

Matthias Sternberg, Torsten Friedrich

SAP Solution Manager 7.0 – Service Desk




Galileo Press

Bonn • Boston

2.3 Der SAP Service Desk als Bestandteil des SAP Solution Managers

Der SAP Solution Manager im aktuellen Release 7.0 repräsentiert die Application-Management-Plattform von SAP. Er stellt damit das zentrale Element für ein ganzheitliches Application Lifecycle Management dar. Mit der Bereitstellung verschiedenster Funktionalitäten sowie durch die leichte Integration in die IT-Infrastruktur erhalten Kunden eine umfangreiche Unterstützung bei der Betreuung der Applikationen. Als zentrale Schnittstelle zwischen Kunden und SAP ermöglicht der SAP Solution Manager zudem eine gemeinsame Kommunikationsplattform zur Verbesserung aller Leistungen im Bereich Service und Support.

Mithilfe des SAP Solution Managers kann man Services wie *Safeguarding* (Identifizierung von technischen Risiken bei Implementierungs- und Upgrade-Projekten) bestellen, und zugleich ist er auch die technische Plattform für die anschließende Service-Lieferung. Eine weitere Funktion im SAP Solution Manager ist *Solution Manager Diagnostics*, das dem SAP Support zur Analyse der Java-Umgebung beim Kunden dient, um darauf basierend Lösungsvorschläge zu erarbeiten. Abbildung 2.6 verdeutlicht die Positionierung des SAP Solution Managers und gibt zugleich eine Übersicht verschiedener Services und Funktionen.

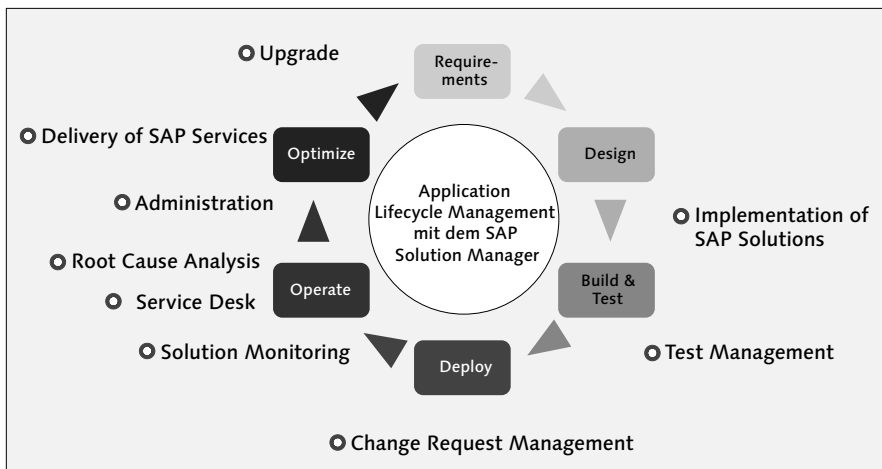


Abbildung 2.6 Application Lifecycle Management mit dem SAP Solution Manager

Durch die gemeinsame Nutzung des SAP Solution Managers stehen sowohl dem Kunden als auch der SAP eine Auswahl an Informationen zur Verfü-

gung, die im Rahmen verschiedener Services oder durch die Nutzung verschiedener Funktionen hinterlegt wurden. Dies können zum Beispiel Ergebnisse von Service-Sitzungen, von Testfällen oder des Monitorings sein. Somit profitieren die Nutzer des SAP Solution Managers von einer transparenten Dokumentation verschiedenster Informationen/Daten. Dies unterstützt Sie als Nutzer zum einen bei Entscheidungsfindungen (notwendige Upgrades, Prozessverbesserungen etc.) und ermöglicht zum anderen eine Informationstransparenz, die heute in vielen Bereichen gesetzlich vorgeschrieben ist (z.B. SOX – Sarbanes-Oxley Act, FDA – Food and Drug Administration). Eine Übersicht der im SAP Solution Manager existierenden Informationen zeigt Abbildung 2.7.



Abbildung 2.7 Transparente Informationen

Der SAP Solution Manager und die darin enthaltenen Funktionen können in zwei grundlegende Bereiche unterteilt werden:

- ▶ Implementierung (*Implementation*)
- ▶ Betrieb (*Operations*)

Für die Unterstützung der einzelnen Lebenszyklusphasen Ihrer Softwareanwendungen stellt der SAP Solution Manager verschiedene Werkzeuge, Services und Inhalte zur Verfügung. Zur generellen Unterscheidung können diese den beiden Bereichen Implementierung und Betrieb zugeordnet werden.

Dem Bereich der Implementierung sind verschiedene Werkzeuge, Services und Inhalte zugeordnet, die Sie bei der Einführung von neuen Softwareanwendungen oder Geschäftsprozessen unterstützen. Ein Beispiel hierfür sind die *Roadmaps*, die Ihnen Anleitungen und Tipps zur Implementierung geben. Die *Testworkbench*, als weiteres Beispiel, ermöglicht ein koordiniertes Testszenario der geplanten Implementierung, während die Dokumentationsfunktion die Ablage von Prozessdokumentation oder E-Learning-Material unterstützt. Die Projektadministration im SAP Solution Manager ermöglicht einen zentralen und dokumentierten Zugriff auf Funktionen und Aktivitäten des Bereichs Implementierung.

Nach erfolgreichem Abschluss dieser Implementierungsphase geht die nun aktive Anwendung in den operativen Betrieb über. Werkzeuge und Services des SAP Solution Managers unterstützen Sie auch hier bei der Sicherstellung des Betriebs. Zu den Werkzeugen des Bereichs Betrieb gehören beispielsweise der Service Desk, das Change Request Management oder das Monitoring. In Abbildung 2.8 werden die beiden Bereiche Implementierung (Projects) und Betrieb (Solution) sowie zugehörige Funktionen und Services im Überblick dargestellt.

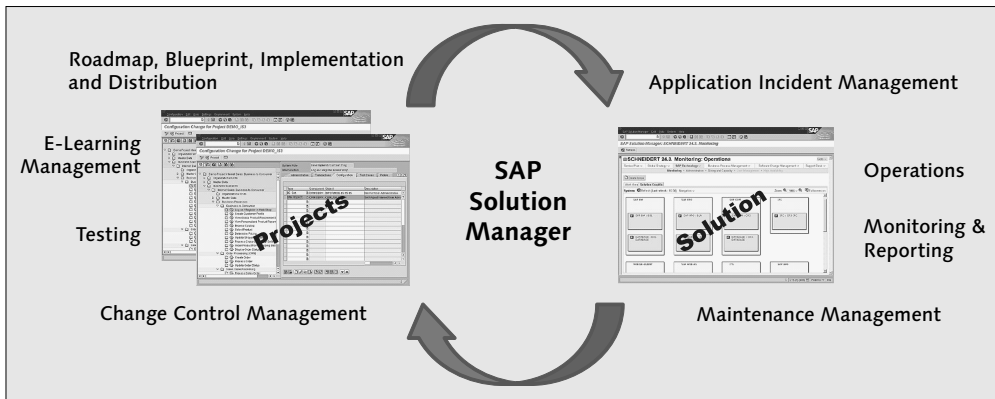


Abbildung 2.8 Implementierung und Betrieb

Der SAP Service Desk gehört zum Bereich Betrieb des SAP Solution Managers. In diesem Rahmen dient der SAP Service Desk als Plattform für ein Application Incident Management der Unterstützung des operativen Betriebs. In der Praxis geschieht dies durch die Aufnahme und Bearbeitung von Incidents bzw. Support-Meldungen im SAP Service Desk. Vorteilhaft ist dabei die Integration des SAP Service Desks in verschiedene Funktionen des

SAP Solution Managers wie zum Beispiel das Testmanagement. Des Weiteren kann der SAP Service Desk direkt in verschiedene SAP-Applikationen integriert werden und bietet somit für Endanwender einen einfachen Weg der Meldungserstellung an. Die grundlegende Architektur des SAP Service Desks ist in Abbildung 2.9 dargestellt. Der linke Bereich der Abbildung zeigt einen möglichen Weg der Meldungserstellung auf, während im rechten Bereich weitere Mittel und Wege zur Lösungsfindung innerhalb der Service-Organisation dargestellt werden.

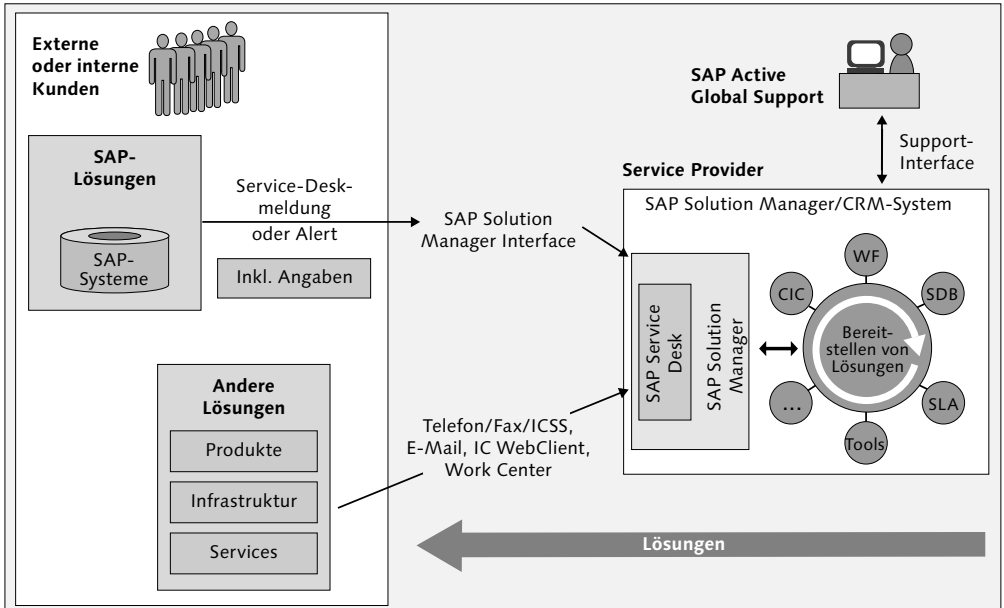


Abbildung 2.9 Architektur des SAP Service Desks

Nachdem eine Service-Meldung aufgegeben wurde, erfolgt die Bearbeitung im SAP Service Desk. Hierbei kann die Service-Meldung auch an den SAP Active Global Support (SAP AGS) weitergeleitet werden. Diese Schnittstelle zur SAP stellt einen großen Vorteil des SAP Service Desks im SAP Solution Manager dar. Durch die Möglichkeit, innerhalb der SAP-Systemlandschaft Service-Meldungen zu erstellen und diese anschließend im SAP Service Desk zu verarbeiten, und durch die zusätzliche Option, diese Meldung direkt an den SAP Support weiterzuleiten, wird ein nahtloser Support-Prozess sichergestellt – von Ihrer individuellen SAP-Anwendung bis zum Development-Support der SAP. In Abbildung 2.10 sehen Sie die Interaktionen des Service-Desk-Prozesses.

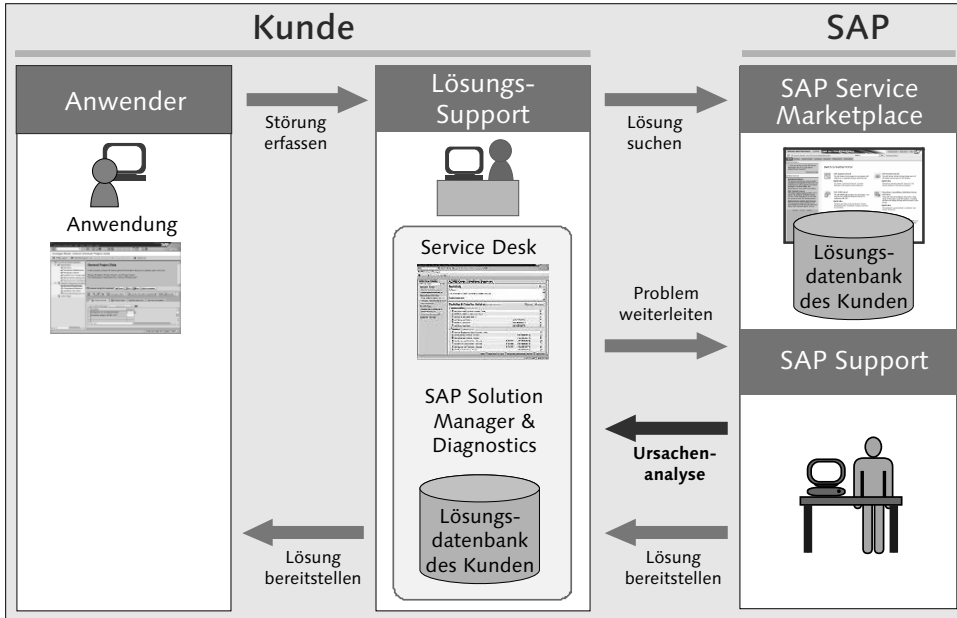


Abbildung 2.10 Service-Desk-Prozess im Überblick

Die Weiterleitung einer Service-Meldung an den SAP Support ist jedoch nur eine der Funktionalitäten im SAP Service Desk. Aus dem Incident- oder Problem-Management-Prozess heraus kann zum Beispiel eine Lösungsdatenbank aufgerufen werden, um bereits dokumentierte Probleme und deren Lösungen zu sichten. Des Weiteren lässt sich aus dem Prozess heraus eine Hinweissuche im SAP Service Marketplace anstoßen. Die Ergebnisse dieser Suche können dann direkt in die Service-Meldung übernommen werden. Somit sind wichtige Informationen den einzelnen Service-Meldungen direkt zugeordnet und können bei der weiteren Verarbeitung berücksichtigt werden. Dies ist vor allem wichtig, wenn die Service-Meldungen an andere Prozesse weitergeleitet werden. Wird zum Beispiel aus einem Problem ein Change Request, so ist sicherzustellen, dass den Bearbeitern im Change Management alle notwendigen Informationen zur Verfügung stehen, um den Change Request sachgerecht zu bearbeiten.

Abschließend stellen wir Ihnen kurz die wichtigsten Funktionen im SAP Service Desk dar:

► **Meldungsbearbeitung**

- Erstellung von Meldungen
- Weiterleitung von Meldungen

- ▶ Prozessieren von Meldungen mittels verschiedener Statuswerte
- ▶ Schließen von Meldungen
- ▶ Meldungserstellung von Satellitensystemen
- ▶ **Administration**
 - ▶ vordefiniertes Berechtigungskonzept für einen Standardprozess
 - ▶ Verknüpfung von Service Level Agreements
 - ▶ Verschiedene Reportingmöglichkeiten
 - ▶ Verknüpfung mit Vertragsdaten und Produkten
- ▶ **Problembehandlung und -lösung**
 - ▶ Verbindung zur SAP-Hinweissuche
 - ▶ kundeneigene Lösungsdatenbank
 - ▶ bidirektionale Schnittstelle zu anderen Meldungssystemen
- ▶ **Integration mit anderen Plattformen und Funktionen**
 - ▶ SAP-Hinweissuche
 - ▶ Zugriff auf den SAP Note Assistant
 - ▶ E-Mail-Benachrichtigungen
 - ▶ Weiterleitung von Meldungen zum SAP Active Global Support
 - ▶ Telefonintegration (mittels des Customer Interaction Centers)
 - ▶ Integration von Nicht-SAP-Meldungen

2.4 Prozessdarstellung und Einsatzszenarien

Der Einsatz der Service-Desk-Funktionalität des SAP Solution Managers wird im Folgenden detailliert beschrieben. Des Weiteren erläutern wir das Konzept des SAP Service Desks und demonstrieren den praktischen Einsatz anhand eines Beispielprozesses. Die Hauptteilnehmer im Service-Desk-Prozess werden in *Meldungsersteller* (oder auch Key User) und *Meldungsbearbeiter* unterteilt.

2.4.1 Meldungsersteller

Prinzipiell kann jeder Mitarbeiter im Unternehmen eine Service-Meldung verfassen. Dies wird auch im SAP Service Desk zunächst angenommen. Ist diese Funktionalität aktiviert und sind Satellitensysteme an den SAP Solution

Manager angeschlossen, kann jeder Mitarbeiter mit Systemzugang eine Service-Meldung erstellen. Diese Möglichkeit kann bei kleineren und mittleren Unternehmen auch durchaus gewünscht sein, um jedem Mitarbeiter einen einfachen Zugang zum Support zu ermöglichen. Bei größeren Unternehmen kann dies jedoch zu einer sehr hohen Anzahl von Service-Meldungen führen, die durch Ausprobieren oder Testen erstellt werden. Sind die Mitarbeiter zudem nicht in der Meldungsaufgabe geschult (z. B. hinsichtlich Ausmaß und Qualität einer Service-Meldung), führt dies zu einem hohen Aufwand für die Service-Desk-Mitarbeiter, die alle Service-Meldungen sichten, klassifizieren und bearbeiten müssen. Wird dieser Arbeitsprozess durch viele unnötige und unklassifizierte Meldungen belastet, führt dies schließlich zu einer deutlich langsameren Bearbeitung der wirklich wichtigen Service-Meldungen. Um diesem Problem zu begegnen, gibt es in der Regel zwei Möglichkeiten:

1. Alle Mitarbeiter werden für das Anlegen von Meldungen geschult. Ziel ist es, den Meldungsprozess zu beschreiben und genau zu vermitteln, welche Informationen in einer Service-Meldung zu hinterlegen sind. Beispielhafte Themen einer solchen Schulung sind:
 - ▶ die kurze und exakte Beschreibung des Problems (Bezeichnung und Beschreibung)
 - ▶ der Weg zur Rekonstruktion des Problems
 - ▶ die reale Einstufung der Priorität (nicht jedes Problem hat die Priorität »Sehr Hoch«)
 - ▶ die Hinterlegung wichtiger Zusatzinformationen (z.B. die Erzeugung eines ABAP-Dumps oder das Anfügen eines Screenshots)
2. Eine Alternative stellt das *Key-User-Konzept* dar. Mit diesem Konzept lässt sich der Schulungsaufwand reduzieren, und Sie haben die Möglichkeit, kleinere Probleme schon vor der Erstellung einer Service-Meldung in den jeweiligen Bereichen zu lösen.

Key-User-Konzept

Das Key-User-Konzept bezeichnet die Idee, nur bestimmte, eigens geschulte Mitarbeiter zur Erstellung von Service-Meldungen zu berechtigen. Diese *Key User* dienen somit als erste Anlaufstelle für Probleme innerhalb von Abteilungen. In der Regel wählt man erfahrene User, die einfache Probleme (z.B. Bedienungsfehler) selbst lösen können bzw. schon bei der Meldungsaufgabe darauf achten, die notwendigen Informationen in der Meldung zu hinterlegen. Einfache Probleme können so schnell gelöst werden, und der Service Desk wird entlastet.

2.4.2 Meldungsbearbeiter

Während prinzipiell jeder Mitarbeiter im Unternehmen ein Meldungsersteller sein kann, ist der Meldungsbearbeiter ein dedizierter Spezialist für ein oder mehrere SAP-Themen, der Problemmeldungen kompetent und schnell bearbeiten und lösen kann. Je nach Strukturierung der Service-Organisation ist es möglich, neben der horizontalen Unterteilung (in verschiedene Bereiche wie Basis oder CRM) zusätzlich eine vertikale Unterteilung vorzunehmen. Diese Struktur wird durch verschiedene Service-Levels repräsentiert. Einfache Probleme können so bereits im First Level gelöst werden, während kompliziertere Probleme, die etwa eine Analyse des Codings erfordern, von Spezialisten in den nachgeordneten Levels (z.B. Second oder Third Level) bearbeitet werden.

Abbildung 2.11 demonstriert, dass die anfallende Arbeitslast durch die Aufteilung in verschiedene Service-Levels entsprechend den Qualifizierungen der Service-Desk-Mitarbeiter verteilt werden kann. Jeder Mitarbeiter bearbeitet nur die Aufgaben, die seinem Wissens- und Erfahrungsstand entsprechen, und trägt somit zur schnellen Lösungsfindung bei.

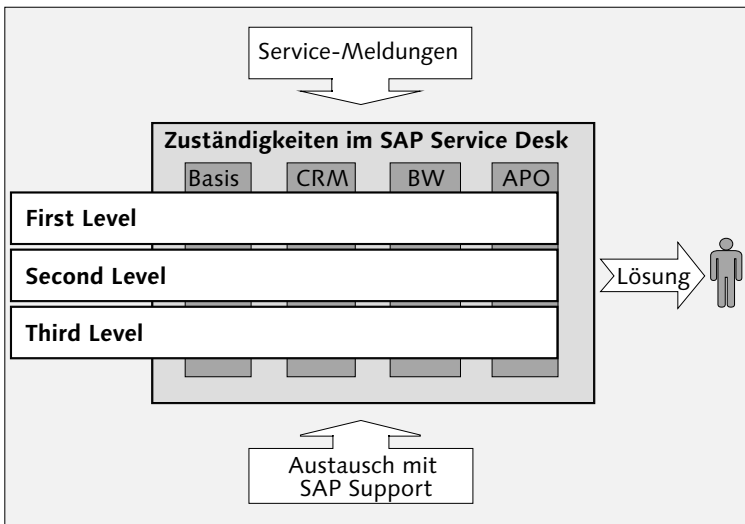


Abbildung 2.11 Service-Levels im SAP Service Desk

2.4.3 Einfacher Service-Desk-Prozess

Ein vereinfachtes Beispiel für den Service Desk stellt folgendes Szenario dar: Ein Unternehmen mit mehreren SAP-Systemen möchte seinen Mitarbeitern die Möglichkeit bieten, Fragen und Probleme innerhalb von SAP-Systemen

in einem zentralen Service Desk zu sammeln, wo sie anschließend bearbeitet werden. Zu diesem Zweck wird eine Gruppe von Experten hinsichtlich der im Unternehmen eingesetzten SAP-Produkte als Service-Desk-Mitarbeiter organisiert. Diese Experten sind fortan verantwortlich für die Meldungsbearbeitung aller neuen Service-Meldungen. Jeder Mitarbeiter im Unternehmen kann eine Problemmeldung erstellen. Der mögliche Prozessverlauf sieht folgendermaßen aus (siehe Abbildung 2.12):

1. Der Endanwender erstellt eine Service-Meldung.
2. Die Service-Meldung wird anschließend im SAP Service Desk von einem Service-Desk-Mitarbeiter analysiert.
3. Der Service-Desk-Mitarbeiter erfragt gegebenenfalls beim Endanwender weitere Informationen zum gemeldeten Problem.
4. Der Service-Desk-Mitarbeiter sucht nach einer Lösung, z.B. in einer Lösungsdatenbank oder im SAP Service Marketplace.
5. Ist die Lösungssuche nicht erfolgreich, wird die Service-Meldung an den SAP Active Global Support weitergeleitet.
6. Der SAP Support erfragt die Logon-Daten, falls eine nähere Analyse und damit ein System-Logon beim Kunden erforderlich ist.
7. Der Service-Desk-Mitarbeiter stellt die Logon-Daten bereit.
8. Der SAP Support analysiert das Problem und stellt eine Lösung bereit.
9. Der Service-Desk-Mitarbeiter implementiert die Lösung.
10. Abschließend wird der Endanwender über die Lösung des Problems informiert, und die Meldung wird geschlossen.

Der dargestellte Prozess zeigt in allgemeiner Form den Verlauf eines Service-Prozesses im SAP Service Desk – unabhängig vom Weg bzw. Medium der Meldungserstellung. Wir wollen jedoch an dieser Stelle noch auf eine spezielle Funktion im SAP Service Desk hinweisen: Diese Funktion wird oft als *Hilfe-Feedback-Funktion* bezeichnet und kennzeichnet die zu wählenden Schritte im SAP-Menü.

Hilfe-Feedback-Funktion

Im SAP GUI gibt es den Menüpunkt HILFE. Darunter befindet sich, abhängig vom jeweiligen Support Package, eine Option mit der Bezeichnung FEEDBACK bzw. SUPPORT-MELDUNG ERFASSEN.

Diese Option ermöglicht es Anwendern, eine Service-Meldung direkt vom »Ort des Geschehens« aus zu erzeugen. Dies hat nicht nur für den Anwender den Vorteil eines kurzen Meldungsweges, sondern bietet auch dem SAP Service Desk wertvolle Unterstützung, da der Service-Meldung bei ihrer Erstellung wichtige Kontextdaten hinzugefügt werden. Verweise auf die aktuelle Transaktion, das System, das Release sowie die Support Packages des Systems sind nur einige der Angaben, die parallel zur Erstellung der Meldung gespeichert werden und dem SAP Service Desk wichtige Grundinformationen liefern. Viele Nachfragen zur Spezifizierung des Problems erübrigen sich damit: Das Risiko fehlerhafter Informationen wird minimiert, die Lösungszeit optimiert, und der Service-Desk-Mitarbeiter wird entlastet.

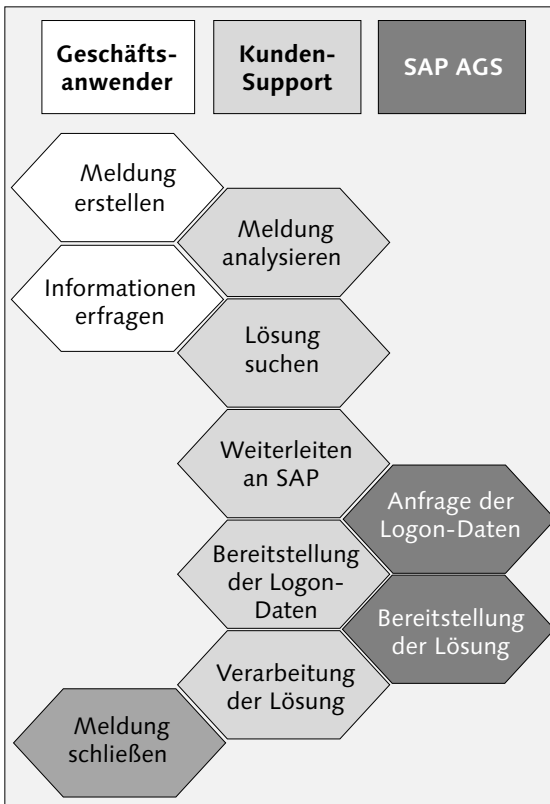


Abbildung 2.12 Service-Desk-Prozess im Detail

Zur Veranschaulichung des Service-Desk-Prozesses verweisen wir an dieser Stelle auf Abschnitt 3.2, »Wo finde ich Informationen zum SAP Solution Manager?«. Dort erhalten Sie Informationen über verfügbare Informationsmaterialien zur detaillierten Veranschaulichung des Service-Desk-Prozesses.

2.4.4 Komplexere Szenarien

Mit zunehmender Größe und Strukturierung eines Unternehmens können die Anforderungen an einen Service Desk um ein Vielfaches steigen. So bestimmen Faktoren wie die Anzahl der User, Art und Umfang der verwendeten SAP- und Nicht-SAP-Produkte oder die Unterteilung des Unternehmens (national/international) entscheidend die Anforderungen an einen SAP Service Desk. Während eine Anzahl von 200 Anwendern und wenigen SAP-Produkten noch von einem kleinen Service-Team (fünf bis zehn Mitarbeiter) betreut werden kann, ändert sich dies im Falle von 1.000 oder mehr Anwendern und mehreren SAP- und Nicht-SAP-Systemen erheblich. Nicht nur die Anzahl der Service-Mitarbeiter, auch die Nachfrage nach bestimmten Funktionalitäten innerhalb des Service Desks werden zunehmen. Beispielsweise können organisatorische Aufstellungen in Teams und Service-Levels notwendig sein. Des Weiteren werden Aufgaben des Monitorings, Controllings oder der Eskalation notwendig, um die Qualität des Services sicherzustellen. Neben dem Einsatz eines SAP Solution Managers könnte zudem die Verwendung mehrerer verbundener Solution-Manager-Systeme berücksichtigt werden. Ausführliche Informationen zur Nutzung des SAP Service Desks in komplexeren Szenarien finden Sie in Kapitel 4, »Standard-Service-Desk-Szenario«, und Kapitel 5, »Service-Provider-Szenario«.

Einen Sonderfall stellt das sogenannte ISV-Szenario dar (Kapitel 6, »Softwarepartner-Szenario«). Mit diesem Szenario wird ein spezielles Service-Desk-Setup beschrieben, mit dem unabhängige Softwareanbieter (*Independent Software Vendors*) in den SAP-Support-Prozess eingebunden werden können.

Index

A

ABA → Basismeldung
Ablauflogik 239
Access Management 19, 21
Active Global Support → SAP AGS
ADK 56
Administrator 69, 70, 95
AGS → SAP AGS
AISUSER → S-User
Akteur 67, 68
Aktion 101, 148, 149
Aktionsdefinition 101
Aktionsmonitor 225
Aktionsprofil 79, 83, 88, 89, 101, 115, 224
Aktionsverarbeitung 225
Anhang hinzufügen 193
Anmeldedaten bei SAP pflegen 149
Anwenderstatus 99
Anwendung
 DSWP_CREATE_MSG 203, 204, 205
 DSWPNOTIFCREATE 203, 204, 205, 206
AOBJ 60
Application Management 18
 Plattform 30
Architektur 78
Archive Development Kit 56
Archivierung 55
Auftraggeber 69, 94, 184
 Rolle 68
Ausgabelayout 250
Automatische Weiterleitung 172, 184
Automatisches Senden 185

B

BAdI 219
 aktivieren 179
 Implementierung 254
Basismeldung 78, 79, 82, 83, 88, 89, 91
 Aktionsprofil 79, 83, 88, 89
 Einstellungen 79

Konfiguration 88
 Nummernkreis 79, 88
 Priorität 79, 88
 SLF1 78, 83
 Texttyp 88
BC-Set 53, 81, 111, 208, 214, 216, 263
 Aktivierung 178
 IMG-Aktivität 82
 Konfiguration 81
Berechtigungsobjekt 99
Berechtigungs Schlüssel 99
Bereitschaftsschema 224
Best Practice 16
Beziehung 68, 75
Bildfolgesteuerung 226
Bildschirmbild 227
Bildsteuerdaten 226
Bildsteuerungsprofil 228
BP 68, 75, 174
BSP-Applikation 44, 189, 204, 205
 Intranet 205
 Konfiguration 204
 zur Meldungserstellung 203
Business Configuration Set → BC-Set
Business Process Monitoring 45
Business-Partner → Geschäftspartner

C

Change Advisory Board (CAB) 28
Change Management 21, 28
Change Manager 28
Change Request Management 45, 190
Checkliste 85
CI → Configuration Item
CMDB 20, 22, 26
Code 105
Codegruppe 106
COMM_HIERARCHY 215
COMMPRO1 215
Configuration Item 22, 28
 Komponente 20, 22
Configuration Management Database →
 CMDB

Configuration Manager 28
Continual Service Improvement 16, 18
Controlling 40
CRM_DNO_MONITOR 63, 86, 173,
213, 249
CRM_IC 210
CRMC_ACTION_JOB 225
CRMC_MAP 234, 236, 237
CRMC_SAF_TOOL 142, 146
CRMD_ORDER 44, 63, 86, 98, 113, 129,
131, 136, 147, 171, 186, 199, 211,
226, 241
CRMD_SERV_SLA 216, 222, 223
CRMM_SEARCH 135
CRM-Monitor 254
CRM-Service-Vorgang 78, 80, 89, 227
CRMV_SSC 229, 240
CRM-Vorgang → CRM-Service-Vorgang
CSI 16, 18
Customer Interaction Center 35
Customer Support Organization 62

D

Datenbank 134
Datenstruktur definieren 234
Datumsregel 213
DNO_CUST01 82, 83, 88
DNO_CUST04 77, 83, 84, 109, 113
DNO_NOTIF 82
DNOTIFWL 57
Drittanbieter 45
DSWP 44, 63, 68, 129, 151, 249, 250
Dynpro 211, 237, 240
anlegen 237

E

Einführungsleitfaden → IMG
Einplanbedingung 104
E-Learning 32
E-Mail
automatische Benachrichtigung 116
Betreff 119, 127
Funktionalität 115
Link 119
Versand 105

Entwicklungspaket 114
Ergebnisliste, erweiterte 254
Ermittlungsregel 97, 98
Eskalationsmanagement 40, 213, 214,
221, 224, 230
Event 23
Event Management 19
Externe Identifizierung 69, 76
Externe Schnittstelle 153
Hilfe-Feedback-Funktion 163
HP OpenView Service Desk 155
Kontextdaten 153
Trace 158
Webservice 154
Werte-Mapping 160

F

FDA 31
Fehlermeldung 26
Feldbezeichner 235
Findung 73, 96, 102
First-Level-Support 27
Food and Drug Administration 31
Funktion 17, 18, 19, 29
Fuzzy-Suche 135

G

Geschäftspartner 68, 70, 74, 169, 219,
260
Administrator 69, 95
Auftraggeber 68, 69
Beziehung 68, 75
externe Identifizierung 69
ID 68
Key User 69
Meldungsbearbeiter 69
Meldungsersteller 69
Rolle 68
Support-Team 69
Typ 68, 69
zuordnen 210
zusätzlicher 70
Geschäftsprozess 29
Geschäftsvorgangstyp 105, 108

H

Helpdesk → Service Desk
 Hersteller 28
 Hilfe-Feedback-Funktion 38, 45, 84, 163
 Hinweis
 Datenbank 189, 208
 erstellen 261
 SAP-Partner 261
 HP OpenView Service Desk 155

I

IB52 76, 95
 IB53 76
 IBase 67, 75, 84, 95, 169
 externe Identifizierung 76
 Komponente 75, 95
 Partnerfunktion 95
 IC WebClient 42, 44, 189, 206, 208
 Key-User-Szenario 207
 Konfiguration 208
 Profil 209, 210
 IC WinClient → IC WebClient
 ICF 202
 ICSS 42, 44
 ICTCONF 156
 Identifizierung, externe 69, 76
 IMG 65, 103, 262
 Aktivität 66, 67, 82, 90
 Konfiguration 65
 Struktur 66
 Implementierung 31, 32
 Service Desk 45
 Incident 20, 22, 23, 28
 Information 26
 Management 19, 20, 21, 23, 28, 29, 190
 Record 20
 Symptom 21
 Independent Software Vendor 40, 259
 Indexadministration 144
 Indizierung 135
 Informationsqualität 26
 Installation 41, 50, 51
 Beschreibung 41
 Support Package 42
 Systemlandschaft 42

Installed Base → IBase
 Integration der Service Desks 44
 Interactive Solution Agent 134
 Internet Communication Framework 202
 Internet Customer Self-Service 42, 45
 Internet-Service publizieren 212
 ISO1 134
 ISV 40, 259
 IT Infrastructure Library → ITIL
 IT-Hotline → Service Desk
 ITIL 16, 18, 20, 26
 Bereiche 17
 Definition 16
 IT-Infrastruktur 21
 ITS 211
 IT-Service-Management 16
 IT-Service-Organisation 23

J

Job RNOTIFUPDATE01 151

K

Katalog 105, 106
 Kategorie 107, 108
 Key User 36, 69, 96
 Konzept 36
 Szenario 207, 208
 Klassifizierung 23
 Knowledge Management 18
 Known Error 21
 Kommunikationskanal 24, 25
 Komponente 76, 95
 Kondition 104
 Konfiguration
 BSP-Applikation 204
 Checkliste 86
 IC WebClient 208
 IMG-Aktivität 66
 Mandant 66
 Work Center 201, 202
 Kontextdaten 153
 Kontraktfindung 217, 218, 220
 Kopierregel 220
 Kopiersteuerung 219

Kriterienschnellpflege 194
Kundenerweiterung 233
Kundennummer 165, 180

L

Länderattribut 73
Layout
 definieren 237
 individuelle Anpassung 226
Lebenszyklus 31
Lernprogramm 62, 63
Locator 119
Lösung 34, 135
Lösungsdatenbank 34, 35, 38, 134, 136,
 141, 189, 208
 CRMC_SAF_TOOL 142
 Funktionalität 26
 Indizierung 135
 Lösung anlegen 137
 Suche 135, 136
 Symptomklassifizierung 138
 TREX 134

M

Mandant 66
Meldender 96
Meldung
 an SAP senden 148, 149
 anlegen 171
 automatisch schließen 174
 automatisch senden 185
 automatisch weiterleiten 184
 bei SAP quittieren 149
 Nummer 238
 Text 238
 von SAP aktualisieren 149
 weiterleiten 165
Meldungsart 78
 SLF1 88
Meldungsaustausch 170
Meldungsbearbeiter 34, 35, 37, 69, 96,
 191, 241
Meldungsersteller 33, 35, 36, 38, 69,
 203
Methode Update List 254

Monitor 86
 Vorgangsmoitor 249
Monitoring 31, 32, 40, 249, 262

N

Note Assistant 35
NOTIF_CREATE 44, 63, 113, 250
NOTIF_CREATE_BSP 44, 189, 203, 205
Nummernkreis 79, 82, 83, 88

O

Oberflächeneinstellung 98
Objekt 216
 Liste 219
Öffnungszeiten 166, 172
OKP 62
Operations 31, 32
Ordnungsnummer 99
Organisationsmanagement 67, 71, 169
 Findung 73
 Organisationseinheit 70
 Organisationsmodell 71, 72
 Organisationsstruktur 71
 Planstelle 73
 Service-Organisation 72
 Szenarien 71
OSS1 150

P

PAI 234, 238
 Ablauflogik 239
 Modul 239
Parameter
 Ausgabeparameter 132
 Erweiterung 132
 Konfiguration 83
 Transaktion 251
Partnerdaten 123, 125
Partnerfindung 95, 97
Partnerfunktion 93, 94, 95, 98, 226
 Administrator 95
 Auftraggeber 94
 Key User 96

Support-Team 96
Typ 226
 Partnernummer 260
 Partnerschema 92, 94, 95, 98
 PBO 234, 238
 Ablauflogik 239
 Modul 239
 PDF 119
 generieren 131
 Preview 133
 Smartform 133
 Performance 55
 PFCG 251
 Planstelle 73
 Portal 44
 Positionsdaten 231, 232
 Positionstyp 224
 Post Processing Framework (PPF) 101,
 117, 128, 185
 Aktion 101
 Aktionsdefinition 101
 Einplanbedingung 104
 Findung 102
 Kondition 104
 Startbedingung 104
 Toolbox 103
 PPOMA_CRM 210
 Priorität 79, 88, 107, 108
 Problem Management 20, 21, 28, 29
 Process After Input → PAI
 Process Before Output → PBO
 Produkt 35, 215
 Profil 91
 Projektadministration 32
 Prozess
 Analyse 45
 Darstellung 35
 Verlauf 38

R

Reaktionsschema 213, 215, 222, 223
 Reaktionszeit 22, 213, 222
 Referenz-IMG → IMG
 Release and Configuration Management
 28, 29
 Release Manager 28
 Remote Function Call → RFC

Remote Support 148, 261
 Reporting 35
 Request Fulfillment 18, 19, 21
 RFC 81, 171
 Konfiguration 80
 Verbindung 81, 150, 176, 264
 Roadmap 32
 Rolle 62, 68
 Root Cause Analysis 190
 RZ11 212

S

SA38 57, 85, 151, 159, 264
 Sachverhaltskatalog 138, 139
 Sachverhaltsprofil 105, 106
 SAF 135, 143
 Safeguarding 30
 SAP AGS 33, 35, 38, 146, 147, 160, 206,
 208
 SAP Application Performance Standard
 50
 SAP CRM 71, 89, 207, 208
 SAP Form Builder 119
 SAP Global Support Backbone 160, 170,
 171, 260, 264
 SAP GUI für HTML 210, 211, 212
 SAP NetWeaver Portal 44
 SAP Note Assistant 35
 SAP Online Knowledge Products 62
 SAP Referenz-IMG → IMG
 SAP Service Desk → Service Desk
 SAP Service Marketplace 34, 38, 149
 SAP Solution Manager 30, 31, 44, 62,
 166, 169, 251, 259, 262
 Application Management 30
 Change Request Management 45
 Diagnostics 30
 E-Learning 32
 Implementierung 31
 Information 61
 Lernprogramm 62
 Monitoring 31, 249
 Operations 31
 Projektadministration 32
 Roadmap 32
 Service-Desk-Funktionalität 15

- Setup 50, 51
- Testworkbench 32
- SAP Support Backbone 149
 - RFC-Verbindung 150
- SAP Support Portal 81
- SAP-Attribut 147, 171
- SAPconnect 115, 116
- SAP-Hinweisdatenbank 189, 208
- SAP-Kundennummer 169
- SAP-Partner-Hinweis 261
- SAPS 50
- SAP-Standard 111
- SARA 56, 57, 58, 59
- Sarbanes-Oxley Act 31
- SARE 59
- SARI 59
- Satellitensystem 33, 45, 70
- Schleife 122
- Schnittstelle 147, 153, 247
 - Beschreibung 24
 - bidirektionale 35
 - externe 153
 - Konfiguration 155
 - organisatorische 24
 - prozessbezogene 24
 - technische 24
 - zu SAP 148, 170, 260
 - zum SAP Global Support Backbone 147
- SCOT 115
- SCPR20 54, 81, 179, 208
- Screen
 - Customizing 237
 - Erweiterung 241
 - Steuerung 240
- Screenpainter 237
- SE11 235, 236, 252
- SE16 54, 129
- SE18 245, 252
- SE19 180, 209
- SE24 127
- SE38 61
- SE41 240
- SE61 184, 185
- SE80 114, 129, 140, 205, 212, 234, 236, 237, 238, 239, 241, 253
- SE93 251
- Second-Level-Support 28
- Secure Area 149
- Selektionstext 141
- Senden
 - an SAP 148
 - automatisches 185
- Service Catalog Management 16
- Service Design 16
- Service Desk 15, 23, 26, 34, 44
 - allgemeine Definition 15
 - Architektur 33
 - Einsatzbereiche 41
 - First-Level-Support 27
 - Funktionalität 15, 21, 86
 - IC WebClient 42
 - Implementierung 45
 - Incident 22
 - initiale Einstellungen 80
 - Integration 44
 - Kommunikationskanal 24
 - Komponenten 78
 - Lösungsdatenbank 26
 - Meldung 35, 89
 - Meldungsbearbeiter 34, 35
 - Meldungsersteller 35
 - Monitor 249
 - Produkt 35
 - Prozess 35, 37, 38, 39, 45
 - SAP Note Assistant 35
 - Schnittstelle 24, 27, 35, 146
 - Second-Level-Support 28
 - Service-Level 37
 - Service-Meldung 20
 - Support-Meldung 20
 - Systemlandschaft 33, 42
 - Third-Level-Support 28
 - Vertragsdaten 35
 - Work Center 42
- Service Level Agreement → SLA
- Service Level Management 16
- Service Operation 16, 17
- Service Provider 165, 166, 167
 - Konfiguration 175
 - Stammdaten 169
- Service-Daten 223
- Service-Desk-Meldung 193, 261
- Service-Leistung 216
- Service-Level 37
- Service-Meldung 20, 26
- Service-Organisation 23, 26, 72, 219
- Service-Paket 216
- Service-Plan 217

- Service-Produkt 215, 216, 221, 223, 224
- Service-Provider-Funktionalität aktivieren 167
- Service-Support 18
 - Change Management* 21
 - Configuration Management Database* 22
 - Prozess* 18
 - Workaround* 20
- Service-Verbindung öffnen 149
- Service-Vertrag 214, 215, 216
 - Bereitschafts- und Reaktionsschema* 215, 224
 - Geschäftspartner* 219
 - Gültigkeit* 219
 - Kontraktfindung* 217
 - Kopiersteuerung* 219
 - Objekt* 216
 - Objektliste* 219
 - Position* 215, 216
 - Service-Daten* 223
 - Service-Organisation* 219
 - Service-Produkt* 215
 - Struktur* 216
 - Verkaufsorganisation* 219
 - Vertragsdaten* 221
- Service-Zeiten 185
- Settyp 215
- Setup → Installation
- Setup Service Desk 83, 86
- SICF 202, 205, 209, 212
- Single Point of Contact 22, 24
- SISV 263
- SIVA 178
- SLA 22, 26, 35, 214, 221
 - Aktionsprofil* 224
 - Definition* 26
 - Eskalationsmanagement* 22, 40, 214
 - Parameter* 215, 223
 - Partnerfunktion* 226
 - Service-Produkt* 221
 - Überwachung* 224
- SLF1 78, 82, 83, 88
- SLFN 78, 79, 80, 82, 83, 88, 89, 90, 178, 263
- SLFV 214, 216
- SM37 151, 264
- SM59 81, 150
- Smartform 117, 119, 120, 123, 131
 - anpassen* 119
 - Beschreibung* 127
 - PDF* 131, 133
 - Platzhalter* 127, 128
 - SAP Form Builder* 119
 - Standard* 132
 - Testreport* 126
- SMARTFORMS 119
- SMSY 76, 147
- SMSY_SETUP 181
- SNRO 83
- Software Agent Framework 135, 145
- Software-Partner-Szenario 259, 260, 261, 262, 264
- SOLAR_EVAL 63, 174, 195, 250
- SOLMAN_SETUP 50, 201
- SOLMAN_WORKCENTER 63, 190
- Solution Manager → SAP Solution Manager
- Solution Reporting 250
- SOST 116
- SOX 31
- SPoC 22, 24
- SPPFCADM 89, 104, 113, 127, 161, 162, 185, 248
- SPRO 65, 68, 145
- Stammdaten 67, 167, 169, 181, 260
 - Austausch* 170
- Standard-Change 21, 28
- Startbedingung 104
- Statusprofil 99
- Statusschema 99, 100
- Statuswert 86
- Struktur
 - anlegen* 235
 - Append anlegen* 236
- SU01 162, 264
- Suche 135, 136
- Suchmaschine 134
- Support
 - First Level* 27
 - remote* 261
 - Second Level* 28
 - Third Level* 28
- Support Desk → Service Desk
- Support Package installieren 42
- Support-Meldung
 - Service Desk* 20
 - webbasierter Zugriff* 175, 188

Index

- Support-Team 69, 70, 96
 - S-User 81, 151, 162, 169, 171, 180, 182, 261, 264
 - Symptom 21, 134, 139
 - Klassifizierung* 138
 - System
 - Attribut* 206
 - für SAP öffnen* 149
 - Nutzer* 69
 - Status* 99
 - Verzeichnis* → *IBase*
 - Systemhaus 166, 168
 - Systemlandschaft 33
 - Aufbau* 46
 - Installation* 42
 - Szenario 71
- ## T
-
- Tab 240, 241
 - Tabstrip-Control 228
 - Technical Management 18
 - Terminart 101
 - Terminprofil 100, 101
 - Terminregel 101
 - Testworkbench 32, 44
 - Text, zusätzlicher 185
 - Textart 92, 93, 264
 - Textschema 91, 92
 - Texttyp 88
 - Third-Level-Support 28
 - Ticket 20
 - Toolbox 103
 - Top-Include 238
 - Trace 158, 159
 - Transaktion
 - AISUSER* 53, 151, 162, 171, 180, 182, 264
 - AOBJ* 60
 - BP* 68, 75, 174
 - BP_GEN* 68
 - COMM_HIERARCHY* 215
 - COMMPRO1* 215
 - CRM_DNO_MONITOR* 63, 86, 173, 213, 249
 - CRM_IC* 210
 - CRMC_ACTION_JOB* 225
 - CRMC_MAP* 234, 236, 237
 - CRMC_SAF_TOOL* 142, 146
 - CRMD_ORDER* 44, 63, 86, 98, 113, 129, 131, 136, 147, 171, 186, 199, 211, 226, 241
 - CRMD_SERV_SLA* 216, 222, 223
 - CRMM_SEARCH* 135
 - CRMV_SSC* 229, 240
 - DNO_CUST01* 82, 83, 88
 - DNO_CUST04* 77, 83, 84, 109, 113
 - DNO_NOTIF* 82
 - DNOTIFWL* 57
 - DSWP* 44, 63, 68, 129, 151, 249, 250
 - IB52* 76, 95
 - IB53* 76
 - ICTCONF* 156
 - ISO1* 134
 - NOTIF_CREATE* 44, 63, 113, 250
 - NOTIF_CREATE_BSP* 44, 189, 203, 205
 - OSS1* 150
 - PFCG* 251
 - PPOMA_CRM* 210
 - RZ11* 212
 - SA38* 57, 85, 151, 159, 264
 - SARA* 56, 57, 58, 59
 - SARE* 59
 - SARI* 59
 - SCOT* 115
 - SCPR20* 54, 81, 179, 208
 - SE11* 235, 236, 252
 - SE16* 54, 129
 - SE18* 245, 252
 - SE19* 180, 209
 - SE24* 127
 - SE38* 61
 - SE41* 240
 - SE61* 184, 185
 - SE80* 114, 129, 140, 205, 212, 234, 236, 237, 238, 239, 241, 253
 - SE93* 251
 - SICF* 202, 205, 209, 212
 - SM37* 151, 264
 - SM59* 81, 150
 - SMARTFORMS* 119
 - SMSY* 76, 147
 - SMSY_SETUP* 181
 - SOLAR_EVAL* 63, 174, 195, 250
 - SOLMAN_SETUP* 50, 201
 - SOLMAN_WORKCENTER* 63, 190

SOST 116
 SPPFCADM 89, 104, 113, 127, 161,
 162, 185, 248
 SPRO 65, 68, 145
 SU01 162, 264
 TREX 134, 135, 142, 143
 Trouble Ticket 20
 T-Shirt-Sizing 50

U

Überwachung 224
 Update List 254

V

Value Added Reseller (VAR) 165
 Verbindung 81
 Verfügbarkeitszeiten 166, 172, 184
definieren 185
 Verkaufsorganisation 219
 Vertrag 213, 214
Daten 35, 221
Findung → *Kontraktfindung*
 Vertreterregelung 173
 Vorbelegung 206
 Vorgangsart 78, 99, 112
erweitern 233
IMG-Aktivität 90
Konfiguration 89
Partnerschema 92
Positionstyp 224
Profil 91
SISV 263
SIVA 178
SLFN 78, 79, 80, 89, 178, 263
SLFV 214, 216
Textart 91
Textschema 91

Vorgangsdaten 230
 Vorgangsmoitor 213, 214, 249
Ausgabelayout 250
erweitern 252
Layout ändern 253

W

Webbasierter Zugriff 175, 188
 Webservice 154, 209
 Weiterleiten
automatisches 172
von Meldungen 160
 Werte-Mapping 160
 Work Center 42, 44, 189, 190, 191, 194,
 201
Auswertung 196
Betrieb von Geschäftsprozessen 190
Change Request Management 190
Incident Management 190
Konfiguration 201, 202
Meldungsbearbeitung 199
My Home 190
Root Cause Analysis 190
Suche 194
 Workaround 20
 Workflow 27

X

XML-Trace-Datei 159

Z

Zugriff, webbasierter 175, 188
 Zugriffsfolge 95
 Zuständigkeit 96, 97
 Zwischenablage 129