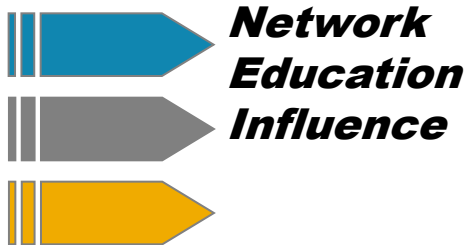


SAPサポートの紹介資料

ケース（旧インシデント）対応について

2025年3月21日

ジャパンSAPユーザーグループ / JAPAN SAP USERS' GROUP



近年、SAP製品はクラウドサービスを含め多機能となっており適切なサポートが不可欠となってきました。効率的なサポートは、システムの安定性とユーザーの生産性を向上させる重要な役割を果たします。


SAPサポートは日々進化しており、何を利用すればよいか分からないユーザーも増えてきております。効率的なサポート利用は、問題解決にかかる時間とコストを削減します。そこで、JSUGではSAPサポートを効率的に利用するためにSAPサポートを紹介する資料を作成することとしました。本資料が皆さまのSAPサポート利用の一助になることを期待しております。



1. ケース（旧インシデント）を登録するまでにできること
2. ケース（旧インシデント）を登録時／登録後にできること
3. ケース（旧インシデント）がクローズしたとき
4. サポート認定資格



ケース（旧インシデント）を登録するまでに、 ユーザ自身で利用できるサポートサービス

- **SAPノートおよびSAPナレッジベース記事（KBA）の検索** 
 - SAP ノートおよび SAP ナレッジベース記事（KBA）は、SAP ソフトウェア製品を使用した日常業務で生じる質問に回答するサポート ドキュメントです。
 - これらの情報には自動翻訳機能も付いています。

※自動翻訳されたノートの事例：<https://me.sap.com/notes/3567827>
- **ガイド付き回答** 
 - ステップバイステップのガイドを使用して技術的な問題のトラブルシューティングと解決策の発見に役立ちます。
- **Expert Chat** 
 - ケース（インシデント）を登録する前にサポートエンジニアとチャットで質問ができます。
 - チャットした内容からケースを自動で登録もしてくれます。



2. ケース（旧インシデント）を登録時／登録後にできること①

問題が解決しない場合はケース（旧インシデント）を登録する必要があります

登録時／登録後に利用できるサポートサービス

■ ケースの登録

- 発生した問題を説明してSAPエキスパートにより解決策を提示してもらえます。その際、問題の重要度を記載することにより問題解決のスピードアップが期待できます。
- 必要に応じて対象システムにSAPエキスパートがリモート接続でログインして問題の確認を行います。

◆ Schedule an Expert

- 未解決のケース（優先度：高・中・低）に対してSAPエキスパートと30分程度のWeb会議が実施できます。

◆ Schedule a Manager

- 未解決のケース（優先度：高・中）に対してSAPサポートのマネージャと15分程度のWeb会議が実施でき、ケースの問題解決の方向性を協議することができます。

◆ Customer Interaction Center(CIC)

- CICにメールや電話で連絡することによって、ケースの対応スピードアップの依頼をすることができます。



2. ケース（旧インシデント）を登録時／登録後にできること②

ケース（旧インシデント）の対応が遅い場合

対応をスピードアップするためのコツ

■ ケース問題の重要度を記載

- 問題解決のスピードアップが期待できます。ビジネスインパクトと関連情報をなるべく詳細に記載してください。

■ CICまでチャットで連絡

- もし担当者がまだタイムリーに応じていない場合、チャットで連絡することで、対応のスピードアップ依頼ができます。

■ Schedule a Managerの実施

- しばらく時間が経ち、進捗がない場合、Schedule a Managerを実施してマネージャーに対応スピードアップのエスカレーションができます。



3. ケース（旧インシデント）がクローズしたとき

ケース（旧インシデント）をクローズ時の満足度調査にご協力ください ケース対応の満足度調査（5段階）について

■ 対応満足度入力のグローバルスタンダードについて

- 日本では問題ない対応だった場合でも、「3」を選択しがちです。一方、日本以外では問題ない対応を行った場合は「5」を選択します。「5」を基準として対応に問題がある場合、数値を下げて評価します。



■ 満足度調査 評価へのご協力をお願い

- SAPサポートは、グローバルで対応をしていますが上記理由もあり、日本のケースを担当した場合に低い満足度数値が出る傾向にあります。満足度調査の結果は、SAPサポートエンジニアのKPIに直結しており、サポートエンジニアのモチベーションにもつながっております。ケース対応に問題ない場合は、「5」を選択するようにご協力ください。



SAP社ではサポートに関する自己学習できるコースを無償でご用意しています

学習とクイズ正解で、サポート認定資格を入手

- 以下のリンクからアクセスして学習し、クイズに正解することによって「サポート認定資格」を入手することができます。是非、チャレンジしてください。

※Learning Hubから「CLS01_JA_Col07」を検索してのアクセスも可能です。



SAPサポートではお客様のニーズに応じて、
常に新しいツールの確認や情報収集に取り組んでおります。

最新の情報は、SAP Official Websiteに掲載されている
以下URLにてご確認ください。

<https://support.sap.com/ja/index.html>



資料を最後までご覧いただき、 誠にありがとうございました

本件に関するご不明な点は、下記まで
お問い合わせくださいますようお願いいたします。

ジャパンSAPユーザーグループ／JAPAN SAP USERS' GROUP

〒150-0022 東京都渋谷区恵比寿南1-11-13 恵比寿ヴェルソービル
(アベニール・ジャパン株式会社内)

営業時間：10時～18時

営業日：月曜日～金曜日（祝祭日を除く）

E-mail : info@jsug.org

