

Service Reporting

Technisches Service Reporting im Umfeld SAP

Wer verbraucht welche Ressourcen in Ihren SAP Systemen?
Welcher Mandant benötigt die meisten Ressourcen?
Wie wird Ihr SAP System genutzt?

Nutzen auf einen Blick

Automatisches Erzeugen des technischen Service Reports
über RFC und Microsoft Excel

Einheitliches Kennzahlensystem
durch Einsatz unseres Toolsets

Transparente Kennzahlen
durch ausführliche Erläuterungen
der eingesetzten Kennzahlen

Nachvollziehbares Reporting
durch Gewinnung der Daten aus
Ihrem SAP System

Keine zusätzlichen Agenten
Zugriff erfolgt über Standard SAP
Mechanismen

Durch den hohen Kostendruck und die Anforderung nach einer transparenten Darstellung von Service-Leistungen, gewinnen diese und ähnliche Fragestellungen zunehmend an Bedeutung. So berechtigt diese Fragestellungen auch sind, so aufwändig kann die Klärung sein.

Die Daten für ein technisches Service Reporting stehen in jedem SAP System in Form von CCMS bzw. Systemlastdaten zur Verfügung. Es ist jedoch in den meisten Fällen sehr aufwändig diese Daten in ein einheitliches Reporting zu überführen und die sich ergebenden Werte dem Systemnutzer nachvollziehbar und transparent zur Verfügung zu stellen. Unsere Lösung des technischen Service Reportings erlaubt Ihnen die zentrale Aufbereitung der Daten aus Ihren SAP Systemen auf Basis eines transparenten und nachvollziehbaren Kennzahlensystems.

Fazit: effektives Service Reporting durch

- automatisches Erzeugen von technischen Service Reports
- einheitliche Kennzahlenbasis
- transparente und nachvollziehbare Kennzahlen
- flexible Darstellung auf Basis Microsoft Excel
- keine weiteren Agenten
- Auswertung bezogen auf bestehende SAP Werte

Nachvollziehbarkeit der Reporting-Daten

Der Aufbau eines einheitlichen Kennzahlensystems ist die Grundlage für ein zentrales Reporting. Die Kennzahlen oder Key Performance Indicators (KPI) müssen die Verhältnisse der betriebenen Anwendung widerspiegeln, erklärbar und verständlich sein.

Nutzen der bestehenden Daten

Warum die Daten immer neu erzeugen? Die meisten Daten stellt Ihnen das SAP System im Standard zur Verfügung.

Was meist sehr aufwändig ist, ist die manuelle Aufbereitung der Daten und die Darstellung der Zusammenhänge, Abhängigkeiten und Einflüsse der einzelnen Werte.

Darstellung auf Basis von Excel

Durch die Extraktion der Daten aus dem SAP System in Microsoft Excel haben Sie die Möglichkeit die Darstellung Ihren Anforderungen entsprechend anzupassen und in andere Formate zu konvertieren (z.B. PDF) .

Kontakt:

QC-one GmbH & Co. KG
Schwanheimer Str. 157
D-64625 Bensheim
T +49 (0) 62 51 / 8 55 10-0
F +49 (0) 62 51 / 8 55 10-222
E info@qc-one.de
W www.qc-one.de



Unsere Leistungen

Unser Toolset besteht aus einer dokumentierten Kennzahlenbasis und (in Excel-VBA abgebildeten) Funktionsbausteinen zur Ermittlung der Kennzahlen (Daten) aus SAP Systemen (über RFC-Bausteine).

Dieses Toolset stellt eine erste Basis dar und kann, wenn Ihre Anforderungen über den abgebildeten Leistungsumfang hinausgehen, von uns erweitert werden.

Eine kurze Einführung in die technische Realisierung wird im Laufe der Implementierung durchgeführt.

Das technische Service Reporting ist zur Zeit verfügbar für

- SAP System auf Basis 4.x, 6.x

Es wird zusätzlich auf dem Client PC benötigt

- Microsoft Excel 2003
- aktueller installierter SAP GUI und SAP Logon

Basispaket: Technisches Service Reporting

1. Informationsworkshop

In einem ersten Workshop stellen wir Ihnen unser bestehendes Kennzahlensystem vor und erläutern die jeweiligen Kennzahlen, Auswirkungen und Einflussbereiche.

Dauer: ca. ½ Tag

2. Implementierung in Ihrer Systemlandschaft

Nachdem unser Kennzahlensystem erläutert wurde, werden wir Ihre Anforderungen an das Reporting mit den bestehenden Funktionen unseres Toolsets und der bestehenden Kennzahlenbasis abbilden. Abschließend wird ein SAP System an das technische Service Reporting angebunden und ein erster Service Report erzeugt und erläutert.

Dauer: ca. 1½ Tage

3. Einweisung in die Bedienung

In einem abschließenden Workshop werden wir Sie in die Arbeitsweise und den Funktionsumfang des technischen Service Reports einweisen.

Dauer: ca. 1½ Tage

Sollten Ihre Anforderungen über das bestehende Kennzahlensystem nicht abbildbar sein, stehen wir Ihnen gerne für weitere Anpassungen im Rahmen eines Folgeprojektes zur Verfügung.

Leistungen im Überblick

Informationen

über den Aufbau des Kennzahlensystems und die Einflussbereiche der Kennzahlen

Abbilden Ihrer Anforderungen

über die bestehende Kennzahlenbasis und den durch unser Toolset bereitgestellten Funktionsumfang

Implementierung

Anbindung des technischen Service Reportings an Ihr SAP System

Einführungsworkshop

Workshop zur Arbeitsweise und zum Funktionsumfang des technischen Service Reportings

Gerne stehen wir Ihnen auch bei der Konzeption und Einführung weiterer Reporting-, Monitoring- oder Alerting-Funktionen über den SAP Solution Manager zur Verfügung.

Kontakt:

QC-one GmbH & Co. KG
Schwanheimer Str. 157
D-64625 Bensheim
T +49 (0) 62 51 / 8 55 10-0
F +49 (0) 62 51 / 8 55 10-222
E info@qc-one.de
W www.qc-one.de