

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.

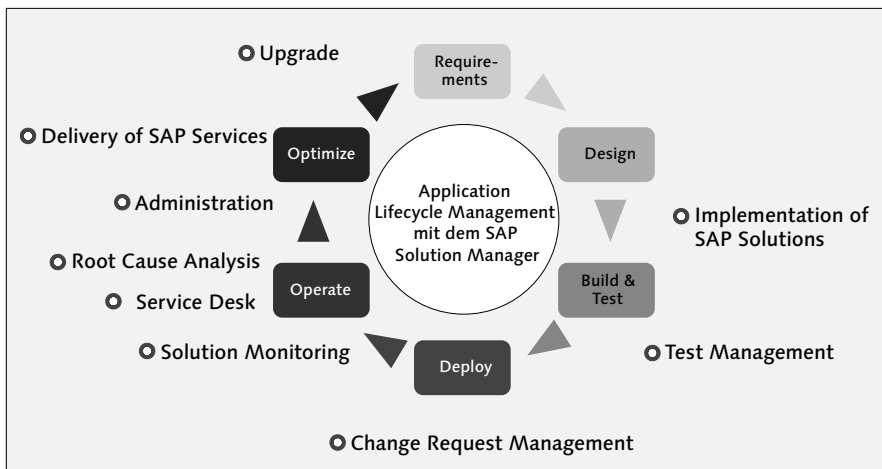


Abbildung 2.6 Application Lifecycle Management mit dem SAP Solution Manager

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.

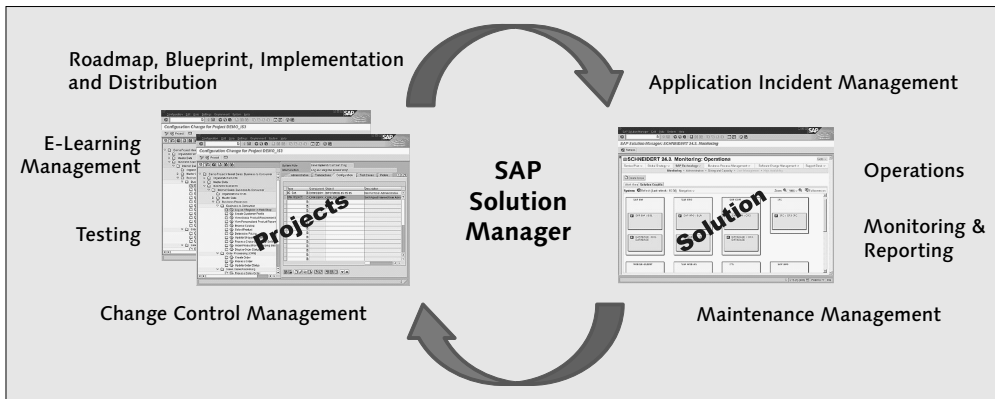


Abbildung 2.8 Implementierung und Betrieb

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.

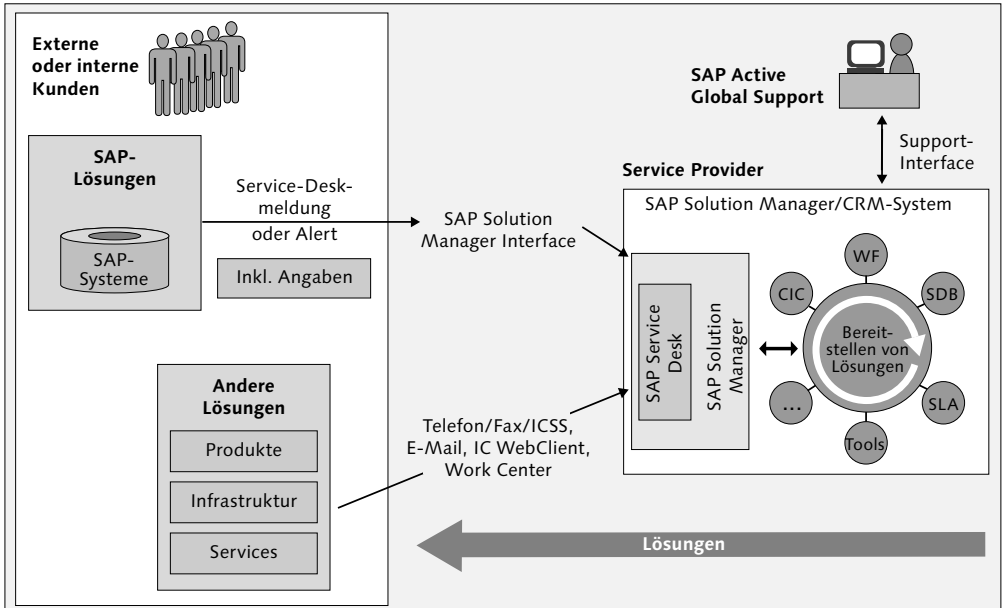


Abbildung 2.9 Architektur des SAP Service Desks

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.

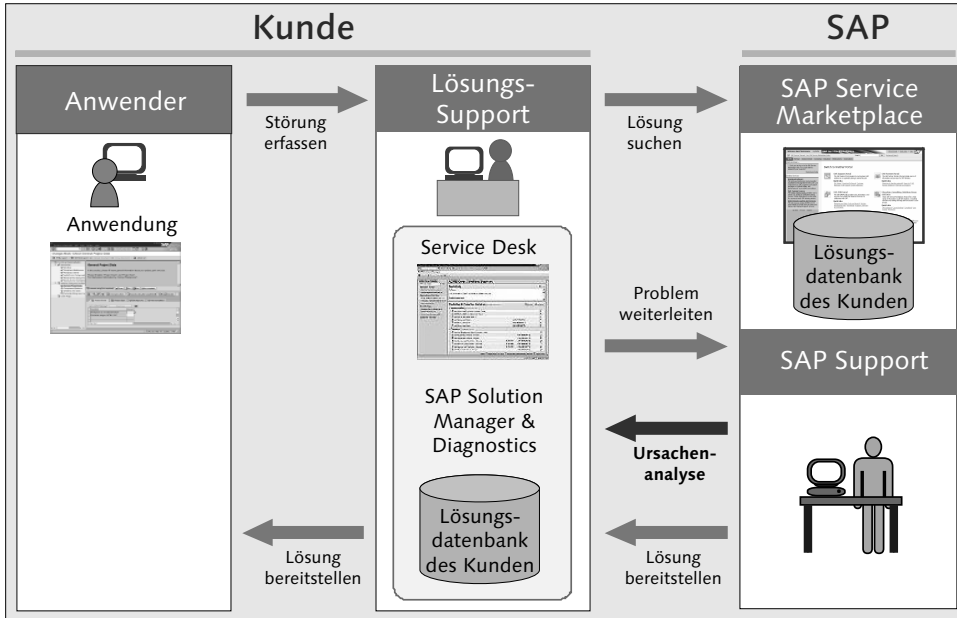


Abbildung 2.10 Service-Desk-Prozess im Überblick

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.

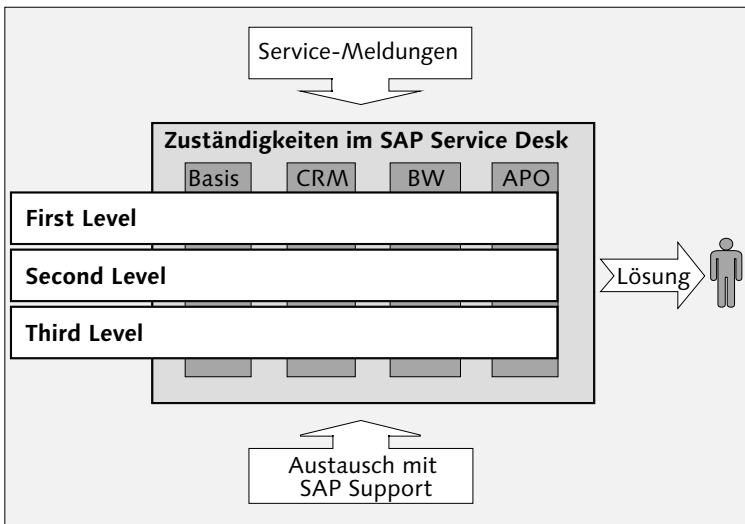


Abbildung 2.11 Service-Levels im SAP Service Desk

### 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.

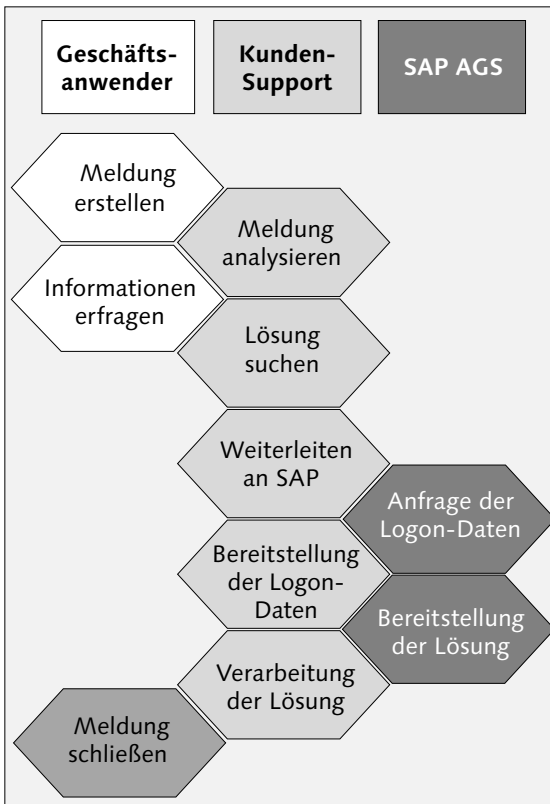


Abbildung 2.12 Service-Desk-Prozess im Detail

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  
    *Vorgangsmonitor* 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  
 Vorgangsmonitor 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