

# Inhalt

Vorwort .....	13
Einleitung .....	15

## TEIL I Grundlagen

<b>1 IT-Service-Management .....</b>	<b>21</b>
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
<b>2 SAP Solution Manager 7.1 .....</b>	<b>41</b>
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

<b>3 Incident-Management .....</b>	<b>133</b>
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 Integrationsbespiele .....	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	Vorgangsmonitor .....	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