

## Einleitung

Die Neuauflage dieses Buches trägt der konsequenten Weiterentwicklung des SAP Solution Managers Rechnung und präsentiert in Release 7.2 eine umfangreiche Palette an Funktionen, basierend auf aktuellen Technologien und fortlaufenden Weiterentwicklungen.

Während der Vorgänger dieses Buches noch eine Kombination der beiden Schwerpunktthemen IT-Service-Management und Change-Request-Management beinhaltete, konzentriert sich dieses Buch ausschließlich auf das IT-Service-Management. Das Thema Change-Request-Management im Kontext des Change-Control-Managements wird in einem separaten Buch erscheinen (Kindler, Liebl, Marenk, Sternberg: »Change Request Management mit dem SAP Solution Manager«, SAP PRESS, Bonn 2017).

Im vorliegenden Buch richten wir uns wie schon in den vorherigen Auflagen sowohl an Interessierte als auch an Experten. Im vorderen Bereich des Buches finden Sie eine Reihe allgemeiner Informationen, die dazu dienen, sich mit dem Thema grundlegend vertraut zu machen. Im weiteren Verlauf des Buches werden die Informationen dann zunehmend technischer und richten sich somit vermehrt an Anwender und Fachleute. Es wird grundsätzlich darauf verzichtet, extern verfügbare Informationen, die bereits gut zugänglich und verständlich sind, in diesem Buch zu wiederholen. Dies betrifft in erster Linie vorhandene Konfigurationsleitfäden im SAP Community Network (<http://scn.sap.com>). Wenn extern verfügbare Informationen zu einem im Buch behandelten Thema existieren, wird an entsprechender Stelle im Buch darauf verwiesen und die Quelle der Informationen erwähnt. Dem Leser entgehen auf diese Weise keine wichtigen Informationen, und es ist möglich, das Buch in einem handhabbaren Umfang zu belassen.

Weil sich viele englische Begriffe in diesem Fachbereich auch im Deutschen durchgesetzt haben, fällt eine konsequente deutsche Darstellung in diesem Buch entsprechend schwer. Wir haben trotzdem versucht bei der Erstellung des Buches die deutschen Begriffe zu verwenden. Englische Begriffe kommen dennoch vor, insbesondere

Sprache und  
Verständlichkeit

wenn der deutsche Begriff eher für Verwirrung gesorgt als zur Aufklärung beigetragen hätte. So bleibt z. B. das Incident-Management ein Incident-Management und kein Störungs-Management. Begriffe, die zu Irritationen führen können, haben wir meistens mit einem zusätzlichen Erklärungsbegriff in Klammern versehen. Beispielsweise werden im SAP-System Incidents auch als Störungen bezeichnet, was in diesem Buch gleichbedeutend ist.

**Zielgruppe** Dieses Buch richtet sich an alle, die wissen möchten, wie das IT-Service-Management im SAP Solution Manager 7.2 genutzt werden kann, um Prozesse effizienter zu verwalten, und welche Vorteile der SAP Solution Manager in diesem Zusammenhang bietet. Für Kenner von Release 7.1 bietet das Buch eine Übersicht über die Neuerungen und die Weiterentwicklung bestehender Funktionen.

Für Manager und Projektleiter stellt diese Publikation die Verbindung zwischen ITIL und dem IT-Service-Management des SAP Solution Managers her. Technisch Interessierte, Administratoren und Support-Mitarbeiter erhalten umfangreiche Hilfestellungen bei der Anpassung und Bedienung der ITSM-Prozesse und -Funktionen.

Es empfiehlt sich, das Buch vor dem Start eines ITSM-Projekts oder vor der Implementierung der Teilprozesse zu lesen. Sollten Sie bereits Teilprozesse bzw. Funktionen eingeführt haben, finden Sie innerhalb des Buches darüber hinaus Ansätze zu deren Weiterentwicklung und Optimierung.

**Voraussetzungen** Technische Grundlage des Buches ist der SAP Solution Manager 7.2 mit dem Support Package Stack 03. Grundkenntnisse im Bereich SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) und erste Erfahrungen mit dem SAP Solution Manager sind zudem eine gute Voraussetzung für ein leichtes Verständnis der vorgestellten Bereiche und Funktionen.

## Inhalt und Aufbau

Zur grundsätzlichen Übersicht des Buches finden Sie im Folgenden einen Kurzüberblick.

**Kapitel 1** liefert einen generellen kurzen Überblick zum SAP Solution Manager 7.2. Wir zeigen die Unterschiede zum Vorgänger und geben Hinweise zu Installation und Upgrade.

**Kapitel 2** beschreibt die Grundeinrichtung des IT-Service-Managements. Eine entsprechende Grundinstallation des Systems wird dabei vorausgesetzt. Zusätzlich erfahren Sie Wichtiges zu Stammdaten und Berechtigungen. Informationen zum Thema Benutzerrechte und zu den verfügbaren Trainings schließen das Kapitel ab.

In **Kapitel 3** wenden wir uns den thematischen Grundlagen zu. Wir beschreiben die Prozesse und Funktionen mit ITIL-Bezug und zeigen die Zusammenhänge. Diese Einführung ist für das spätere Verständnis der Funktionen und Prozesse im SAP Solution Manager äußerst hilfreich.

Ist das vorangegangene Kapitel noch sehr theoretisch, wenden wir uns in **Kapitel 4** den praktischen Anwendungsfällen im IT-Service-Management zu. Es werden unterschiedliche Prozesse und Szenarien vorgestellt. Ein neuer und wichtiger Prozess ist hier das Service Fulfillment.

Die Benutzeroberfläche im IT-Service-Management steht in **Kapitel 5** im Mittelpunkt. Sie erfahren hier viel Nützliches rund um das CRM Web UI, von der Einführung und Grundkonfiguration bis hin zu den Erweiterungsmöglichkeiten.

**Kapitel 6** widmet sich den Möglichkeiten der Meldungserstellung sowie wichtigen Features, die im Rahmen der Bearbeitung notwendig sind. Dazu zählen die verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten sowie Funktionen zur Suche oder Prozesssteuerung.

Zentrale Funktionen im IT-Service-Management werden in **Kapitel 7** beschrieben. Da diese Funktionen in verschiedenen Prozessen des IT-Service-Managements genutzt werden können, erfolgt ihre Vorstellung und Beschreibung in einem eigenen Kapitel.

Da einige Prozesse jedoch auch Besonderheiten aufweisen, die nur auf den Prozesstyp, z. B. das Problem-Management zutreffen, gibt es dazu ebenfalls ein eigenes Kapitel, das **Kapitel 8**.

Zum Abschluss des Buches geben wir Ihnen in **Kapitel 9** noch praktische Erfahrungen und Tipps mit, die Sie im produktiven Betrieb des IT-Service-Managements unterstützen.

Die mit diesem Symbol gekennzeichneten Tipps geben Ihnen spezielle Empfehlungen, die Ihnen die Arbeit erleichtern können. **[+]**

**[»]** In Kästen, die mit diesem Symbol gekennzeichnet sind, finden Sie Informationen zu weiterführenden Themen oder wichtigen Inhalten, die Sie sich merken sollten.

**Marginalien** Marginalien (Stichwörter am Seitenrand) ermöglichen es Ihnen, das Buch nach bestimmten, für Sie interessanten Themen zu durchsuchen oder bereits von Ihnen gelesene Stellen wiederzufinden. Die Marginalien stehen neben dem jeweiligen Absatz, der die entsprechenden Informationen enthält.

## **Danksagung**

Ein Fachbuch so kurz nach dem Erscheinen eines Produkts zu erstellen, erfordert viel Arbeit und Unterstützung. An dieser Stelle möchten wir uns bei allen beteiligten Kollegen der BIT.Group GmbH sowie von SAP SE bedanken. Besonderer Dank gilt den Kollegen von SAP aus dem SAP-Solution-Manager-Produkt-Management und dem Bereich Application Lifecycle Management Services der BIT.Group GmbH. Nicht zuletzt möchten wir uns beim Team des Rheinwerk Verlags um Frau Karrasch und Frau Billen bedanken. Ohne ihre Unterstützung wäre das Buch so nicht zustande gekommen.