

Inhalt

Vorwort	13
Einleitung	15

TEIL I Grundlagen

1 IT-Service-Management 21

1.1	IT-Service-Management-Definition nach der IT Infrastructure Library	21
1.2	IT-Service-Management im SAP Solution Manager 7.1	28
1.2.1	Interaktion mit dem Application-Lifecycle- Management	28
1.2.2	Incident-Management	32
1.2.3	Service-Request-Management	35
1.2.4	Problem-Management	36
1.2.5	Change-Request-Management	37
1.2.6	Knowledge-Management	37
1.2.7	Configuration-Management	38
1.3	Zusammenfassung	39

2 SAP Solution Manager 7.1 41

2.1	Erste Schritte im SAP Solution Manager	41
2.1.1	Sizing	42
2.1.2	Installation und Grundkonfiguration	46
2.1.3	Stammdaten	72
2.1.4	Berechtigungen	90
2.2	Informationen zum Einsatz des SAP Solution Managers 7.1	118
2.2.1	Migration	118
2.2.2	Lizenzen	125
2.2.3	Verfügbares Informationsmaterial	126
2.2.4	Trainings	128
2.2.5	Serviceangebote	129
2.3	Fazit	130

3	Incident-Management	133
3.1	Setup und initiale Konfiguration des Incident-Managements	133
3.2	User Interface	144
3.2.1	CRM Web UI	144
3.2.2	SAP GUI	152
3.2.3	Work Center	153
3.2.4	Mobile Anwendungen	154
3.3	Systemintegration (Meldungserstellung)	155
3.3.1	SAP GUI-Integration	155
3.3.2	SAP NetWeaver Portal-Integration	157
3.3.3	Meldungserstellung in Work Centern/ SAP NetWeaver Business Client	158
3.3.4	Monitoring	159
3.4	Prozessbeispiele	160
3.4.1	Szenario 1: Key-User im Unternehmen	161
3.4.2	Szenario 2: Kommunikation mit SAP Active Global Support	173
3.4.3	Szenario 3: Service-Provider-Szenario	181
3.4.4	Szenario 4: Softwarepartner-Szenario	184
3.5	Monitoring, Reporting und Dashboards	185
3.5.1	Monitoring	186
3.5.2	Reporting	190
3.5.3	Dashboards	196
3.5.4	Interaktives Reporting	199
3.6	Technische Funktionalitäten des Incident-Managements	201
3.6.1	Multi-Level-Kategorien	201
3.6.2	Configuration-Management – SAP IT Infrastructure Management	203
3.6.3	Knowledge-Management	204
3.6.4	Service Level Agreement	211
3.6.5	ITSM-Schnittstelle	222
3.6.6	E-Mail-Response-Management-System	235
3.6.7	Volltextsuche	237
3.6.8	Zeiterfassung	240
3.6.9	Besonderheiten im Service-Provider-Szenario	243
3.6.10	Besonderheiten im Softwarepartner-Szenario	257

3.7	Individuelle Anpassungsmöglichkeiten	263
3.7.1	CRM-Web-UI-Customizing	264
3.7.2	E-Mail-Funktionalität	267
3.7.3	Business Rule Framework Plus	293
3.7.4	Automatische Findung von Partnerfunktionen	303
3.8	Fazit	309

4 Problem-Management 311

4.1	Konfiguration	312
4.2	Prozessdemonstration	314
4.3	Wissensartikel und Knowledge-Management	322
4.3.1	Komponenten des Knowledge-Managements	323
4.3.2	Funktionen des Knowledge-Managements	324
4.3.3	Vorlagenerstellung für einen Wissensartikel ...	325
4.3.4	Multi-Level-Kategorisierung für Wissensartikel	327
4.3.5	Erstellen eines Wissensartikels	329
4.3.6	Suche in Wissensartikeln	330
4.4	Fazit	332

5 Service-Request-Management und Service-Request-Fulfillment 335

5.1	Erstellung von Serviceaufträgen	336
5.2	Nachverfolgung von Serviceaufträgen	339
5.3	Bearbeitung von Prüflisten	340
5.4	Voraussetzungen und Konfiguration	342
5.4.1	Voraussetzungen	342
5.4.2	Konfiguration des Service-Request- Managements	343
5.4.3	Konfiguration des Service-Request- Fulfillments	347
5.5	Fazit	350

6 Change-Request-Management 351

6.1	Funktionen des Change-Request-Managements	352
6.1.1	Change-(Request-)Workflows	352
6.1.2	Projektverwaltung	354
6.1.3	Monitoring und Reporting	355

6.2	Konfiguration des Change-Request-Managements	356
6.2.1	Vorbereitung	356
6.2.2	Konfiguration mithilfe der Transaktion SOLMAN_SETUP	359
6.2.3	Konfiguration mittels Einführungsleitfaden und Basiskonfiguration	363
6.3	User Interface für das Change-Request-Management ...	374
6.4	Architektur des Change-Request-Managements	376
6.4.1	Release-Management	377
6.4.2	Bestandteile des Change-Request- Managements	380
6.5	Vorgangsarten/Workflows	396
6.5.1	Änderungsantrag	397
6.5.2	Änderungsdokumente	402
6.5.3	Normale Änderung	403
6.5.4	Dringende Änderung	408
6.5.5	Administrative Änderung	409
6.5.6	Allgemeine Änderung	410
6.5.7	Fehlerkorrektur	411
6.5.8	Änderungsvorgänge für Projekte	412
6.6	Prozesse und Integrationsbeispiele	413
6.6.1	Rollen und Aktivitäten	413
6.6.2	Szenario 1: Support-Fall einer dringenden Änderung	418
6.6.3	Szenario 2: Normale Änderung – Entwicklung im Implementierungsprojekt	435
6.6.4	Strukturelemente in Änderungsanträgen	448
6.7	Anwendungsbetreuung mit dem Change-Request- Management	454
6.7.1	Definition von logischen Komponenten	454
6.7.2	SAP Solution Manager-Projekt erstellen	457
6.7.3	Aufgabenplan	459
6.7.4	System- und Mandantenkopie	476
6.7.5	Aufbau einer Projektlandschaft	479
6.7.6	Reparatur-Flag beim Import	481
6.7.7	Dringende Änderungen in parallelen Systemen	483
6.7.8	Zentrale Konfiguration	483
6.7.9	Projektlogistik	485
6.7.10	Change-Request-Management temporär inaktiv setzen	486

6.7.11	Harmonisierung der RFC-Kommunikationsinfrastruktur	489
6.8	Monitoring, Reporting und Dashboards	490
6.8.1	CRM-Web-UI-Monitoring	491
6.8.2	SAP Solution Manager-Reporting	492
6.8.3	Vorgangsmoitor	495
6.8.4	Änderungsverfolgung	496
6.8.5	Einplanung	498
6.8.6	Projektlogistik	500
6.8.7	SAP NetWeaver BW-Reporting	502
6.9	Zusätzliche Features im Change-Request-Management	505
6.9.1	Systemübergreifende Objektsperre	506
6.9.2	Kritische Transportobjekte	511
6.9.3	Modifikationen	514
6.9.4	Flexibles Change-Request-Management	515
6.9.5	Retrofit	524
6.10	Individuelle Erweiterungen	541
6.10.1	Entwicklungspaket anlegen	541
6.10.2	Konfiguration von Vorgangsarten	542
6.10.3	Automatische Partnerfindung via BAdI	559
6.10.4	Änderung des Statusschemas	562
6.10.5	Eigene Genehmigungsprozesse	567
6.10.6	Zusätzliches Feld	573
6.10.7	Erweiterung der Konditionen und Aktionen ...	577
6.10.8	Erweiterung der Retrofit-Funktionalität	587
6.11	Change-Request-Management in komplexen Systemlandschaften	593
6.11.1	Retrofit-Prozess in komplexen Systemlandschaften	594
6.11.2	Drei-System-Landschaft	595
6.11.3	Vier-System-Landschaft	597
6.11.4	Parallele Phasenlandschaft	598
6.11.5	Landschaften für globale Entwicklungen	601
6.12	Integrationsmöglichkeiten des Change-Request-Managements	603
6.12.1	Erweitertes Transportmanagement	603
6.12.2	Quality-Gate-Management	615
6.13	Technische Hinweise zur Nutzung und Fehlerbehebung	621
6.13.1	Fehleranalyse	621

6.13.2	Reports für das Abschließen von Projektzyklen	623
6.13.3	Berechtigungsprobleme	626
6.14	Fazit	627

7 Test-Management 629

7.1	Test-Management im SAP Solution Manager 7.1	630
7.1.1	Business Blueprint	632
7.1.2	Test Workbench	633
7.1.3	Testautomatisierung	637
7.1.4	Business Process Change Analyzer	639
7.1.5	Integration mit dem SAP Quality Center by HP	641
7.1.6	Testdatenbereitstellung	643
7.1.7	Performancetests	644
7.2	Integration mit dem IT-Service-Management	644
7.2.1	Prozessintegration	645
7.2.2	Setup der Test-Management-Integration	648
7.3	Fazit	649

Anhang 651

A	Weiterführende Informationen	651
B	Die Autoren	655
	Index	659