

Auf einen Blick

1	SAP Solution Manager 7.2 – Funktionsüberblick	27
2	Grundkonfiguration	43
3	Prozessmanagement	81
4	IT-Servicemanagement	165
5	Projektmanagement	271
6	Anforderungsmanagement	315
7	Change Control Management	351
8	Change Request Management	429
9	Test-Suite	511
10	Technischer Betrieb	591
11	Fachlicher Betrieb	683
12	Verwaltung kundeneigener Entwicklungen	745
13	Focused Solutions	783
14	SAP Solution Manager und SAP S/4HANA	871
15	Weitere Funktionen	885

Inhalt

Vorwort	19
Einleitung	21

1 SAP Solution Manager 7.2 – Funktionsüberblick 27

1.1 Einsatzmöglichkeiten des SAP Solution Managers	27
1.2 ITIL mit dem SAP Solution Manager	28
1.3 Die wichtigsten Neuerungen in SAP Solution Manager 7.2 SPS05 bis SPS11	32
1.4 Erste Schritte mit SAP Solution Manager 7.2 in der SAP Cloud Appliance Library	36
1.4.1 Account bei einem Cloud-Anbieter und für die SAP Cloud Appliance Library erstellen	37
1.4.2 System konfigurieren und verteilen	38
1.5 Einführungsmethode der nächsten Generation – SAP Activate	40
1.6 Offen für alles – neue APIs	40
1.7 Nutzungsrechte für Kunden	41

2 Grundkonfiguration 43

2.1 Wichtige Informationen und SAP-Hinweise zur Grundkonfiguration	44
2.2 Obligatorische Konfigurationsaufgaben	45
2.2.1 Systemvorbereitung	47
2.2.2 Infrastrukturvorbereitung	56
2.2.3 Basiskonfiguration	63
2.3 Verwaltete Systeme konfigurieren	66
2.4 Grundkonfiguration der Embedded Search	76
2.5 Benutzer mit der Benutzerverwaltung anlegen	78

3	Prozessmanagement	81
3.1	Grundlegende Begriffe und Konzepte	83
3.1.1	Eine einzige Lösung als Single Source of Truth	83
3.1.2	Umsetzung des Lebenszykluskonzepts mit Branches	85
3.1.3	Umsetzung des Wiederverwendungskonzepts mit Bibliotheken	90
3.2	Voraussetzungen für die Nutzung des Prozessmanagements	91
3.2.1	Konfiguration des Prozessmanagements	91
3.2.2	Berechtigungen	93
3.3	Lösungsverwaltung	96
3.3.1	Aufbau und Grundfunktionen	97
3.3.2	System- und Change-Control-Landschaft	103
3.3.3	Sites	108
3.3.4	Dokumentenarten	110
3.3.5	Bibliotheksgenerierungs-Cockpit	114
3.4	Lösungsdokumentation	116
3.4.1	Aufbau und Grundfunktionen	116
3.4.2	Bibliotheken	122
3.4.3	Geschäftsprozesse und Prozesshierarchie	134
3.4.4	Geschäftsprozesse dokumentieren	136
3.4.5	Prozesse mit BPMN 2.0 modellieren	142
3.4.6	Weitere nützliche Funktionen der Lösungsdokumentation	151
3.5	Deployments	152
3.6	Integration in andere Bereiche des SAP Solution Managers	156
3.6.1	Integration mit der Test-Suite	157
3.6.2	Integration mit dem Change Request Management	158
3.6.3	Integration mit dem Geschäftsprozess-Monitoring	160
3.7	SAP Best Practices für die Lösungsdokumentation	162
4	IT-Service-Management	165
4.1	Benutzeroberflächen des IT-Service-Managements	165
4.1.1	CRM Web UI	166
4.1.2	SAP-Fiori-Applikationen	175

4.2	Grundvoraussetzungen für den Einsatz des IT-Service-Managements	181
4.2.1	Grundkonfiguration des IT-Service-Managements	181
4.2.2	Berechtigungen	196
4.3	Zentrale Funktionen des IT-Service-Managements	197
4.3.1	Mehrstufige Kategorisierung	197
4.3.2	Prüflisten	199
4.3.3	Zentrale Suche	205
4.3.4	Gesicherte Suchen	208
4.3.5	Volltextsuche	209
4.3.6	Zentrales Freigabe-Tool	211
4.3.7	Meine-Meldungen-Widgets	212
4.3.8	Zeiterfassung	216
4.3.9	Guided Procedures	217
4.3.10	E-Mail Response Management System	218
4.3.11	Schwarzes Brett	219
4.3.12	Abonnement	221
4.3.13	Meldungsvorlage	222
4.3.14	Vertreterregelung	223
4.3.15	Kunden-Surveys	224
4.3.16	PPF-Aktionen	226
4.3.17	Reportingfunktionen	229
4.4	Prozesse im IT-Service-Management	232
4.4.1	Incident Management	233
4.4.2	Problem Management	246
4.4.3	Knowledge Management – Arbeiten mit Wissensartikeln	247
4.4.4	Service Catalogue Management	249
4.4.5	Service Request Management	251
4.4.6	Service Level Management	254
4.5	Focused-Build-Erweiterung »einfache IT-Anforderung«	257
4.5.1	Konfiguration des Szenarios einer einfachen IT-Anforderung	257
4.5.2	SAP-Fiori-Applikationen für das Szenario der einfachen IT-Anforderung	263
4.6	Kundenbericht: Erweiterungen für das ITSM und ChaRM bei der bonprix Handelsgesellschaft mbH	265

5	Projektmanagement	271
5.1	Einführung in das IT-Portfolio- und Projektmanagement	272
5.2	Voraussetzungen für den Einsatz des IT-Projektmanagements	274
5.2.1	Konfiguration des IT-Projektmanagements	274
5.2.2	Berechtigungen	277
5.3	Projektarten	281
5.4	Projekte verwalten	282
5.4.1	In der Projektmanagementanwendung navigieren	282
5.4.2	Projekte anlegen	284
5.4.3	Projektelemente	286
5.4.4	Terminierung	293
5.4.5	Ressourcenmanagement	297
5.5	Projektanalyse und Dashboards	304
5.5.1	Klassische Projektanalysen aus dem IT-PPM	304
5.5.2	Spezifische Dashboards für den SAP Solution Manager	306
5.6	Integration von IT-PPM und SAP Solution Manager	308
5.7	SAP-Roadmaps	313
6	Anforderungsmanagement	315
6.1	Wichtige Begriffe im Kontext des Anforderungsmanagements	315
6.2	Grundkonfiguration des Anforderungsmanagements	317
6.3	Funktionen des Anforderungsmanagements	327
6.3.1	Geschäfts- und IT-Anforderung im Zusammenspiel	327
6.3.2	Anforderungsmanagement und Prozessmanagement	339
6.3.3	Anforderungsmanagement und Projektmanagement	341
6.3.4	Anpassungs- und Erweiterungsmöglichkeiten	343
6.4	SAP-Fiori-Applikation »Meine Geschäftsanforderungen«	346

7	Change Control Management	351
7.1	Einordnung von Change Request Management und Quality Gate Management	352
7.2	Grundvoraussetzungen für den Einsatz von Change Request Management und Quality Gate Management	354
7.2.1	Grundkonfiguration des Quality Gate Managements	354
7.2.2	Grundkonfiguration des Change Request Managements	355
7.2.3	Setup des verwalteten Systems	368
7.2.4	Berechtigungen	380
7.3	Quality Gate Management	381
7.3.1	Phasen im Quality-Gate-Management-Prozess	381
7.3.2	Bestandteile des Quality Gate Managements	382
7.3.3	Erstellung eines Szenarios	384
7.4	Verfügbare Transportmanagementinfrastruktur	389
7.4.1	Change and Transport System	389
7.4.2	Enhanced Change and Transport System	390
7.4.3	Central Change and Transport System	391
7.4.4	SAP Cloud Transport Management	395
7.5	Transportbezogene Prüfungen	396
7.5.1	Systemübergreifende Objektsperre	397
7.5.2	Downgrade-Schutz	403
7.5.3	Kritische Transportobjekte	406
7.5.4	Querverweisprüfung	411
7.6	Nützliche Funktionen für duale Systemlandschaften	413
7.6.1	Retrofit – Abgleich von Systemständen zwischen Entwicklungssystemen zweier Landschaften	413
7.6.2	Cutover-Prüfungen und Post-Cutover-Aktivitäten	420
7.7	Transportanalyse und Änderungsdiagnose	422
7.7.1	Änderungsanalyse	422
7.7.2	Änderungsauswertung	423
7.7.3	Konfigurationsvalidierung	425
7.7.4	Transportausführungsanalyse	425

8	Change Request Management	429
8.1	Architektur des Change Request Managements	429
8.2	Änderungszyklen	434
8.2.1	Phasenzyklus	434
8.2.2	Kontinuierlicher Zyklus	441
8.2.3	Entwicklungszyklus	443
8.3	Aufgabenpläne	448
8.4	Änderungsantrag	450
8.5	Änderungsdokumente	456
8.5.1	Normale Änderung	457
8.5.2	Dringende Änderung	466
8.5.3	Fehlerkorrektur	474
8.5.4	Standardänderung	480
8.5.5	Administrative Änderung	483
8.5.6	Allgemeine Änderung	485
8.6	Nützliche Funktionen im Change Request Management	489
8.6.1	Importrückmeldefunktion	490
8.6.2	Vorabimportprozess innerhalb einer normalen Änderung	492
8.6.3	Importstrategien – selektiver und statusabhängiger Import	494
8.6.4	Statusabhängige Pflichtfeldprüfung	496
8.6.5	Berechtigungsobjekt für PPF-Aktionen	498
8.6.6	SAP-Fiori-Applikation »Meine Inbox«	499
8.6.7	Prozessvisualisierung für Vorgangsarten	500
8.6.8	Neuzuordnung von Änderungsdokumenten	501
8.7	Integration des Change Request Managements mit anderen SAP-Solution-Manager-Szenarien	503
8.7.1	Integration mit dem IT-Kalender	503
8.7.2	Integration mit Funktionen der Test-Suite	505
8.7.3	Integration mit IT-Portfolio- und Projektmanagement	508

9	Test-Suite	511
9.1	Die Test-Suite im Überblick	512
9.2	Grundkonfiguration der Test-Suite	514
9.2.1	Test-Suite-Vorbereitung	515
9.2.2	Konfiguration der komponentenbasierten Testautomatisierung	520
9.2.3	Konfiguration der Umfangs- und Aufwandsanalyse	523
9.2.4	Konfiguration des Business Process Change Analyzers	524
9.3	Der Testprozess	526
9.3.1	Testvorbereitung	527
9.3.2	Testplanung	531
9.3.3	Testausführung	541
9.3.4	Testauswertung und Reporting	546
9.3.5	Weitere Funktionalitäten	551
9.4	Testautomatisierung	557
9.4.1	Testautomatisierungswerkzeuge im SAP Solution Manager	558
9.4.2	Testskript	559
9.4.3	Testkonfiguration	562
9.4.4	Testdatencontainer	564
9.4.5	System unter Test und Testprofile	565
9.4.6	Testprotokoll	566
9.4.7	Zusammengesetzte Testskripte	567
9.5	Änderungseinflussanalyse	571
9.5.1	Business Process Change Analyzer	572
9.5.2	Scope and Effort Analyzer	585
10	Technischer Betrieb	591
10.1	Einheitliche User Experience für das Monitoring	592
10.2	Berechtigungen im Umfeld des technischen Betriebs	595
10.3	Architektur der Monitoring and Alerting Infrastructure	596
10.3.1	Datenlieferanten	598
10.3.2	Extractor Framework	599
10.3.3	Alert-Eingang	601
10.3.4	Rapid Content Delivery	604

10.4 Technisches Monitoring	606
10.4.1 Selbst-Monitoring	606
10.4.2 System-Monitoring	610
10.4.3 User Experience Monitoring	617
10.4.4 Job-Monitoring	629
10.4.5 IT-Infrastruktur-Monitoring	631
10.4.6 Notfall-Monitoring	631
10.4.7 Cloud-Monitoring	633
10.4.8 Alerting konfigurieren	634
10.5 Integrations-Monitoring	636
10.5.1 Schnittstellen und Verbindungen	636
10.5.2 Prozessintegration	643
10.5.3 Nachrichtenflüsse	644
10.6 Monitoring von SAP HANA und Business-Intelligence-Lösungen	645
10.7 Ausnahmenverwaltung	647
10.8 SAP EarlyWatch Alert	650
10.9 Technische Administration	652
10.9.1 Service Availability Management	653
10.9.2 IT-Aufgabenverwaltung	655
10.9.3 IT-Kalender	657
10.9.4 Benachrichtigungsverwaltung	661
10.9.5 Guided Procedure Management	663
10.10 Konfigurationsvalidierung	665
10.11 Ursachenanalyse	673
10.12 Monitoring-Dashboards	675
10.13 Kundenbericht: System Monitoring bei der s.Oliver Bernd Freier GmbH & Co.KG	678
11 Fachlicher Betrieb	683
11.1 Was wir unter dem Begriff »Business Process Operations« verstehen	684
11.2 Voraussetzungen für die Nutzung von Business-Process-Operations-Anwendungen	685

11.2.1 Grundkonfiguration für den Betrieb von Geschäftsprozessen	685
11.2.2 Grundkonfiguration der Jobverwaltung	687
11.3 Geschäftsprozess-Monitoring	689
11.3.1 Integration in die Lösungsdokumentation	689
11.3.2 Monitoring-Objekte erstellen	691
11.3.3 Alerts für Analyseobjekte anlegen	694
11.3.4 Monitoring-Objekt konfigurieren	695
11.3.5 Objektverwaltung und Objektpflege	700
11.3.6 Monitoring aufrufen	701
11.3.7 Alerts im SAP Operations Control Center	703
11.4 Geschäftsprozessoptimierung	704
11.4.1 Analyse von Geschäftsprozessen	705
11.4.2 Dashboards für die Geschäftsprozessoptimierung	709
11.4.3 Abhängigkeitsdiagramme	710
11.4.4 Progress Management Board	713
11.5 Jobverwaltung	715
11.5.1 Jobantrag	716
11.5.2 Jobdokumentation	720
11.5.3 Jobeinplanung	722
11.6 Datenkonsistenzmanagement	724
11.6.1 Überwachung der Datenkonsistenz	724
11.6.2 Konsistenzprüfungen	726
11.6.3 Analysewerkzeuge	730
11.7 Performanceoptimierung für Geschäftsprozesse	733
11.8 Anwendungsbeispiel: IDoc-Monitoring	734
11.9 Kundenbericht: Geschäftsprozess-Monitoring bei der Otto Group	736
12 Verwaltung kundeneigener Entwicklungen	745
12.1 Einführung in das Custom Code Lifecycle Management	745
12.2 Grundvoraussetzungen für den Einsatz des Custom Code Lifecycle Managements	747
12.2.1 Verwendungsprotokollierung	748

12.2.2	Grundkonfiguration des Custom Code Lifecycle Managements	750
12.3	Stadtmodell	754
12.4	Bibliothek für kundeneigene Entwicklungen	756
12.4.1	Bibliotheksdefinition und Attribute	756
12.4.2	Liste kundeneigener Objekte	757
12.4.3	Verantwortliche und Verträge	759
12.5	Qualitäts-Cockpit	760
12.6	Stilllegungs-Cockpit	765
12.7	SAP-BW-Reporting	772
12.8	Dashboard für die Verwaltung kundeneigener Entwicklungen	774
12.9	Custom Code Analytics	776
12.10	Kundenbericht: Vorbereitung auf SAP S/4HANA bei den Wuppertaler Stadtwerken	778
13	Focused Solutions	783
13.1	Focused Build	783
13.1.1	Einführung in Focused Build	784
13.1.2	Voraussetzungen für den Einsatz von Focused Build	786
13.1.3	Rollen und Arbeitsteilung	788
13.1.4	Der Kernprozess Requirement-to-Deploy	790
13.1.5	Dokumentenmanagement mit DropDoc	804
13.1.6	Dashboards	807
13.1.7	Erweiterungen für das Testmanagement	811
13.1.8	Erweiterungen für das Change Control Management	827
13.2	Focused Insights	841
13.2.1	Voraussetzungen für den Einsatz von Focused Insights ...	842
13.2.2	Dashboard-Kategorien und Focused Insights Launchpad	843
13.2.3	Dashboards für den operativen Betrieb	846
13.2.4	Dashboards für das SAP Operations Control Center	851
13.2.5	Dashboards für Service-Level-Reports	853
13.2.6	Taktische Dashboards	855
13.2.7	Dashboards für die Anwendungsperformance	857

13.2.8	Bereitschafts-Dashboards	859
13.2.9	Strategische Dashboards	862
13.3	SAP Focused Run	863
13.3.1	Architektur von SAP Focused Run	863
13.3.2	Anwendungsszenarien für SAP Focused Run	864
14	SAP Solution Manager und SAP S/4HANA	871
14.1	Phase »Discover«	873
14.2	Phase »Prepare«	876
14.3	Phase »Explore«	878
14.4	Phasen »Realize« und »Deploy«	880
14.5	Phase »Run«	882
15	Weitere Funktionen	885
15.1	Datenvolumenmanagement	885
15.1.1	Grundkonfiguration des Datenvolumenmanagements	886
15.1.2	Funktionen des Datenvolumenmanagements	889
15.2	SAP-Engagement und Servicelieferung	896
15.3	Systemempfehlungen	899
15.4	TREX	902
	Das Autorenteam	905
	Index	909