

Inhalt

Einleitung	11
------------------	----

1 Service Level Management 17

1.1 Grundlagen des Service Level Management	17
1.1.1 Zunehmende Bedeutung des Service Level Management	18
1.1.2 Einführung von betriebswirtschaftlicher Standardsoftware	19
1.1.3 Service-Level-Management-Prozess	20
1.1.4 Umfang des Service Level Management	22
1.1.5 Vor- und Nachteile des Service Level Management	23
1.1.6 Bestandteile des Service Level Agreement	24
1.1.7 Identifikation und Management von Risiken	28
1.1.8 Regelmäßige Aufgaben und Sonderaktionen	29
1.2 IT Infrastructure Library (ITIL)	29
1.2.1 Grundsätzlicher Aufbau	30
1.2.2 ITIL-Managementbereiche	33
1.3 Service Level Management und ITIL	36
1.3.1 Aktivitäten im Service Level Management	37
1.3.2 Begriffe im Service Level Management	37
1.3.3 Rollen im Service Level Management	41
1.3.4 Struktur von Service Level Agreements	42
1.3.5 Bestandteile von Service Level Reports	42
1.4 Schnittstellen zu anderen ITIL-Prozessen	43
1.4.1 SLM und Service Catalog Management	44
1.4.2 SLM und Supplier Management	44
1.4.3 SLM und weitere ITIL-Prozesse	44
1.5 Grenzen von ITIL	46
1.5.1 Application Management Lifecycle	47
1.5.2 Run SAP und SAP Standards for Solution Operations	48
1.6 Zusammenfassung	50

2 Service Level Management in der Praxis		53
2.1	Reifegrade von Service Level Agreements	53
2.2	Rahmenbedingungen	54
2.2.1	Verletzung der SLAs und Eskalationen	54
2.2.2	Finanzielle Rahmenbedingungen	55
2.2.3	Rechtliche Aspekte	56
2.2.4	Technische Anforderungen an die Systemlandschaft	56
2.2.5	Organisatorische Einflussfaktoren	57
2.2.6	Dokumentation der Rahmenbedingungen	58
2.3	Organisationsformen	59
2.3.1	Unternehmensinterne SLAs	59
2.3.2	SLAs mit externen Dienstleistern	60
2.4	Service-Level-Management-Team	62
2.5	Geschäftsprozesse und Systemlandschaft	64
2.5.1	Aufnahme der Geschäftsprozesse	65
2.5.2	Aufnahme der technischen Infrastruktur	65
2.6	Aufgaben im Systembetrieb	69
2.7	Key-Performance-Indikatoren (KPIs)	70
2.7.1	Festlegung von KPIs	71
2.7.2	Aufnahme der KPIs in das Service Level Agreement	71
2.7.3	Überprüfung von KPIs	72
2.8	Häufige Fehler und mögliche Probleme im Service Level Management	73
2.9	Service Level Reporting	75
2.9.1	Ziel des Service Level Reporting	75
2.9.2	Inhalte des Service Level Reporting	75
2.9.3	Eigenschaften von Service Level Reports	76
2.10	Zusammenfassung	77
3 Service Desk und seine Prozesse		79
3.1	Ziele und Aufgaben	79
3.2	Integrierte Supportprozesse	81
3.3	Incident Management und Problem Management	82
3.3.1	Rollen im Incident und Problem Management	83
3.3.2	Werkzeuge im Incident und Problem Management	84
3.3.3	KPIs des Service Desk	85
3.3.4	Nutzen und mögliche Probleme	85
3.4	Change Management	86

3.4.1	Rollen im Change Management	87
3.4.2	Nutzen und mögliche Probleme	87
3.5	Vereinbarungen und Reporting über Supportprozesse	88
3.6	Zusammenfassung	89

4 Technische Einflussfaktoren 91

4.1	Faktoren für die Definition von SLAs	92
4.1.1	Systemrolle	92
4.1.2	Sizing und Datenwachstum	93
4.1.3	Hard- und Software	94
4.1.4	Verfügbarkeit	94
4.1.5	Performance	96
4.1.6	Robustheit der Anwendung	97
4.1.7	Datensicherheit und Datenkonsistenz	97
4.1.8	Backup und Recovery	98
4.1.9	Technisches Change Management	99
4.1.10	Besonderheiten der jeweiligen Anwendung	100
4.2	Monitoring	100
4.2.1	Arten des Monitoring	101
4.2.2	Kontinuierliche Verbesserung des Monitoring-Konzepts	102
4.2.3	Selektion und Kalibrierung von Monitoring-Objekten	103
4.2.4	Technisches vs. Geschäftsprozess-Monitoring	105
4.2.5	Interface-Monitoring	105
4.3	Zusammenfassung	106

5 Mögliche KPIs im SAP-Umfeld 107

5.1	Vom Geschäftsprozess zu den KPIs	108
5.2	Technische Key-Performance-Indikatoren	110
5.2.1	Technische Verfügbarkeit	111
5.2.2	Antwortzeiten	111
5.2.3	Betriebssystem, Netzwerk, Plattensysteme	112
5.2.4	Datenbank-Managementsystem	113
5.2.5	SAP-Systemmanagement	113
5.2.6	Kommunikation und Schnittstellen	114
5.2.7	Internetszenarien	114
5.2.8	Weitere Komponenten und produktspezifische KPIs	115
5.3	Zusammenfassung	115

6	SAP Solution Manager	117
6.1	Work Center im SAP Solution Manager	117
6.2	Funktionalitäten im SAP Solution Manager	120
6.3	Datensammlung im SAP Solution Manager	123
6.3.1	Service Data Download	124
6.3.2	Monitoring-Infrastruktur des CCMS	124
6.3.3	Root-Cause-Analyse mit Solution Manager Diagnostics	125
6.4	Initiale Konfiguration des SAP Solution Manager	127
6.5	SAP Solution Manager als zentrales Monitoring-System	132
6.5.1	Erweiterungsmöglichkeiten des CCMS	133
6.5.2	Monitoring-Agenten	133
6.5.3	Verfügbarkeitsüberwachung mit dem Programm CCMSPING	134
6.5.4	Verfügbarkeitsüberwachung mit GRMG	135
6.5.5	Überwachung bestimmter Transaktionen und Hintergrundjobs	136
6.6	Autoreaktions- und Benachrichtigungsmethoden	137
6.6.1	E-Mail- und Service-Desk-Benachrichtigungen	137
6.6.2	Alert-Management (ALM)	138
6.7	Datenstrukturen im SAP Solution Manager	138
6.7.1	Logische Systeme und logische Komponenten	138
6.7.2	Lösungen und Lösungslandschaften im SAP Solution Manager	139
6.7.3	Solution Directory	139
6.7.4	Servicesitzungen im SAP Solution Manager	143
6.7.5	Service Data Download	145
6.8	Solution Monitoring	146
6.8.1	Central System Administration	146
6.8.2	Systemüberwachung einrichten	150
6.8.3	Business Process Monitoring	151
6.8.4	Alert-Übersicht	152
6.8.5	EarlyWatch Alert (EWA)	153
6.8.6	EarlyWatch Alert für Lösungen	157
6.8.7	Self-Monitoring der Funktionalitäten des SAP Solution Manager	158
6.9	Service Level Reporting im SAP Solution Manager	159
6.9.1	Setup des Service Level Reporting	160
6.9.2	Auswahlmöglichkeiten im Service Level Report	162
6.9.3	Central Performance History (CPH)	166

6.9.4	Central Performance History und Service Level Reporting	167
6.9.5	Planned Downtimes und Critical Uptimes	169
6.9.6	Service Level Reporting und BW	171
6.9.7	Interpretation der Ergebnisse aus EWA und SLR	171
6.9.8	Nachbearbeitung der Service Level Reports	177
6.9.9	Veröffentlichung der Service Reports	179
6.10	Auswertungen im Solution Reporting	180
6.10.1	Services	181
6.10.2	Systemverwaltung und Systemverfügbarkeit	182
6.10.3	Change Management	184
6.10.4	Service Desk, Issues und Top Issues	185
6.11	IT-Performance-Reporting und Monitoring History	187
6.11.1	Konfiguration des IT-Performance-Reporting	187
6.11.2	Auswertung des IT-Performance-Reporting	190
6.11.3	Downtime-Management für die IT-Performance-Auswertung	193
6.11.4	Auswertung der Monitoring-Historie	194
6.12	SAP NetWeaver BW	196
6.13	Zusammenfassung	198

7 Fazit und Ausblick 199

7.1	SAP Solution Manager und Service Level Reporting	200
7.2	Ausblick auf zukünftige Entwicklungen	200

Anhang 203

A	Quellen und Literatur	203
B	Der Autor	205

Index	207
-------------	-----