

# Inhalt

Geleitwort .....	9
Einleitung .....	11

## **1 Einführung in die Geschäftsprozessüberwachung ..... 17**

1.1	E2E-Support-Standards und Run SAP .....	17
1.2	Betrieb eines Auftragsprozesses mit SAP ERP und SAP CRM ..	23
1.3	Grundlagen und Einrichtung der Geschäftsprozess- überwachung mit dem SAP Solution Manager .....	26
1.4	Initiale Einrichtung .....	29
1.4.1	Einrichten der Systeme .....	30
1.4.2	RFC-Verbindungen .....	31
1.4.3	Einrichten der logischen Komponenten .....	34
1.4.4	Einrichten einer Lösung .....	36
1.4.5	Abbildung der Geschäftsprozesse im SAP Solution Manager .....	39
1.4.6	Einrichten der Datenkollektoren und grundlegende Einstellungen der Geschäftsprozessüberwachung: Setup-Sitzung .....	42
1.4.7	Verwendung der Geschäftsprozessüberwachung: operative Sitzung .....	52

## **2 Überwachung technischer Parameter von Prozessschritten 57**

2.1	Überwachung der Antwortzeiten von Dialogtransaktionen ....	57
2.1.1	Überwachung mithilfe des Monitoring-Typs »Dialog Performance« .....	58
2.1.2	Überwachung mithilfe des Monitoring-Typs »Application Monitor« .....	62
2.2	Überwachung der Hintergrundverarbeitung .....	72
2.2.1	Spezifikation des zu überwachenden Hintergrundjobs .....	73
2.2.2	Überwachung von vorgegebenen Zeitfenstern und Ausführungsdauern .....	77
2.2.3	Überwachung von Abbrüchen und Fehlermeldungen .....	81

2.3	Überwachung von Programmabbrüchen .....	83
2.3.1	Kurzdumps .....	83
2.3.2	Verbuchungsabbrüche .....	87
2.4	Aktivierung der Einstellung .....	89
<b>3</b>	<b>Durchsatz- und Backlog-Indikatoren .....</b>	<b>91</b>
3.1	Überwachung der Auftragsanlage .....	93
3.1.1	Aufträge im CRM-System .....	94
3.1.2	Aufträge im ERP-System .....	102
3.2	Überwachung der Lieferbearbeitung .....	111
3.2.1	Überwachung des Durchsatzes .....	112
3.2.2	Überwachung der Vorgänge im Lager .....	114
3.3	Überwachung der Fakturaerstellung .....	115
3.4	Aktivierung und Verwendung der Einstellung .....	118
<b>4</b>	<b>Überwachung der Datenkonsistenz .....</b>	<b>123</b>
4.1	Datenkonsistenz und Standardsoftware .....	123
4.2	Datenkonsistenzmanagement mit dem SAP Solution Manager .....	126
4.2.1	Zentrales Monitoring .....	126
4.2.2	Prozessvorlage für Datenkonsistenzüberwachung .....	129
4.3	Datenkonsistenzüberwachung am Beispiel des Kundenauftragsprozesses .....	132
4.3.1	Einrichten des Data Integrity Managers .....	133
4.3.2	Einrichten des Monitoring-Objekts im SAP Solution Manager .....	136
4.3.3	Einrichten des Abgleichs zwischen LVS und ERP-System .....	141
4.3.4	Einrichten der Datenkonsistenzüberwachung für Vertriebsbedarfe .....	144
4.3.5	Einrichten der Datenkonsistenzüberwachung für die Buchhaltung .....	145
4.4	Die operative Sitzung .....	147
4.5	Datenkonsistenzmanagement mit dem Work Center »Business Process Operations« .....	147

<b>5</b>	<b>Überwachung von Schnittstellen .....</b>	<b>151</b>
5.1	BDoc-Monitoring .....	153
5.2	IDoc-Monitoring .....	161
	5.2.1 Überwachung der Ausgangsverarbeitung .....	162
	5.2.2 Überwachung der Eingangsverarbeitung im LVS.....	166
5.3	Überwachung der qRFC-Verarbeitung .....	167
	5.3.1 Überwachung der RFC-Verbindung .....	168
	5.3.2 Überwachung der qRFC-Schnittstelle .....	168
5.4	Batch-Input- und Filemonitoring .....	172
	5.4.1 Überwachung des Filetransfers .....	173
	5.4.2 Überwachung der Batch-Input-Verarbeitung .....	176
<b>6</b>	<b>Reportingfunktionalität für die Geschäftsprozessüberwachung .....</b>	<b>181</b>
6.1	Ad-hoc-Reporting im SAP NetWeaver BW-System .....	181
	6.1.1 Einrichten des BW-Reportings .....	183
	6.1.2 Verwendung des Reportings .....	187
6.2	Service-Level-Reporting .....	193
<b>7</b>	<b>Erweiterung der Geschäftsprozessüberwachung hinsichtlich individueller Anforderungen .....</b>	<b>199</b>
7.1	Verwendung des allgemeinen User Exits .....	199
	7.1.1 Anlegen des Monitoring-Objekts und der Kennzahlen im Satellitensystem .....	200
	7.1.2 Hinterlegen des verwendeten Codings im Satellitensystem .....	204
	7.1.3 Aktivieren der erweiterten Funktionalität im SAP Solution Manager .....	209
7.2	Erweiterungsmöglichkeiten in der Datenkonsistenz- überwachung .....	210
	7.2.1 Erweiterung und Auswertung kundeneigener Reports ohne eigene Ablage .....	211
	7.2.2 Auswertung kundeneigener Konsistenzreports mit komplexer Logik .....	213
	7.2.3 Auswertung kundeneigener Konsistenzreports ohne komplexe Logik .....	215
7.3	Allgemeine generische Datenkollektoren .....	216

<b>Anhang .....</b>	<b>219</b>
<b>A Übersicht über die Monitoring-Objekte .....</b>	<b>219</b>
A.1 Monitoring-Objekte für die Logistik im SAP ERP-System .....	219
A.2 Monitoring-Objekte für die Logistik im SAP CRM-System .....	222
A.3 Monitoring-Objekte für die Logistik im SAP SCM-System .....	223
A.4 Monitoring-Objekte im SAP EWM-System .....	224
A.5 Monitoring-Objekte für das Rechnungswesen im SAP ERP-System .....	224
A.6 Monitoring-Objekte für das Datenkonsistenzmanagement .....	225
A.7 Monitoring-Objekte für die Schnittstellen .....	227
A.8 Allgemeine Monitoring-Objekte .....	228
A.9 Sonstige Monitoring-Objekte .....	229
<b>B Über den Autor .....</b>	<b>232</b>
<b>Index.....</b>	<b>233</b>