

Inhalt

1	Der SAP Solution Manager 7.2	17
1.1	Aufbau des SAP Solution Managers 7.2	23
1.2	Systemlandschaft	25
1.3	Sizing	26
1.4	Installation/Upgrade	30
1.4.1	Installation	30
1.4.2	Upgrade	44
1.5	Trainings, Informationen und Service-Angebote	46
1.5.1	Trainings/Schulungen	46
1.5.2	Weitere Informationen	48
1.5.3	Services	49
1.6	Nutzerrechte	50
1.7	Fazit	51
2	Den SAP Solution Manager für das IT-Service-Management einrichten	53
2.1	Installation und Grundkonfiguration	53
2.1.1	Schritt 1: Voraussetzungen ausführen	57
2.1.2	Schritt 2: Vorgangsarten kopieren	59
2.1.3	Schritt 3: Suchinfrastruktur konfigurieren ...	63
2.1.4	Schritt 4: BW-Reporting konfigurieren	64
2.1.5	Schritt 5: Eingang konfigurieren	65
2.1.6	Schritt 6: Servicekatalog und Antrag konfigurieren	66
2.1.7	Schritt 7: Landschaft konfigurieren	67
2.1.8	Schritt 8: Benutzer und Partner einrichten	68
2.1.9	Schritt 9: UI (User Interface) konfigurieren	69
2.1.10	Schritt 10: SAP-Partner pflegen	70
2.1.11	Schritt 11: Externen Service Desk integrieren	71
2.1.12	Schritt 12: Abgeschlossen	72
2.2	Stammdaten	73
2.2.1	Prozessteilnehmer	74
2.2.2	Geschäftspartner für Endanwender	78

2.2.3	Organisationseinheiten und Organisations-Management	79
2.2.4	Systeme	85
2.3	Berechtigungen	90
2.3.1	SAP-Dokumentationen und weiterführende Informationsquellen	91
2.3.2	Berechtigungskonzept entwickeln	96
2.3.3	Rollenarten und Rollenpflege	100
2.3.4	Aufgabengebiete der Berechtigungsverwaltung im IT-Service-Management zusammenführen	109
2.3.5	Relevante Benutzergruppen und Rollen im IT-Service-Management	110
2.4	Fazit	126

3 Grundlagen des IT-Service-Managements 127

3.1	IT-Service-Management nach ITIL	127
3.1.1	Service-Strategie (Service Strategy)	129
3.1.2	Service-Entwurf (Service Design)	129
3.1.3	Service-Überführung (Service Transition)	129
3.1.4	Service-Betrieb (Service Operation)	129
3.1.5	Kontinuierliche Service-Verbesserung (Continual Service Improvement)	130
3.1.6	Event-Management	131
3.1.7	Incident-Management	131
3.1.8	Problem-Management	132
3.1.9	Request Fulfillment	132
3.1.10	Access-Management	133
3.2	IT-Service-Management im SAP Solution Manager	134
3.2.1	Incident-Management	135
3.2.2	Service-Request-Management	139
3.2.3	Problem-Management	139
3.2.4	Change-Request-Management	140
3.2.5	Knowledge-Management	141
3.2.6	Configuration-Management	141
3.2.7	Change-Control-Management	143
3.3	Fazit	145

4 Anwendungsszenarien im IT-Service-Management 147

4.1	Service-Prozesse zur Bearbeitung von Vorfällen	148
4.1.1	Klassisches Szenario	148
4.1.2	Service-Provider-Szenario (Value-Added Reseller-Szenario)	156
4.1.3	Softwarepartner (Independent Software Vendor)	171
4.2	Service-Request-Management	180
4.2.1	Service Catalogue	181
4.2.2	Service Request Fulfillment	186
4.3	Integrationsszenarien	190
4.3.1	SAP Jam	190
4.3.2	Monitoring	192
4.3.3	Test-Management	194
4.3.4	Job-Scheduling-Management	194
4.3.5	Financial Integration	195
4.4	Incident- und Problem-Management als Ende-zu-Ende-Prozess	196
4.5	Request for Change (Änderungsantrag)	200
4.6	Suche und Monitoring als Eskalations-Management	204
4.7	Fazit	208

5 Benutzeroberfläche des IT-Service-Managements – Überblick und Konfiguration 211

5.1	CRM Web UI	212
5.1.1	Benutzerrollen	212
5.1.2	Customizing des CRM Web UI	226
5.1.3	Erweiterung von UI-Komponenten des CRM Web UI	231
5.2	SAPUI5	239
5.2.1	SAP Solution Manager Launchpad	239
5.2.2	SAPUI5-Anwendungen für das IT-Service-Management	241
5.2.3	Customizing des SAP Solution Manager Launchpads	244
5.3	Fazit	247

6 Meldungserstellung und -verarbeitung 249

6.1	Meldungen erstellen	250
6.1.1	Meldungsinformationen nach ITIL	250
6.1.2	Arten der Meldungserstellung	251
6.1.3	SAP-GUI-Integration	251
6.1.4	SAP Solution Manager Launchpad integrieren	253
6.1.5	SAP NetWeaver und SAP Enterprise Portal integrieren	254
6.1.6	Meldungserstellung im Work Center	255
6.1.7	Anlage über das CRM Web UI	255
6.1.8	Anlegen mit einem E-Mail Response Management System (ERMS)	257
6.1.9	Meldung aus dem Test-Management anlegen	257
6.2	Kommunikation	258
6.2.1	E-Mail-Aktionen	259
6.2.2	E-Mail Response Management System	269
6.2.3	Notification Framework	273
6.2.4	Bulletin Boards	276
6.3	Volltextsuche	279
6.3.1	Volltextsuche mit TREX	281
6.3.2	Volltextsuche auf Basis von SAP HANA	285
6.4	Prozessesteuerung mit BRFplus	287
6.4.1	BRFplus aufrufen	288
6.4.2	Anwendung erstellen	291
6.4.3	Beispiel – Support-Team auswählen	296
6.5	Fazit	298

7 Zentrale Funktionen des IT-Service- Managements 301

7.1	Multi-Level-Kategorisierung	302
7.1.1	Schemata erstellen und bearbeiten	304
7.2	Service Catalogue konfigurieren	309
7.2.1	Voraussetzungen	310
7.2.2	Service erstellen	314
7.3	Prüflisten	322
7.4	Widgets	331
7.5	Wissensartikel	337

7.6	Configuration Management Database	343
7.7	Zeiterfassung	350
7.8	Schnittstellen im ITSM-Szenario	354
7.8.1	Integrationsszenarien	355
7.8.2	Konfiguration der Schnittstellen	361
7.8.3	Fehlerbehandlung	371
7.9	Service-Level-Management	372
7.9.1	Service Level Agreements	373
7.9.2	Bearbeitungszeiten	379
7.10	Central Inbox	388
7.11	Fazit	392

8 Besonderheiten bei verschiedenen ITIL-Prozessen 395

8.1	Incident-Management	396
8.1.1	Störungsmeldung bestätigen – Meldungsersteller	396
8.1.2	Störungsmeldung bestätigen – Dispatcher	398
8.1.3	Statusabhängige Pflichtfelder	400
8.1.4	Weiterleitung an SAP – allgemein	403
8.1.5	Weiterleitung an SAP – Voraussetzungen ...	405
8.2	Problem-Management	408
8.2.1	Partnerinformationen	414
8.2.2	Textarten	415
8.2.3	Zugehörige Vorgänge	416
8.3	Service-Request-Management	421
8.3.1	Top-Service-Anforderungen	422
8.3.2	Vorgegebene Kategorisierungsebene	423
8.3.3	Web-UI-Konfiguration	424
8.3.4	Template – allgemein	425
8.4	Fazit	429

9 Einführung und Betrieb des IT-Service-Managements 431

9.1	Implementierung einer IT-Service-Management- Lösung	431
9.1.1	Projektvorbereitung	431
9.1.2	Projektdurchführung	438
9.1.3	Go Live	440

9.2	IT-Service-Management im Betrieb	442
9.2.1	Organisatorische Aufgaben	442
9.2.2	Technische Aufgaben	443
9.3	Erweiterungsmöglichkeiten	444
9.3.1	Erweiterung mittels BAdIs	444
9.3.2	Zusatzkonfigurationen gemäß SAP- Hinweis 1483276 (Stand: Version 11)	446
9.4	Beispiele für kundeneigene Erweiterungen	465
9.4.1	Layout – Verwendung des Teilbildlayouts ...	465
9.4.2	Einrichten von E-Mail-Verteilern	466
9.4.3	Zugriff auf eigene Meldungen	467
9.4.4	Sequenzielle Bearbeitung von Prüflisten	467
9.5	Fazit	467
A	Die Autoren und Beiträge	469
	Index	473