

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	Integrationszenarien	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 Prozesssteuerung mit BRFPplus 287
 - 6.4.1 BRFPplus 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 Beiträger	469
	Index	473