



AFI HEARTBEAT

AFI OSS

Der Do-IT Yourself Support

Dennis Lambio & Nico Grossmann



1

Was ist
AFI OSS?

2

Vorteile und
Features
AFI OSS

3

Live Demo
an einem
Beispielfall

4

Wie erhalte
ich Zugang?



**69 % aller Kunden versuchen am liebsten
zuerst selbst, ihr Problem zu lösen, bevor
sie sich an den Support wenden.**

Zendesk-Report über Customer-Experience-Trends 2020





Was ist AFI OSS?

- » **OSS = Online Service System** -> bietet unseren Kunden/Partnern die Möglichkeit, selbstständig Antworten auf ihre Fragen zu AFI und Ihren Produkten zu finden
- » Hierzu werden verschiedene Services exklusiv im AFI Serviceportal gebündelt und Sie als Kunden/Partner können diese mit nur einem Zugang nutzen
- » 24/7 Zugang zu supportrelevanten Themen für die AFI Produkte und Services



Vorteile und Features AFI OSS

- » Wissensdatenbank gezielt nach Fragestellungen rund um die AFI Themenwelt durchsuchen (in Echtzeit bei Ticketanlage)
- » Mit Hilfe einer geführten Ticketanlage „das perfekte Serviceticket“ erstellen
- » 360° Grad Blick auf die aktuell erfassten Servicetickets mit entsprechender Statusanzeige



Vorteile und Features AFI OSS (2)

- » Download aktueller Dokumentationen und Guides
- » Zeitersparnis bei Lösungsfindung durch selbstständige Recherche , servicezeitenunabhängig und auf jedem Gerät mit Internetbrowser verfügbar
- » OSS-Redaktion stellt Aktualität der vorhandenen Artikel und Informationen sicher



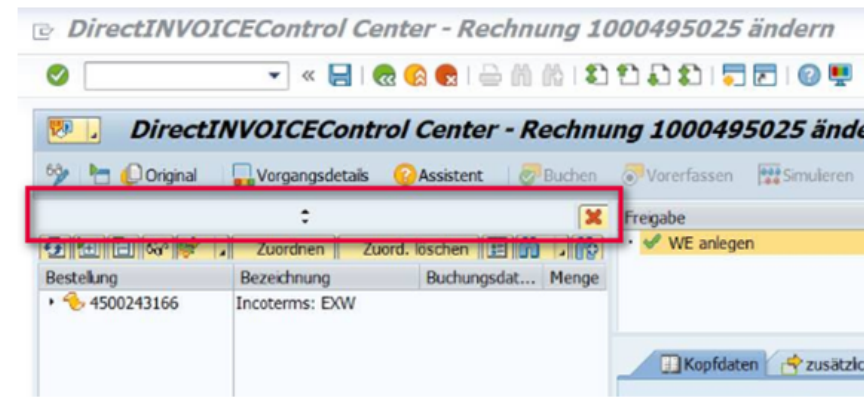
Multifunktionsbereich ausgeblendet

Zusammenfassung

Der Multifunktionsbereich in der Center-Ansicht verschiedener AFI-Lösungen wird nicht mehr angezeigt, weil die Einstellung des Zoom nicht korrekt ist.

Symptom

Das Fenster des Multifunktionsbereichs lässt sich bei der Arbeit im AFI Center, nicht mehr ausklappen, siehe Screenshot:



Weitere Begriffe

Invoice, Purchase, Confirmation, Center, Multifunktionsbereich

Ursache

Der Aufbau der GUI (Benutzeroberfläche) ist z.B. durch einen Wechsel der Bildschirmauflösung oder einen Hardwaretausch (Monitor) so beeinträchtigt, dass die Bedienflächen für den Multifunktionsbereich manuell nicht mehr erreichbar sind.

Lösung

Über die SAP-Transaktion **SU01** lässt sich prüfen, ob/welche Parameter dort eingetragen sind.

Vorgehensweise:

Reiter "Parameter" >> /AFI/WIN_SCALE >> im Feld „Parameterwert“ den Wert aus der aktuellen Windows-Skalierung eintragen.

Wenn also die Skalierung in Windows auf 100% eingestellt ist, sollte hier analog der Wert 100 eingetragen sein.

Ist kein Wert hinterlegt, so ist der Standard-Wert „100“.



AFI
SOLUTIONS
live erleben

AFI OSS
Live Demo



Wie erhalte ich Zugang?

- » Voraussetzung ist ein User für das AFI Serviceportal
- » Der Antrag hierfür kann formlos über eine E-Mail an: support@afi-solutions.com gestellt werden
- » Sie erhalten zeitnah eine Rückmeldung mit den initialen Zugangsdaten



Fragen?



CHANGE
PFORE
PERIENCE

AFI
SOLUTIONS

AFI Customer Solution Day

Gestalten Sie die Zukunft Ihrer AFI Lösung

Wann: Donnerstag, 26. Oktober 2023

Wo: AFI Solutions Headquarter Stuttgart

Wir wollen es wissen: wie ist Ihre Zukunftsvision von
AFI Invoice, AFI Confirmation, AFI Order,
AFI Purchase oder **AFI Billing** ?



A large, intricate knot made of thick, braided ropes in various colors: blue, yellow, green, red, and purple. The knot is set against a black background, and the ropes are highly detailed, showing the texture of the fibers.

POWERFUL SOLUTIONS FOR SAP

AFI Solutions GmbH
info@afi-solutions.com
www.afi-solutions.com

Headquarter
Sigmaringer Straße 109
70567 Stuttgart

Geschäftsstelle Köln
Im Mediapark 6B
50670 Köln

Geschäftsstelle München
Franz-Josef-Delonge-Straße 5
81249 München

Geschäftsstelle Hamburg
Karnapp 25 - Channel Tower
21079 Hamburg



Disclaimer:

Die Präsentation wurde durch die AFI Solutions GmbH erstellt. Sie stellt keine Beratung im rechtlichen oder steuerrechtlichen Sinne dar. Die dargestellten Informationen wurden gewissenhaft recherchiert und stets mit unterschiedlichen, vertrauenswürdigen Quellen aus Internet und Literatur abgeglichen. Dennoch können wir nicht für Aktualität und Richtigkeit der Inhalte garantieren. Die AFI Solutions GmbH übernimmt keinerlei Gewährleistungen für Schlußfolgerungen, die sich ausschließlich auf Basis der vorliegenden Präsentation beziehen. Die vorliegende Präsentation sowie jegliche Inhalte unterliegen dem Urheberrecht. Ohne die Zustimmung des Urhebers dürfen die Inhalte nicht verändert oder an Dritte gegeben werden.

Wir danken für Ihr Verständnis.