

QUEL EST LE PROBLÈME ?

Chaque jour, de très nombreux rapports d'erreur sont transmis incomplets au support SAP. Les équipes du Service Desk consacrent alors énormément de temps à recueillir toutes les informations manquantes auprès des utilisateurs SAP, par téléphone ou par e-mail, plutôt que de chercher une solution au problème. Bien souvent, l'erreur ne peut pas être reproduite sans les informations manquantes, le temps passe, les KPI se dégradent, les utilisateurs sont mécontents et les coûts de support SAP flambent. Ce produit apporte une réponse simple et efficace à ce problème.



ACCÉLÉRATION DE LA CRÉATION DES TICKETS

Les utilisateurs finaux SAP peuvent créer des incidents ServiceNow® à partir du SAP GUI en quelques clics seulement. Plus besoin de recourir à des e-mails ou d'appeler le Service Desk.



AUTOMATISATION DE LA COLLECTE DE DONNÉES

Toutes les informations relatives à l'exécution sont automatiquement reprises dans les tickets (détails du système SAP, de l'utilisateur et du programme), avec une capture d'écran, un rapport d'autorisation, etc.



AUTOMATISATION DE LA CATÉGORISATION ET DU ROUTAGE

Envoyez vos tickets au centre d'affectation approprié et définissez les champs d'incident en fonction du système SAP, de la transaction ou du composant d'application.



RECHERCHE DANS LA BASE DE CONNAISSANCES

Les articles de la base de connaissances pertinents sont affichés dans SAP afin que les utilisateurs puissent résoudre leurs problèmes sans créer de ticket.



GESTION DES TICKETS EN DOUBLON

Avertissez les utilisateurs SAP des incidents similaires récemment soumis afin qu'ils puissent associer le nouvel incident à celui existant à l'aide d'une relation parent-enfant.



INTÉGRATION DE LA SURVEILLANCE ET DE L'ALERTE SAP SOLUTION MANAGER

Créez automatiquement des incidents dans ServiceNow® lorsque des alertes sont déclenchées dans SAP Solution Manager, ce qui réduit les efforts manuels des administrateurs SAP.



ANALYSE AVANCÉE DES INCIDENTS SAP

L'application intègre un tableau de bord d'incidents SAP préconfiguré qui fournit des informations concrètes et exploitables aux gestionnaires de services informatiques.

12 % EN MOINS D'INCIDENTS AVEC VIOLATION SLA

DES AVANTAGES CONSIDÉRABLES



LIMITE LES COMMUNICATIONS NON NÉCESSAIRES

Réduit considérablement le nombre d'e-mails et d'appels téléphoniques nécessaires pour préciser tous les éléments d'un problème, condition préalable au déclenchement de la recherche d'une solution.



RÉDUIT LE NOMBRE DE TICKETS ENTRANTS

Grâce à l'élimination des doublons et à la recherche dans la base de connaissances intégrée au SAP GUI, moins de tickets sont générés et les ressources du Service Desk sont optimisées.



ÉCONOMISE UN TEMPS DE TRAVAIL PRÉCIEUX

Les utilisateurs finaux de SAP consacrent moins de temps à la création de tickets car ils n'ont qu'à saisir la description du dysfonctionnement sans avoir à entrer tous les détails requis.



DIMINUE LES TEMPS D'ARRÊT DU SYSTÈME

Limite en production le risque d'incidents susceptibles de causer des pertes considérables s'ils ne sont pas résolus rapidement.



RÉDUIT LES COÛTS DE SUPPORT DE SAP

Tous ces avantages vous aideront à réduire les coûts de support et de maintenance de SAP

À PROPOS DE STA CONSULTING

STA Consulting est une société basée à Budapest spécialisée dans le développement d'applications pour les systèmes SAP, notamment les interfaces avec les plateformes ITSM externes. En tant que partenaire SAP depuis 2015, STA Consulting créé des add-ons qui simplifient les processus informatiques SAP, réduisent les coûts associés et aident les utilisateurs finaux à bénéficier d'une meilleure expérience SAP.



En tant que partenaire, Invature représente STA Consulting en France.

APPRECIÉ PAR



Header information SAPT0002702 Update Delete

| | | | |
|-----------------|---------------------|--------------------|---------------------------|
| Number | SAPT0002702 | Client (Mandant) | 800 |
| Incident number | INC0011847 | Client category | Customizing |
| Error timestamp | 2019-04-05 15:07:45 | Client description | IDES-ALE: Central FI Syst |
| SAP system ID | DE7 | User name | HOLICS |
| MAI Alert ID | | Logon language | E |

Program details | Background job details | Last message details | Selected screen field | SAP Application Server information | SAP host information

Database information | SAP user information | Client information | Short dump information | MAI Alert details

| | | | |
|----------------------|---------------------|-------------------|------------------------|
| SAP GUI type | SAP GUI for Windows | SAP GUI version | 7500.2.6 build 1848176 |
| SAP Logon encoding | 1160 | Client IP address | 192.168.1.10 |
| Client computer name | HOLICS-LAPTOP | Client username | holicst |

Update Delete

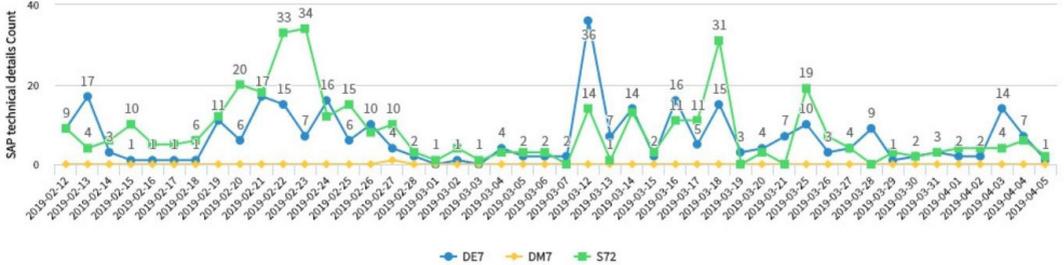
SAP screen fields (158) | SAP selection screen fields | SAP call stacks (1) | SAP system components (295) | SAP MAI details

SAP screen fields New Go to Program name Search 1 to 20 of 158

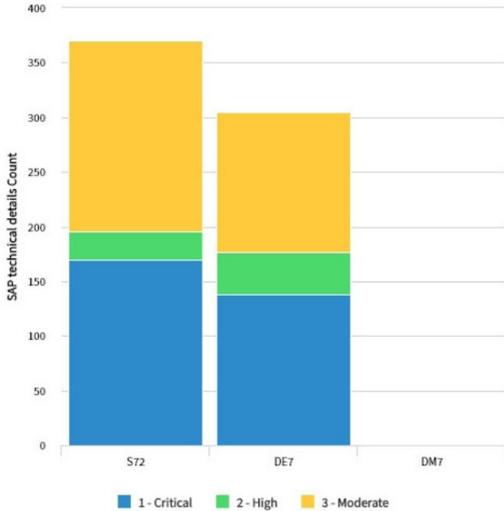
SAP technical details = SAPT0002702

| | Program name | Screen number | Field name | Field description | Field value | Value description | DDIC referer |
|--------------------------|--------------|---------------|-----------------|--------------------|-------------|----------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBSTT-UVALL_BEZ | Description | Complete | | VBSTT-UVALL_E |
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBSTT-LSSTA_BEZ | Description | Not blocked | | VBSTT-LSSTA_E |
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBSTT-GBSTA_BEZ | Overall status | Open | | VBSTT-GBSTA_I |
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBSTT-FSSTA_BEZ | Description | Not blocked | | VBSTT-FSSTA_E |
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBKD-ZTERM | Terms of Payment | NT30 | | VBKD-ZTERM |
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBKD-VALTG | Addit.value days | 0 | | VBKD-VALTG |
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBKD-PRSDT | Pricing date | 20121227 | | VBKD-PRSDT |
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBKD-PLTYP | Price List | 03 | Industry | VBKD-PLTYP |
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBKD-KURSK | Exchange Rate | 1,28775 | | VBKD-KURSK |
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBKD-KDGRP | Customer group | 02 | Trading companies | VBKD-KDGRP |
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBKD-INCO2 | Incoterms (Part 2) | Chicago | | VBKD-INCO2 |
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBKD-INCO1 | Incoterms | CIF | Costs, insurance & freight | VBKD-INCO1 |
| <input type="checkbox"/> | SAPMV45A | 4900 | VBKD-FKDAT | Billing Date | 20130108 | | VBKD-FKDAT |

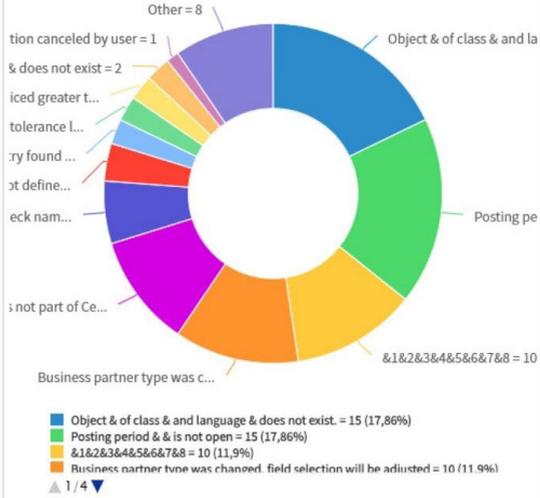
Incident timeline per SAP system



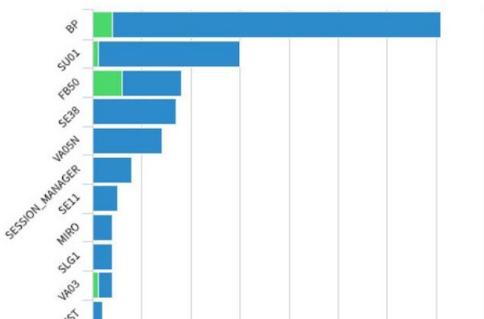
Incidents per SAP system



Most frequent dialog SAP error messages



Incidents per SAP transaction



SAP GUI type per SAP system

