

Inhalt

Vorwort zur zweiten Auflage	9
-----------------------------------	---

1 Einleitung 11

1.1 Zielgruppe	11
1.2 Inhalt und Struktur des Buches	12

2 Service Desk 15

2.1 Allgemeine Definition	15
2.1.1 Service Desk und ITIL	16
2.1.2 Service Desk als Funktion	21
2.1.3 Zusammenfassung	23
2.2 Schnittstellen des Service Desks	24
2.2.1 Technische Schnittstellen	24
2.2.2 Prozessbezogene und organisatorische Schnittstellen	27
2.3 Der SAP Service Desk als Bestandteil des SAP Solution Managers	30
2.4 Prozessdarstellung und Einsatzszenarien	35
2.4.1 Meldungsersteller	35
2.4.2 Meldungsbearbeiter	37
2.4.3 Einfacher Service-Desk-Prozess	37
2.4.4 Komplexere Szenarien	40

3 Erste Schritte und Informationen zum Setup 41

3.1 Welche Punkte sind zu beachten?	41
3.1.1 Beispiele für technische Fragestellungen	41
3.1.2 Beispiele für organisatorische Fragestellungen	42
3.1.3 Verwendung des SAP Service Desks in SAP-Systemlandschaften	43
3.1.4 Wie sind die Prozesse im Service Desk definiert?	45
3.1.5 Aufbau der Systemlandschaft	46
3.1.6 Sizing	48
3.1.7 Transaktion SOLMAN_SETUP	50
3.1.8 Archivierung	55
3.2 Wo finde ich Informationen zum SAP Solution Manager?	61
3.3 Fazit	64

4 Standard Service-Desk-Szenario **65**

4.1	Stammdaten	67
4.1.1	Akteure	68
4.1.2	Organisationsmanagement	71
4.1.3	Installed Base	75
4.1.4	Fazit	77
4.2	Funktionen und Einstellungen	77
4.2.1	Grundkonzept und Architektur	78
4.2.2	Initiale Einstellungen	80
4.3	Berechtigungen	86
4.4	Customizing-Einstellungen im Detail	88
4.4.1	Basismeldung	88
4.4.2	CRM-Vorgangsart SLFN	89
4.4.3	Kataloge, Codes und Profile definieren – Sachverhaltsprofil	105
4.4.4	Kategorien und Prioritäten pflegen	107
4.4.5	Geschäftsvorgangstyp	108
4.4.6	Weitere Customizing-Einstellungen	108
4.4.7	Fazit	111
4.5	Kundenindividuelle Einstellungen und SAP-Standard	111
4.5.1	Vorgangsart kopieren und umstellen	112
4.5.2	Entwicklungspaket anlegen	114
4.6	E-Mail-Funktionalität	115
4.6.1	Grundeinstellungen für SAPconnect	115
4.6.2	Kundenspezifische Erweiterungsmöglichkeiten	116
4.7	Lösungsdatenbank	134
4.7.1	Grundeinstellungen	135
4.7.2	Individuelles Customizing	138
4.7.3	Installation von TREX	142
4.8	Volltextsuche	144
4.9	Schnittstellen im SAP Service Desk	146
4.9.1	Schnittstelle zu SAP	147
4.9.2	Schnittstelle zu anderen Partnern	153
4.10	Fazit	163

5 Service-Provider-Szenario **165**

5.1	Funktionen	167
5.1.1	Stammdaten	169
5.1.2	Schnittstelle zu SAP	170

5.1.3	Automatische Weiterleitung außerhalb der Öffnungszeiten	172
5.1.4	Automatische Weiterleitung manuell auswählen	172
5.1.5	Vertreterregelung	173
5.1.6	Automatisches Schließen von Meldungen	174
5.1.7	Webbasierter Zugriff auf Support-Meldungen	175
5.2	Konfiguration	175
5.2.1	Sammelhinweis 1023598 für Service Provider	176
5.2.2	Erstellung kundenindividueller RFC-Verbindungen	176
5.2.3	Aktivierung von BC-Sets	178
5.2.4	BADl für das Service-Provider-Szenario	179
5.2.5	Stammdaten	181
5.2.6	Automatische Weiterleitung	184
5.2.7	Prüfung auf Textberechtigungen	186
5.2.8	Erweiterte Konfiguration	187
5.3	Webbasierter Zugriff auf die Support-Meldung	188
5.3.1	Work Center	190
5.3.2	BSP-Applikationen zur Meldungserstellung	203
5.3.3	IC WebClient	206
5.3.4	SAP GUI für HTML	210
5.4	Vertragsdaten und Eskalationsmanagement	213
5.4.1	Verträge	214
5.4.2	Service Level Agreements	221
5.5	Individuelle Anpassungen des Layouts	226
5.5.1	Bildfolgesteuerung	226
5.5.2	Individuelle Tabreiter	233
5.6	Schnittstelle	247
5.6.1	Grundkonfiguration und erweiterte Konfiguration	247
5.6.2	Automatische Weiterleitung zum Kunden-Service-Desk	248
5.6.3	Weitere Anpassungen	249
5.7	Monitoring	249
5.7.1	Monitore im Service Desk	249
5.7.2	Erweiterung des Vorgangsmontors	252
5.7.3	BW-/BI-Reporting	254
5.8	Fazit	257

6 Softwarepartner-Szenario 259

6.1	Beschreibung	259
6.2	Funktionen	260
6.2.1	Schnittstelle zu SAP	260
6.2.2	Hinweiserstellung	261
6.2.3	Remote Support	261
6.2.4	Überwachung	262
6.3	Konfiguration	262
6.4	Fazit	265

Anhang 267

A	Aktionen	269
B	Weiterführende Informationen	283
C	Ausgewählte SAP-Hinweise	285
D	Die Autoren	287
	Index	289