. | Controllo dell'avanzamento della richiesta di supporto..... | 15 |
| 6. | Conclusione della richiesta di supporto | 16 |

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

1. Premessa

Scopo di questo documento è mostrare la gestione delle richieste di supporto (note anche come ticket o support request) con l'utilizzo del SAP Service Desk di IT-Link ai clienti coperti da contratto di manutenzione Standard Support o Enterprise Support.

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

2. Richiesta di supporto da parte dei clienti

I clienti di IT-Link hanno diverse possibilità per aprire richieste di supporto per i loro sistemi SAP attraverso quattro diversi canali:

1. Inviando una e-mail all'indirizzo sapsupport@it-link.it
2. Inviando un FAX al numero +39 0376 641501
3. Telefonando al numero +39 0302059902
4. Accedendo SAP Service Desk dal portale del supporto con l'utenza e la password, che sono state inviate.

Ogni richiesta pervenuta verrà sempre registrata nel SAP Service Desk, configurato nel SAP Solution Manager di IT-Link. Nei primi tre casi sarà una risorsa di IT-Link a doverlo fare manualmente, mentre nel ultimo caso la richiesta viene inserita direttamente dal cliente nel Service Desk.

Per i primi tre casi, si raccomanda, nelle comunicazioni, di usare il seguente form:

Object: breve descrizione del problema, un titolo, quello che poi sarà riportato nella pratica se inoltrata a SAP.

Priority: priorità, LOW, MED, HIGH o VERY HIGH

Component: FI-GL, ecc. (se non noto, potete individuarlo nelle note consultate)

Description: descrizione dettagliata testuale, se serve avere immagini di supporto, allegare l'immagine in formato jpg o png e nel testo fare riferimento al nome del file. L'editor del Service Desk, è come una SE38 del 1995, un Notepad, c'è solo testo nudo. Non allegare file di Word con dentro la descrizione del problema contando di sostituirlo a questa parte, non viene preso in considerazione dal supporto SAP di Waldorf. Indicate anche i passi per riprodurre il problema, eventuali parametri e/o varianti. Descrivete le prove che avete già fatto. Indicate le note/post/link che avete già letto e considerato, anche da SCN, SAPwiki o fonti esterne. E' necessario aver svolto indagini e verifiche tra i problemi già risolti. Se programma "debuggabile", allegare indicazioni del debug ma riportate in questa <Description> le considerazioni.

Contact Person: nome e mail di un riferimento. Per le priorità HIGH e VERY HIGH anche un contatto telefonico, per le VERY HIGH deve essere disponibile H24.

Attachments: eventuali allegati per meglio comprendere il problema (file di dump, log di errori, output di stampa, ecc.) ma che non si sostituiscono alla descrizione del problema.

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

System: Sistema, indicando installation number, <SID> e system number, in cui è presente il problema e/o dove è riproducibile. Preparate una modalità di accesso per il supporto IT-link e SAP: VPN, NetViewer, UltraViewer, SAProuter, ecc. Fornire id/password sul sistema/client dove riprodurre la problematica.

Oggetto delle prossime righe sarà descrivere, tecnicamente, la procedura per il punto 4.

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

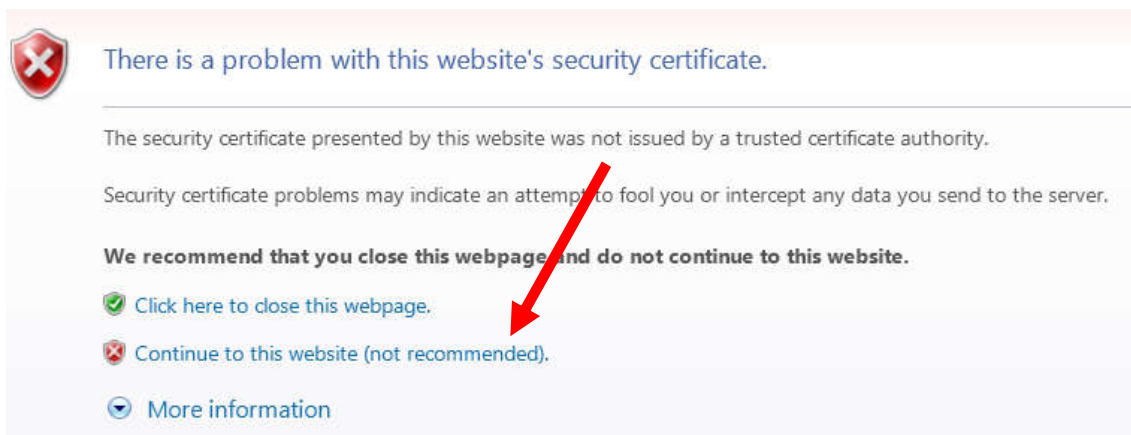
3. Accesso al SAP Service Desk

IT-Link rende disponibile il servizio di SAP Service Desk tramite il proprio sistema SAP Solution Manager che è accessibile H24 ai clienti direttamente in internet recandosi al seguente URL:

http://srv-link001.it-link.it:8000/sap/bc/bsp/sap/crm_ui_start/default.htm

Si consiglia l'uso del browser Microsoft Internet Explorer.

Una volta aperto potrebbe comparire l'avvertimento seguente:

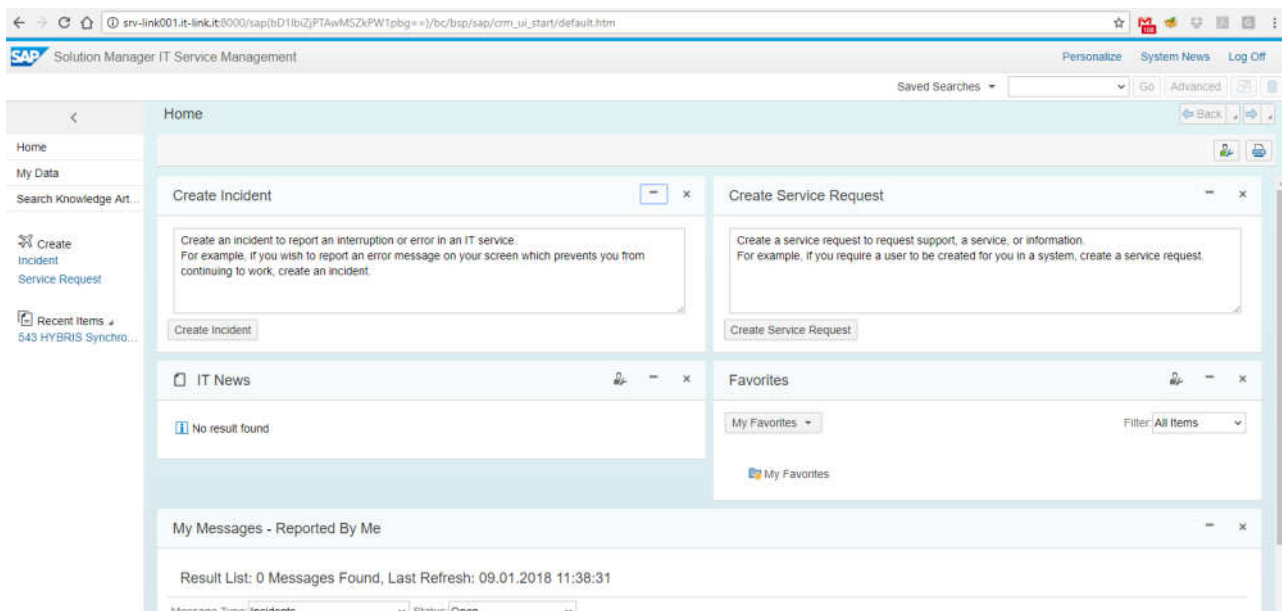


Confermate per proseguire.



| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

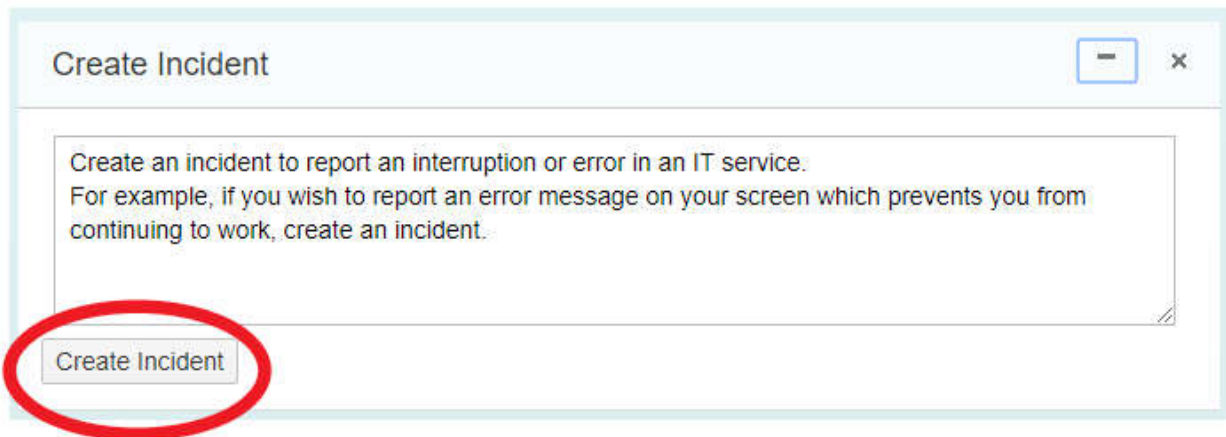
Vi saranno fornite dal personale IT-Link le opportune credenziali d'accesso. Una volta entrati troverete il pannello principale dell'Incident Management.



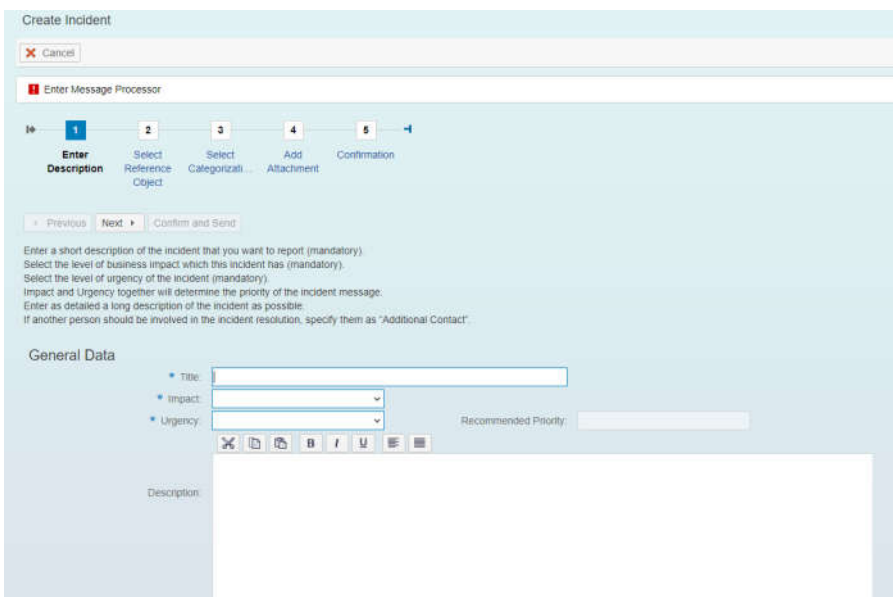
| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

4. Creazione di una richiesta di supporto

Per creare una nuova richiesta di supporto fate click sulla voce "Create Incident" nella schermata iniziale



Nella successiva schermata sono richieste alcune informazioni generali riguardo la richiesta di supporto che si sta per aprire.



Dovranno essere indicati:

- Titolo della richiesta (breve descrizione)
- Impatto

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

- Urgenza
- Descrizione
- Persona di riferimento (se non presente nell'elenco selezionarne una e indicare quella effettiva nella descrizione)

Cliccando "Next" si passa alla seconda fase dell'inserimento della richiesta dove dovrà essere indicato il sistema a cui ci si riferisce

The screenshot shows the 'Create Incident' form at step 2 of a 5-step process. Step 1 is 'Enter Description', step 2 is 'Select Reference Object', step 3 is 'Select Categorization', step 4 is 'Add Attachment', and step 5 is 'Confirmation'. The current step is highlighted in blue. Below the progress bar, there are navigation buttons: 'Previous', 'Next', and 'Confirm and Send'. The main text reads: 'Enter the object in which the incident occurs. It could be a system, an application or any IT object. You can search by equipment number, description, or other values, in the "Configuration item" field.' The form contains three sections: 'Reference Objects' with fields for 'Installed Base Component' and 'Configuration Item'; 'Solution Details' with fields for 'Solution ID' and 'Process ID'; and 'Solution Documentation' with fields for 'Process' and 'Process ID'.

Il sistema SAP oggetto della richiesta è qui indicato come "Configuration Item" ed è necessario che sia selezionato utilizzando il matchcode indicato.

Search Criteria [Hide Search Fields](#)

Search string:

Result List: 1 Search by Product Details Found

| Object ID | Description | Object Family | System Type | Partner |
|-----------|-------------|---------------|-------------|---------|
| | | | | |

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

Prestate attenzione all'indicazione di SID/client, ovvero, sistema/mandante.

Search: Object/Product -- Webpage Dialog



http://srv-link001.it-link.it:8000/sap(===)/bc/bsp/sap/bsp_wd_base/popup_buffered_frame_cached.htm?sap-client=0018

Search Criteria

[Hide Search Fields](#)

Search for:

| | | | | |
|-------------|----------|----------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Description | contains | <input type="text"/> | <input type="button" value="+"/> | <input type="button" value="-"/> |
| Object ID | contains | <input type="text"/> | <input type="button" value="+"/> | <input type="button" value="-"/> |

Maximum Number of Results:

Result List: 15 Search by Landscape Details Found

| Object ID | Description | Object ... | System Type | Partner |
|------------|--------------------|------------|-------------|---------|
| 7100002294 | QUA 0020509686 066 | Lands... | ABAP | |
| 7100002295 | QUA 0020509686 100 | Lands... | ABAP | |
| 7100002296 | DEV 0020509686 066 | Lands... | ABAP | |
| 7100002297 | DEV 0020509686 200 | Lands... | ABAP | |
| 7100002298 | DEV 0020509686 001 | Lands... | ABAP | |

"Solution ID" e "Project ID" sono informazioni opzionali.

Nella sezione successiva si deve indicare quale componente SAP è coinvolto nella richiesta. Ancora una volta è necessario che la selezione sia fatta con il matchcode

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

Create Incident

1 → 2 → 3 → 4 → 5 →

Enter Description Select Reference Object **Select Categorization** Add Attachment Confirmation

Classify the incident more specifically, in our predefined categorization. The category levels are hierarchical, so you start in category 1, and you can categorize it more precisely with the further levels. If you want to report an SAP application incident, use the SAP component categorization as well.

Subject

Category 1:

Category 2:

Category 3:



























Category 4:

SAP Component

SAP Component:

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

SAP Application Components

| Component ID | Component Text |
|---|--|
| ▶  AIE | Auto-ID Enterprise |
| ▶  AP | Application Platform |
| ▶  BC | Basis Components |
| ▶  BI | Business intelligence solutions |
| ▶  BNS | Business Network Solutions |
| ▶  BW | SAP Business Warehouse |
| ▶  BW4 | SAP BW/4HANA |
| ▶  CA | Cross-Application Components |
| ▶  CAF | Composite Application Framework/ Please use - BC-DW... |
| ▶  CEC | Customer Engagement and Commerce |
| ▶  CFM | Please use component FIN-FSCM-TRM! |
| ▶  CO | Controlling |
| ▶  CPM | Please use component tree under EPM instead |
| ▶  CRM | Customer Relationship Management |
| ▶  CS | Customer Service (formerly: PM-SM) |
| ▶  EC | Enterprise Controlling |
| ▶  EHS | Environment, Health and Safety |
| ▶  EIM | Enterprise information management solutions |
| ▶  EP | Enterprise Portal |
| ▶  EPC | Early Product Costing |
| ▶  EPM | Enterprise Performance Management |
| ▶  FI | Financial Accounting |
| ▶  FIN | Financials |
| ▶  FS | Financial Services |
| ▶  GRC | Governance, Risk and Compliance |
| ▶  HAN | SAP HANA |

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

Dopo aver selezionato il componente si prosegue cliccando Next.
 La seguente sezione permette, se lo ritenute utile o richiesto direttamente dal supporto IT-Link, di allegare un documento alla richiesta di supporto:

Dopo aver allegato il documento si prosegue cliccando su Next.
 Nell'ultima schermata si trova un riepilogo delle informazioni che sono state inserite. Cliccando su "Confirm and Send" si procede all'inoltro della richiesta al team di supporto.

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

Create Incident

1 2 3 4 5

Enter Description Select Reference Object Select Categorization Add Attachment **Confirmation**

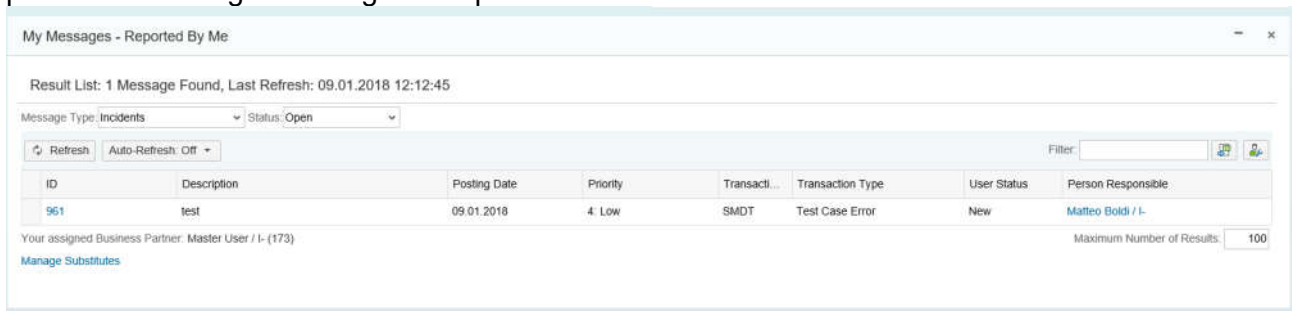
Check all the data that you have entered before you send the message to the IT Support.
You can go back and correct data if necessary, with the "Previous" button.

General Data Attachments

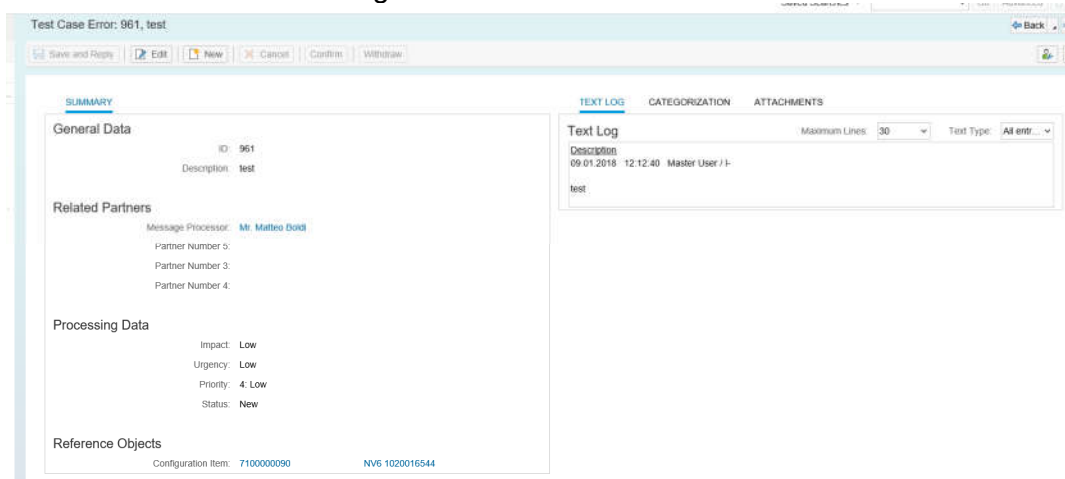
| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

5. Controllo dell'avanzamento della richiesta di supporto

Potete tenere costantemente sotto controllo lo stato della vostra richiesta accedendo al service desk come indicato nel precedente capitolo. Nella home page sono indicati tutti i ticket aperti il cui stato può essere visto già nella riga corrispondente:



Per avere informazioni dettagliate è necessario cliccare sull'ID della richiesta



In particolare nel campo Text Log sarà possibile trovare le indicazioni o le richieste del supporto.

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |

6. Conclusione della richiesta di supporto

La vostra richiesta di supporto può concludersi con il solo intervento del personale IT-Link oppure con il coinvolgimento del supporto SAP. In ogni caso quando lo stato del messaggio è in "Proposed Solution" e la soluzione proposta soddisfa le vostre esigenze è opportuno procedere al cambiamento di stato del messaggio in "Confirmed". Nel caso la soluzione proposta non risolve il vostro problema potrete rispondere, fornendo il maggior numero possibile di dettagli, aggiungendo una nota di testo. In questo modo il messaggio verrà elaborato dal supporto IT-Link e/o SAP fino alla completa soluzione del problema.

Se il messaggio, che si trova nello stato di "Proposed Solution", non viene confermato dal cliente o non avviene nessuna altra risposta da parte del cliente, il messaggio viene conformato automaticamente dal sistema dopo qualche giorno.

| | |
|---|--|
| Titolo documento: 20210112-RichiestaSupportoPCOE_v11 - Clienti.docx | Autore: Matteo Boldi |
| Versione documento: 001 | Data creazione documento: 09/01/2014 |
| Data ultima modifica del documento: 08/02/2022 10:57:00 | Data della stampa: 08/02/2022 10:57:00 |
| Archiviazione: il documento è archiviato presso la sede di Borgoforte della IT-Link | |
| Classificazione di riservatezza: documento non riservato | |