

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.

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

 ✎
 ☰
 ○○○

↑ ↓

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

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

☰

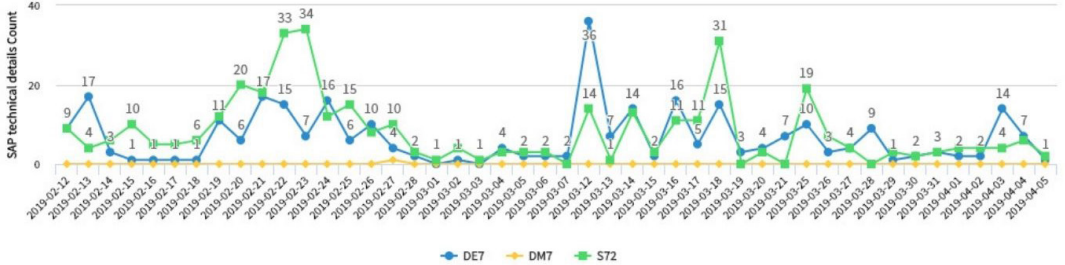
 ⏪ ⏩

 to 20 of 158
 ⏪ ⏩

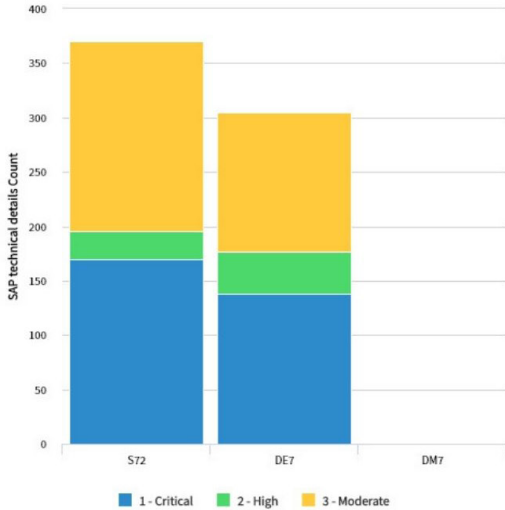
SAP technical details = SAPT0002702

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

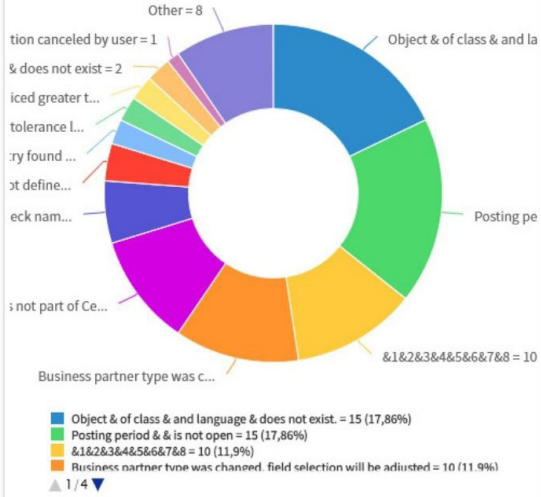
Incident timeline per SAP system



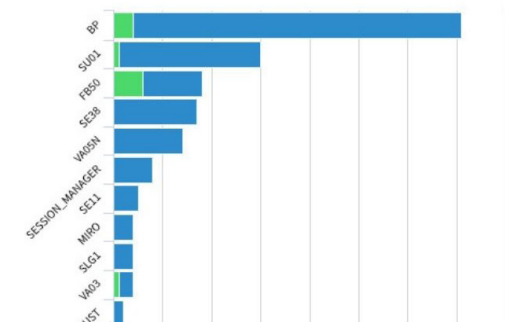
Incidents per SAP system



Most frequent dialog SAP error messages



Incidents per SAP transaction



SAP GUI type per SAP system

