

5.11.2009

Helpdesk in einer SAP Umgebung

Nadine Heinz

Universität Basel, Student Services, Betrieb SAP Campus

Die Universität Basel hat als eine der ersten Universitäten 2002 SAP Student Lifecycle Management eingeführt. Während in der Anfangsphase nur wenige interne Mitarbeiter mit SAP R3 gearbeitet haben, wurde der Benutzerkreis durch die Einführung von drei SAP-basierten Webapplikationen für Fachkoordinatoren, Dozierende und Studierende kontinuierlich erweitert. Zurzeit verzeichnet die Universität Basel ca. 12'400 SAP User, die bei Fragen und Problemen auch effizient unterstützt werden müssen.

Supportanfragen aus den SAP Online Services sind nicht nur sehr komplex, sondern involvieren meist mehrere Abteilungen. Mit helpLine hat die Universität Basel ein Tool gefunden, das auch von einem kleinen Supportteam unkompliziert eingesetzt werden kann und eine transparente Kommunikation ermöglicht.

Beispiele aus der Praxis sollen zeigen, wie der Helpdesk in die Online Services integriert ist und den SAP Campus Betrieb unterstützt.