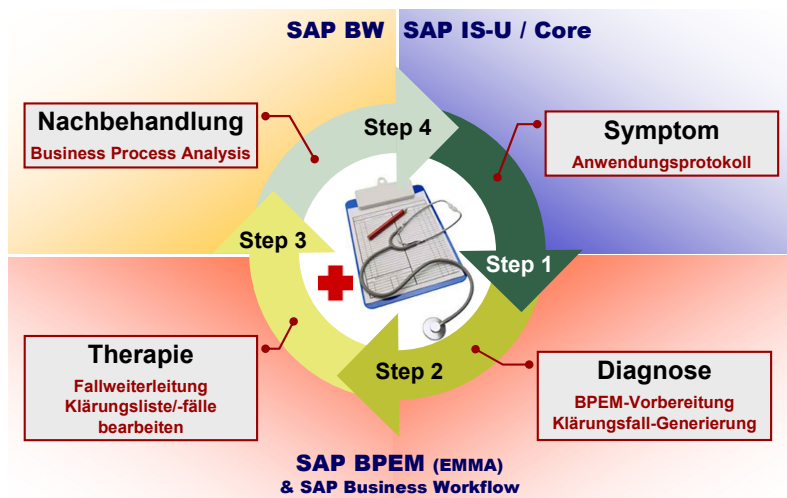


Für Energieversorger as//Automatisiertes Fehlermanagement Nachrichtenmanagement für Ihr SAP IS-U ab Release 4.7

Komplexen Herausforderungen der mittelständischen Versorgungsindustrie mit effektiven Lösungen begegnen!

Damit Sie komplexe Business-Prozesse überwachen und verwalten können, müssen sowohl erfolgreich ausgeführte als auch fehlgeschlagene Jobs und Transaktionen im System analysiert werden. Zu diesem Zweck wurde **Business Process Exception Management (BPEM)** entwickelt. BPEM bietet vor allem durch die Analyse von Anwendungsprotokollen einen Überblick über ausgewählte **Business-Prozesse** (Ablesung, Abrechnung, Fakturierung, Kundenservice etc.) und (Massen-) **Jobs**, speziell in SAP IS-U Systemen. Dabei wird die Gesamtzahl aller **Business-Objekte** - wie beispielsweise Anzahl Geschäftspartner, Anlagen, Geräte, Vertragskonten etc. - im Business-Prozess danach aufgeschlüsselt, ob sie erfolgreich verarbeitet wurden oder Fehler bzw. Warnungen aufgetreten sind.

In dieser Ansicht können Sie auf die einzelnen Meldungen zugreifen, die pro Business-Objekt ausgegeben wurden. Ausserdem können die Meldungen nach allgemeinen Problemen analysiert werden, die keinem Business-Objekt zugeordnet wurden. Für jedes erkannte Problem können **Fälle** erstellt und an einen bestimmten Benutzer bzw. eine bestimmte Benutzergruppe weitergeleitet werden. Ein weiterer Bestandteil von BPEM ist **Business Process Analysis**. Dieses Werkzeug ermöglicht eine Überwachung der Fehler- und Erfolgsraten der Business-Prozesse und bietet Kennzahlen für eine kontinuierliche Qualitätsüberwachung.



BPEM unterstützt Sie darin, **Abweichungen in Ihrer Wertschöpfungskette** so früh wie möglich zu erkennen und diese Ausnahmen einer gezielten Therapie zu zuführen. Da die Informationen nicht mehr manuell aus dem System abgerufen werden müssen, spart BPEM Sachbearbeitern Zeit und erhöht die Effizienz bei der Verarbeitung von Fehlerprotokollen.

Fehlermanagement-Regelkreis von ABILITA, denn auch ein SAP-System unterliegt Gesundheitsschwankungen

Darüber hinaus können für die Anwendungen **Klärungsfälle** erstellt werden, um die im Business-Prozess auftretenden Probleme zu erkennen und weiterzuleiten. Die Sachbearbeiter verarbeiten dann die in den Fällen gemeldeten Probleme und erhöhen somit kontinuierlich die **Qualität und die Leistung des Business-Prozesses**. Die Ergebnisse des BPEM-Verwaltungsteils werden an SAP BW extrahiert und können dort in zusammengefasster Form analysiert werden.

ABILITA bietet Ihnen mit **as//Automatisiertes Fehlermanagement** eine Lösung an, die ganz speziell auf Ihr Unternehmen der mittelständischen Versorgungsindustrie zugeschnitten ist.



as//Automatisiertes Fehlermanagement - Wichtige Details

as//Automatisiertes Fehlermanagement unterstützt den Fehlermanagement-Regelkreis in vier Schritten:

- **Step1: Symptom**
Anwendungsprotokolle
 - Sammlung erstellter Informations-, Warn- und Fehler-Meldungen von beliebigen Business-Prozessen und Transaktionen
 - im Customizing (IMG) können ungewünschte Nachrichten für die Protokollverarbeitung unterdrückt werden
- **Step 2: Diagnose**
BPEM-Vorbereitung
 - Analyse und Verarbeitung des Anwendungsprotokolls
 - Jobstatistiken mit Business-Objekt-Bezug werden erstellt**Generierung Klärungsfälle**
 - automatische Erstellung von anwendungsprotokollbasierten Fällen anhand von Meldungskombinationen im Anwendungsprotokoll
 - manuelle Erstellung von nicht-protokollbasierten Fällen
- **Step 3: Therapie**
Fallweiterleitung
 - Weiterleitung der erzeugten Klärungsfälle zur Bearbeitung an die Sachbearbeiter mittels Workflow, Klärungsliste oder benutzerdefiniert**Klärungsliste/-fälle bearbeiten**
 - Lösung der erkannten Probleme gemäss den im Customizing (IMG) definierten Vorgehensweisen (automatisch, manuell, halb-automatisch)
- **Step 4: Nachbehandlung**
Business Process Analysis
 - berechnen von Kennzahlen/Key Performance Indicators (KPI)
 - durchführen von Detailanalysen
 - aufzeigen von Verbesserungspotentialen (Fokus auf Back-Office-Prozesse)
- Die Business-Prozesse im System werden nach Business-Prozess-Bereich und Business-Prozess-Code gruppiert. Dadurch können nicht nur einzelne Business-Prozesse, sondern auch Prozesse eines bestimmten Bereichs, wie IS-U Abrechnung oder IS-U Kundenservice, überwacht werden. Zu den überwachten Business-Prozessen gehören auch Prozesse, die über das Customer Interaction Center (CIC0) ausgeführt werden!

Ihr Nutzen

- BPEM bietet einen besseren Überblick über die Systemaktivitäten mit der Möglichkeit, jeden ausgeführten Business-Prozess schnell zu überprüfen (Jobstatistik). Ausserdem wird die Verfolgung des Problemstatus im System erleichtert. Zurzeit gibt es kein anderes SAP-Werkzeug, das diese Funktionalität unterstützt.
- BPEM bietet enorme Vorteile: Kein aufwendiges Suchen nach Fehlern – der kausale Zusammenhang zwischen Protokoll, Business-Objekt und Lösung wird in Ihr SAP-System integriert.
- ABILITA bietet eine bedarfsgerechte, stufenweise Einführung mit vorkonfiguriertem Inhalt Dank integrativem SAP- und IS-U-Beziehungswissen (z. B. Meldungsgruppierung, Fehlerkategorien, Fehlerbearbeitung etc.)
 - Level 1: Nutzung von Anwendungsprotokollen + BPEM-Vorbereitung
 - Level 2: zusätzliche Nutzung von Klärungsfallgenerierung, -weiterleitung + -bearbeitung
 - Level 3: zusätzliche Nutzung von Business Process Analysis in SAP Business Warehouse (BW)

Nutzen Sie die Vorteile von as//Automatisiertes Fehlermanagement und **lassen Sie sich Ihre neue SAP-Lösung offerieren.**

ABILITA freut sich auf Ihre Kontaktaufnahme!

ABILITA AG
 Sandra Völler
 Althardstrasse 80
 8105 Regensdorf
 Tel.: 01 842 74 00
 info@abilita.ch

