

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

	Tipologia documento: MANUALE OPERATIVO	Progetto/Società: Certificazione PCoE/BMS S.p.A.	
	Titolo: BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI	Nome documento: MO_SUP_Clienti	
	Autore: Nadia Cozzi	Status: Emesso Rev: 00_2018	Pagina 1 di 16

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

INDICE

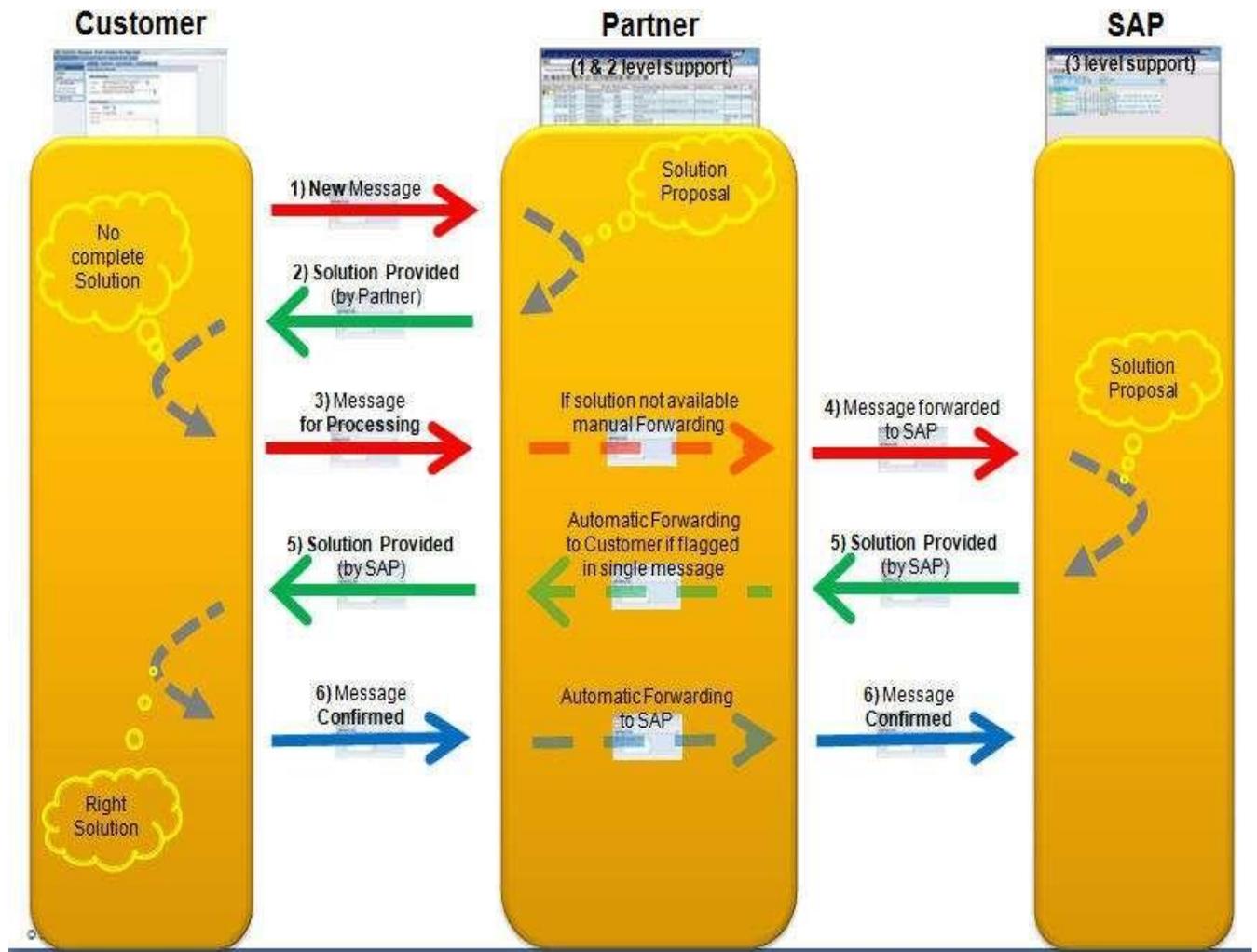
1. GESTIONE MESSAGGIO CLIENTE.....	3
2. CREAZIONE DI UN NUOVO MESSAGGIO	5
3. VERIFICARE I MESSAGGI E RISPONDERE	11

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

1. GESTIONE MESSAGGIO CLIENTE

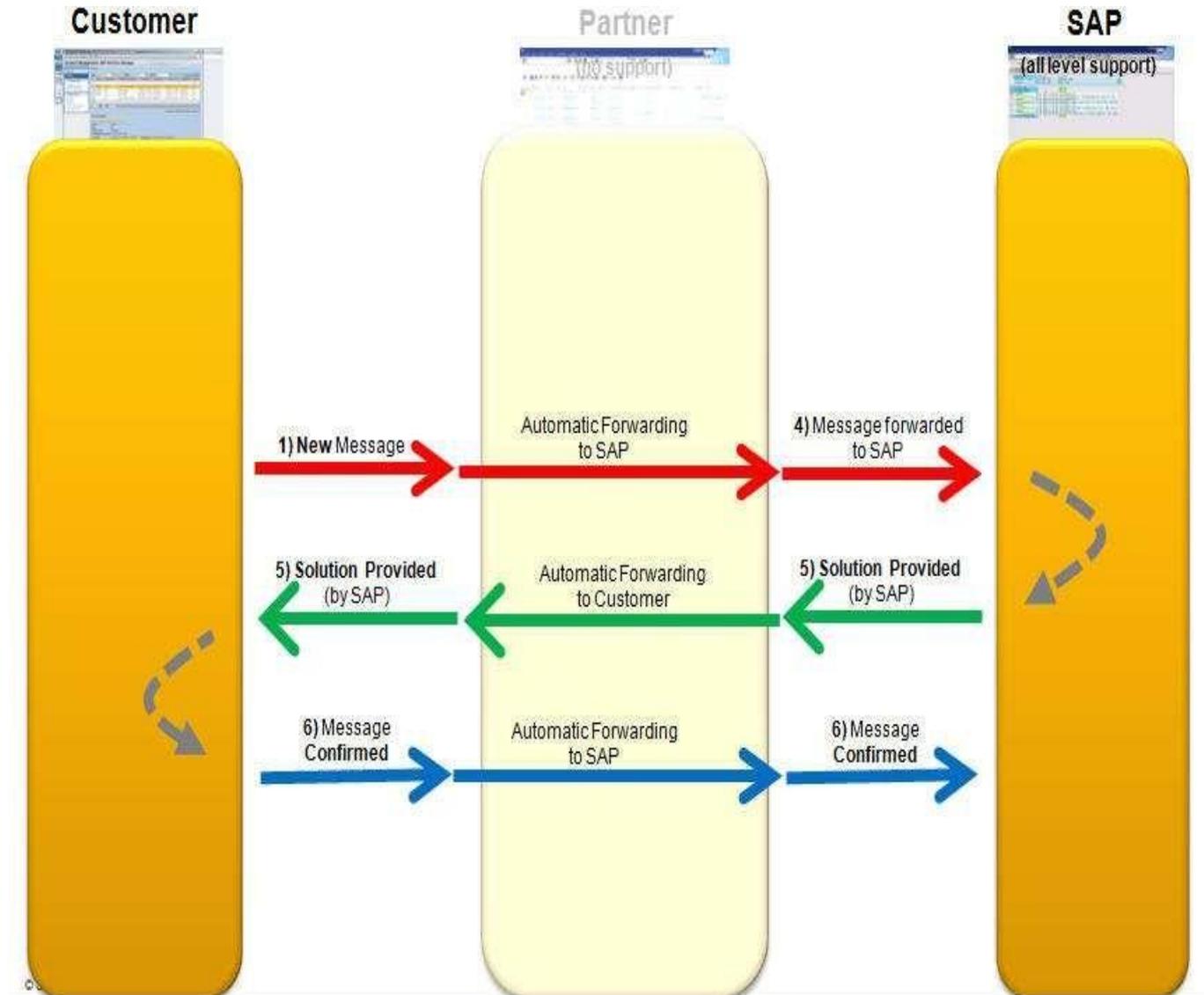
A) Flusso del messaggio durante l'orario lavorativo da parte del VAR - BMS SpA



MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

- B) Flusso del messaggio al di fuori dell'orario lavorativo in caso di messaggi con Priority Very High; i messaggi fuori orario lavorativo e con priorità inferiore, verranno processati il giorno successivo dal VAR - BMS SpA



MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

2. CREAZIONE DI UN NUOVO MESSAGGIO

Come prima cosa deve essere effettuato il Logon al Service Desk utilizzando l'indirizzo sotto riportato accedendo con il browser Internet Explorer:

www.bmsitalia.com/support

SAP NetWeaver

⚠ Non è avvenuto alcuno switch a HTTPS, invio password pertanto non sicuro

Sistema:

Mandante:*

Utente:*

Password:*

Lingua:

[Modificare password](#)

Copyright © 2018 SAP SE. All rights reserved.

inserendo la propria utenza (S-User) e la seguente password **"Initial@2018@"** che dovrà essere modificata dopo il primo accesso

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

Selezionando l'opzione "Creare Messaggio" è possibile creare un nuovo messaggio.

ATTENZIONE: Il tasto "Creare Richiesta di servizio" non deve essere utilizzato ed è comunque disabilitato.

The screenshot displays the SAP Solution Manager interface for IT service management. The top header shows the SAP logo and the text "Solution Manager - gestione servizi IT". On the right, there is a search bar labeled "Ricerche salvate". The main content area is divided into several panels. On the left, a navigation menu includes options like "Pagina iniziale", "Dati utente", "Cercare articolo inform...", "Catalogo servizi", "Creare Messaggio", "Richiesta di servizio", and "Ultimo utilizzato". The central panel, titled "Pagina iniziale", contains two main sections: "Creare messaggio" and "Creare richiesta di servizio". The "Creare messaggio" section includes instructions: "Creare un messaggio per notificare un'interruzione del servizio IT o un errore del servizio IT." and "Creare un messaggio per notificare sulla propria videata, ad esempio, un messaggio di errore che impedisce la continuazione del lavoro." Below these instructions, the "Creare messaggio" button is highlighted with a red rectangular box. The "Creare richiesta di servizio" section includes instructions: "Creare una richiesta di servizio per ri informazioni." and "Se ad esempio si ha necessità di cre sistema, creare una richiesta di serv". Below these instructions, the "Creare richiesta di servizio" button is visible. At the bottom of the interface, there are tabs for "News IT" and "Preferiti".

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

A questo punto si apre una nuova finestra ed è necessario indicare:

- Il titolo in inglese,
- L'impatto
- L'urgenza
- Il testo che descrive l'incident, anch'esso in inglese

clickando come ultima azione sul tasto "Continuare"

✖ Interrompere

⚠ [Dettagli](#) Pos. 10: Nessuna descrizione prodotto INVESTIGATION trovata in lingua

1 2 3 4 5

Inserire descrizione Selezionare oggetto di riferimento Selezionare categorizzazio Aggiungere allegato Conferma

◀ Indietro **Continuare** ▶ Confermare e inviare

Inserire una breve descrizione del guasto che si intende notificare (obbligatorio).
Selezionare il livello dell'effetto di questo guasto (obbligatorio).
Selezionare il livello dell'urgenza di questo messaggio (obbligatorio).
Gli effetti e l'urgenza determinano la priorità del messaggio di guasto.
Inserire una descrizione più dettagliata ed estesa possibile.
Se un'altra persona dovesse essere inclusa nell'elaborazione del messaggio, indicarla come "

Dati generali

* Titolo:

* Effetto:

* Urgenza: Priorità consigliata:

Descrizione dettagliata:

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

Completato questo passaggio, si passa allo step successivo (step numero 2) dove cliccando sul match-code del campo "Elemento di Configurazione" si apre la pop up con la lista dei sistemi per i quali si può aprire l'incident; selezionare il sistema d'interesse.

Non si potranno accettare incident che non abbiano questa informazione. Cliccare sul pulsante "Continuare".

Creare messaggio

✖ Interrompere

⚠ Dettagli Pos. 10: Nessuna descrizione prodotto INVESTIGATION trovata in lingua

1 2 3 4 5

Inserire descrizione **Selezionare oggetto di riferimento** Selezionare categorizzazio Aggiungere allegato Conferma

◀ Indietro **Continuare** ▶ Confermare e inviare

Inserire l'oggetto in cui si è verificato il guasto. Si potrebbe cercare il numero equipment, la descrizione o altri valori.

Attendi

Oggetti di riferimento

Elemento di configurazione:

Ricerca: oggi./prodotto -- Finestra di dialogo pagina Web

http://zolan.bmsitalia.com:8018/sap(===)/bc/bsp/sap/bsp_svd_ba

Lista ris.: 3 Cercare in base ai dettagli infrastru

ID ogge...	Denominazi...	Famiglia o...	Tipo sist.
71000...	PRD 00202...	Oggetto in...	LICENSE
71000...	DEV 00202...	Oggetto in...	LICENSE
71000...	TST 00202...	Oggetto in...	LICENSE

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

Allo step 3 è necessario inserire il SAP Component.

Creare messaggio



 [Dettagli](#) Pos. 10: Nessuna descrizione prodotto INVESTIGATION trovata in lingua

1 **2** **3** **4** **5**

Inserire descrizione Selezionare oggetto di riferimento **Selezionare categorizzazioni** Aggiungere allegato Conferma

Classificare il guasto in modo più preciso in base alla categorizzazione predefinita. I livelli si può eseguire la categorizzazione in modo più preciso negli altri livelli. Se si intende non componente SAP.

Componente SAP

Componente SAP:



MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

Nella schermata successiva (step 4) si ha la possibilità di inserire degli allegati: cliccare Sfoglia per scegliere il file da allegare e poi cliccare su Caricare.

Se si deve eliminare il file caricato utilizzare il pulsante Ampliato.

Sia che si carichi un allegato che non, cliccare su Continuare per proseguire.

Creare messaggio

✖ Interrompere

⚠ [Dettagli](#) Pos. 10: Nessuna descrizione prodotto INVESTIGATION trovata in lingua

1 2 3 4 5

Inserire descrizione Selezionare oggetto di riferimento Selezionare categorizzazio **Aggiungere allegato** Conferma

◀ Indietro **Continuare** ▶ Confermare e inviare

Caricare come allegato quei file (file MS Office, grafici, ecc...) che potrebbero essere utili al supporto IT in fase di identificazione un riferimento che potrebbe essere rilevante per la soluzione del problema, creare un link corrispondente con il pulsante c

Allegato Allegato URL Con modello Ampliato Filtri

i Nessun risultato trovato

Caricare documento da disco fisso: **Sfoglia...** **Caricare**

A questo punto l'Incident (il messaggio al supporto) è stato completato in tutte le sue parti.

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

L'ultimo passaggio, da identificarsi con lo step 5, porta a una schermata di riepilogo in cui si possono controllare gli inserimenti e correggere eventuali imprecisioni.

È possibile infatti ripercorrere il percorso selezionando il tasto "Indietro" o confermare quanto elaborato selezionando il tasto "Confermare e inviare".

The screenshot displays a 5-step process flow for creating a support message. Step 5, 'Conferma', is highlighted in blue. Below the flow are three buttons: 'Indietro', 'Continuare', and 'Confermare e inviare', with the latter highlighted by a red box. The form below contains the following fields:

Dati generali

Titolo:	<input type="text" value="Test Rossi"/>
Effetto:	<input type="text" value="Elevato"/>
Urgenza:	<input type="text" value="Elevato"/>
Priorità:	<input type="text" value="2: alta"/>

Testo

Descrizione
29.08.2018 11:43:32

Dear Sap,
do you could kindly reply to this test message please ?
Best Regards

Partner corrispondente

Il sistema attribuisce un numero al messaggio appena creato con il quale sarà possibile agevolmente rintracciare l'incident.

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

Il messaggio del Cliente è stato inviato al Supporto dove verrà processato.
È possibile controllare lo stato del messaggio in ogni momento da parte del Cliente.

OSSERVAZIONE:

Per quanto riguarda la priorità da attribuire al messaggio, i parametri da tenere in considerazione sono i seguenti:

Very High: L'Incident può essere assegnato alla priorità very high se un processo di business importante dell'end User non possa essere eseguito. Potrebbe trattarsi di un arresto della produzione o il blocco di un processo core business nel sistema SAP. Questa categoria può essere utilizzata solo per i sistemi di produzione dell'End User.

High: L'Incident può essere assegnato alla priorità very high qualora un processo di business importante dell'End User è gravemente colpito. Ciò significa che non è possibile svolgere le attività principali richieste. Potrebbe trattarsi di una funzione richiesta urgentemente che non è disponibile di volta in volta o che non funziona come dovrebbe.

Medium: Se viene interessato un altro processo aziendale dell'End User, l'Incident potrebbe essere assegnata alla priorità medium. Ciò significa che non è possibile svolgere le attività richieste. Potrebbe trattarsi di una funzione che non è talvolta disponibile o che non funziona come dovrebbe.

Low: Nel caso in cui non venga interessato un processo di Business dell'End User, l'Incident deve essere assegnato alla priorità low. Potrebbe trattarsi di una funzione che non è talvolta disponibile o che non funziona come dovrebbe, ma che non è necessaria per il business quotidiano.

3. VERIFICARE I MESSAGGI E RISPONDERE

È possibile in ogni momento verificare i propri messaggi e il loro stato di avanzamento. Gli stati che possono assumere i messaggi sono i seguenti:

In Process: sono i messaggi che sono stati presi in carico dal VAR – BMS SpA

Author Action: Sono i messaggi per i quali il VAR – BMS SpA si aspetta una risposta da parte del Cliente

Sent to SAP: sono i messaggi che sono stati inviati a SAP da parte del VAR – BMS SpA oppure i messaggi creati come Very High dal Cliente e inviati fuori dall'orario di lavoro.

Proposed Solution: sono i messaggi per cui è stata proposta una soluzione

Confirmed: Sono i messaggi "Chiusi"

Sent to Support: sono i messaggi inviati al Supporto e non ancora presi in carico

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

Per rispondere ad un messaggio è necessario selezionarlo cliccandoci sopra. In questo modo si accede alla schermata dalla quale è possibile verificare lo stato di avanzamento del messaggio e gestire eventuali risposte.

I miei messaggi - Creati da me

Lista ris.: 5 Messaggi trovati, Ultimo aggiornamento: 29.08.2018 12:49:34

Tipo di messaggio: Stato:

Agg. automatico:

ID	Descrizione	Data di reg.	Priorità	Tipo ...	Tipo t
8000000142	Test	11.07.2018	2: alta	ZMIV	Incide

Selezionando il pulsante "Elaborare" si rende editabile il pulsante a fianco "Salvare e rispondere", prima non selezionabile.

Incidente (VAR): 8000000142, Test

RIEPILOGO

Dati generali

ID: 8000000142

Descrizione: Test

Partner corrispondenti

Autore avviso:

Interlocutore:

Team di supporto: 2stLevel

Responsabile messaggio:

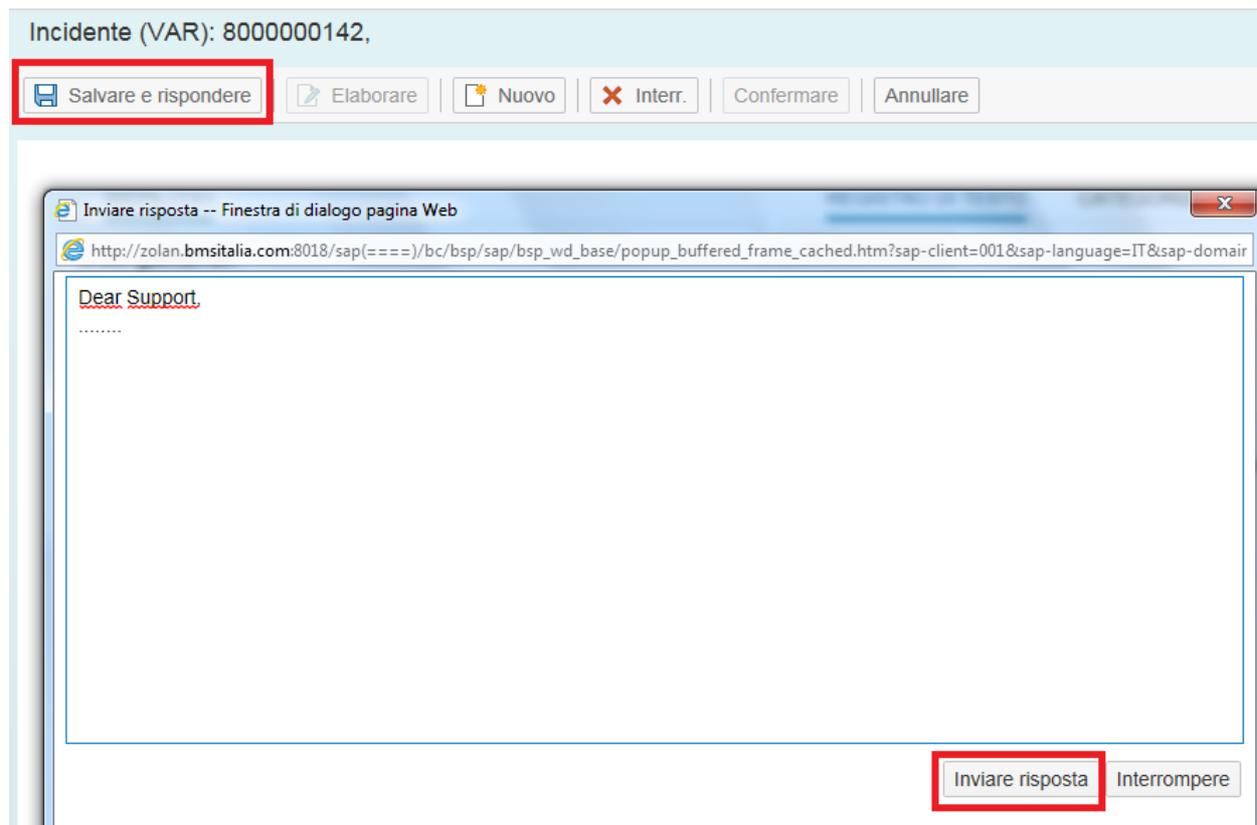
Dati elaborazione

Effetto: Elevato

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

Cliccando “Salvare e Rispondere” si apre una finestra nella quale è possibile scrivere la risposta; per spedirla cliccare su “Inviare risposta”



Tutte le conversazioni intercorse sino a quel momento sono visibili nel riquadro a destra dello schermo “Registro di testo”

MANUALE OPERATIVO

BMS SUPPORT: GESTIONE MESSAGGI CLIENTI

Incidente (VAR): 8000000142, Test

Salvare e rispondere | Elaborare | Nuovo | Interr. | Confermare | Annullare

RIEPILOGO | **REGISTRO DI TESTO** | CATEGORIZZAZIONE

Dati generali

ID: 8000000142
Descrizione: Test

Partner corrispondenti

Autore avviso:
Interlocutore:
Team di supporto: 2stLevel

Registro di testo N. massi... 30

Descrizione
11.07.2018 19:13:31

Dear Sap,
do you could kindly reply to this test message please ?
Best Regards

Il testo del messaggio deve essere scritto in inglese.

Una volta risolta la problematica, con o senza l'invio a SAP, la conferma del messaggio verrà eseguita dal message processor, che entrando in modifica sull'incident, selezionerà lo stato Confermato

4. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Per quanto riguarda i livelli di servizio, quelli concordati con il Cliente sono riportati nell'allegato del contratto di manutenzione stipulato con BMS SpA.