

## Vorwort

Innovation und Digitalisierung bieten sowohl mittelständischen Firmen als auch global agierenden Unternehmen beste Möglichkeiten, ihre Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. Innovative Softwarelösungen helfen dabei, die Prozesse im Vertrieb und Kundenservice, in der Produktion und Logistik sowie im Finanz- und Personalwesen effizient und effektiv zu vernetzen. Ein kontinuierliches Monitoring und Testing sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung der Systemlandschaft entlang der Wertschöpfungskette sind hierbei unumgänglich.

Das in zweiter Auflage erschienene Werk »SAP Solution Manager – Das Praxishandbuch« gibt Ihnen neue und praxiserprobte Tools und Funktionen zur optimalen Ausgestaltung eines Application Lifecycle Managements an die Hand. Beschrieben wird zum einen das neue Support Package Stack SP11 des SAP Solution Managers, das den Applikationslebenszyklus von Entwicklung und Implementierung über Betrieb und Wartung bis hin zu After-Life-Support und Change Management unterstützt. Zum anderen widmet sich das Praxishandbuch dem hybriden Betrieb mit dem SAP Solution Manager, der Cloud- und On-Premise-Welt in einem Tool vernetzt, was für viele Unternehmen eine Herausforderung darstellt. Es stellt darüber hinaus zahlreiche Informationen zu den neuen Lösungen SAP Focused Run, Focused Build und Focused Insights bereit.

Das Autorenteam kommt aus der Entwicklung, Beratung und Anwendung des SAP Solution Managers. Es lässt zahlreiche Erfahrungen aus der Praxis einfließen, die Ihnen helfen, den Lebenszyklus wesentlicher Applikationen ganzheitlich und optimiert zu verwalten. Viele Toolbox-Beispiele vermitteln die Problemstellungen und Lösungsansätze praxisnah.

Auch das Technology Team der s.Oliver Group nutzt SAP Solution Manager 7.2 zur Stabilisierung und Optimierung von Geschäftsprozessen. Basierend auf einem innovativen und agilen Organisationsansatz fließen sowohl IT-Expertise als auch das Know-how der Fachabteilungen in die integrierte und wertsteigernde Gestaltung der Geschäftsprozesse ein. Dieses Wissen wird vor allem die bevorstehende Migration in die SAP HANA Enterprise Cloud sowie die Implementierung von SAP S/4HANA maßgeblich prägen.

Diese Neuauflage von »SAP Solution Manager – Das Praxishandbuch« leistet einen wichtigen Beitrag zur Optimierung unternehmensweiter Prozes-

se auf Applikationsebene und gibt wertvolle Antworten auf die komplexen technischen Herausforderungen einer geschäftsprozessorientierten Systemlandschaft.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen und Erkunden neuer und interessanter Lösungsansätze.

**Volker Christ**

Mitglied der Geschäftsführung und CFO  
s.Oliver Group

## Einleitung

Der Funktionsumfang des SAP Solution Managers ist von Version zu Version immer mehr gewachsen. Seit seiner ersten allgemein verfügbaren Veröffentlichung im Jahr 2001 in Version 2.0 hat SAP viel investiert und das Tool kontinuierlich weiterentwickelt. Dazu wurden Rückmeldungen der Kunden und Organisationen wie der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe e. V. (DSAG) aufgenommen. Von diesen Anregungen wurde mit der Zeit vieles umgesetzt. Die Funktionalität, die bereitgestellten Inhalte und das Angebot an Services ist mittlerweile sehr umfassend, und der SAP Solution Manager hat sich zu einem ausgereiften Produkt entwickelt.

Den SAP Solution Manager zu verstehen, bedeutet auch das komplette Leistungsspektrum und die Stärke der Integrationsmöglichkeiten zwischen den einzelnen Funktionen, die der SAP Solution Manager bietet, zu kennen. Oft treffen wir in Projekten auf verschiedene Vorurteile der Projektmitglieder auf Seiten des Kunden. Einige nutzen den SAP Solution Manager schon seit vielen Jahren, und doch sind ihnen die umfassenden Funktionen, die er bietet, nicht vollständig bekannt. Andere fangen gerade erst an, sich mit dem SAP Solution Manager zu beschäftigen und sich einzuarbeiten.

Wir, das sechsköpfige Autorenteam, wollen in diesem Praxishandbuch zu SAP Solution Manager 7.2 unsere Erfahrung aus vielen Projekten mit Ihnen teilen. In Projekten gilt es immer, die individuellen Anforderungen und Zielsetzungen zu beachten. Ein Mehrwert durch den Einsatz des SAP Solution Managers ergibt sich oft, wenn alle Nutzungsmöglichkeiten und sein gesamter Funktionsumfang berücksichtigt werden. Die Möglichkeit, in *einem* Tool ein Monitoring und Alerting mit einem IT-Servicemanagement und der Verwaltung von Änderungen sowie einem Testmanagement basierend auf Ihren individuellen Geschäftsprozessen zu integrieren, ist die Stärke des SAP Solution Managers.

Dieses Praxishandbuch soll Ihnen nicht nur einen Überblick über die Funktionen bieten und eine Grundlage für die Arbeit mit diesen Werkzeugen schaffen, es stellt Ihnen darüber hinaus auch eine Vielzahl von Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Einrichtung und Bedienung der wichtigsten Funktionen bereit. Die besondere Komplexität einiger Funktionen wirkt sich zu meist direkt auf den Umfang der jeweiligen Kapitel aus. Wie ausführlich wir eine Funktion behandeln, ist jedoch kein direkter Indikator für deren potenziellen Mehrwert bzw. den Funktionsumfang. Oft sind Funktionen im SAP Solution Manager relativ schnell initial aktiviert. Das eigentliche Projekt beginnt aber erst, wenn Sie sich mit den gesammelten und bereitge-

Mehr als manch  
einer glaubt ...

Ziel dieses Buches

stellten Daten und Information beschäftigen und die für Ihr Unternehmen notwendigen Konzepte und Maßnahmen ableiten.

Grundsätzlich richtet sich dieses Praxishandbuch an alle, die sich einen Überblick über die Funktionen im SAP Solution Manager verschaffen wollen. Somit adressiert es gleichermaßen Systemadministrator\*innen, Support-Mitarbeiter\*innen, Projektmanager\*innen und alle anderen Interessierten – mit dem Ziel, einen umfassenden Einstieg in die Welt des SAP Solution Managers zu bieten. In den einzelnen Kapiteln werden die Zusammenhänge zwischen Customizing-Einstellungen und den Prozessen dargestellt. Sie bieten jedoch auch die notwendige Tiefe, um sich detailliert mit den Funktionen auseinanderzusetzen. Damit sollte es Ihnen möglich sein, den individuellen Mehrwert des SAP Solution Managers abzuschätzen und erfolgreich zu nutzen.

#### Behandelter Release-Stand

Version 7.2 des SAP Solution Managers ist seit August 2016 für SAP-Kunden verfügbar. Im Vergleich zur Vorgängerversion hat SAP vor allem in das neue Prozessmanagement – mit der Möglichkeit, Geschäftsprozesse auf Basis von *Business Process Model and Notation* (BPMN) 2.0 zu modellieren – und in die neugestaltete Test-Suite investiert. Diese Anwendungen sind komplett webbasiert und bieten umfassende Integrationsmöglichkeiten. Die Work Center wurden durch das neue SAP-Fiori-basierte *SAP Solution Manager Launchpad* abgelöst. SAP-Kunden mit einem gültigen Wartungsvertrag können SAP Solution Manager 7.2 auf einer SAP-HANA-Datenbank sogar lizenzkostenfrei nutzen.

Alle in diesem Buch beschriebenen Funktionen basieren auf dem Stand des Support Package Stacks (SPS) 11 zu SAP Solution Manager 7.2. Wo möglich, wird ein Ausblick auf die Neuerungen, die mit dem SPS12 kommen, gegeben.

#### Gliederung und Aufbau

In diesem Praxishandbuch werden folgende Themen beleuchtet und stets mit den Erfahrungen aus unseren Projekten angereichert:

- **Kapitel 1**, »SAP Solution Manager 7.2 – Funktionsüberblick«, gibt einen Überblick über die Einsatzmöglichkeiten von SAP Solution Manager 7.2. Wir gehen auf die Möglichkeiten der Nutzung der IT Infrastructure Library (ITIL) ein und stellen die wichtigsten Neuerungen vor. Focused Solutions, die Optionen der SAP Cloud Appliance Library (CAL) und von SAP Activate erläutern wir in diesem Kapitel ebenso wie neue Schnittstellen, die den SAP Solution Manager nach außen öffnen. Das Kapitel wird mit den Nutzungsrechten für SAP-Kunden abgeschlossen.
- **Kapitel 2**, »Grundkonfiguration«, liefert Ihnen wichtige Informationen zur Grundkonfiguration eines SAP-Solution-Manager-7.2-Systems, in-

klusive der obligatorischen Konfigurationsaufgaben. Wir beschreiben, wie verwaltete Systeme und die Embedded Search konfiguriert werden. Abschließend gehen wir auf die Anlage der Benutzer mit der Benutzerverwaltung ein.

- **Kapitel 3**, »Prozessmanagement«, stellt Ihnen umfassende Informationen zu dem Prozessmanagement und der Lösungsdokumentation bereit, die mit SAP Solution Manager 7.2 implementiert wurden. Sie erhalten einen Überblick über die Funktionen und Integrationsmöglichkeiten. Die Schwerpunkte bilden dabei die Frage, wie man eine Lösung dokumentiert, und die Verwaltung des Lebenszyklus einer Lösung.
- In **Kapitel 4**, »IT-Servicemanagement« (ITSM), erhalten Sie detaillierten Einblick in die Funktionen für die Umsetzung der ITIL-Prozesse Incident Management, Problem Management, Service Request Management, Service Catalogue Management und Service Level Management. Neben der Volltextsuche gehen wir auch auf ITSM Analytics ein. Wir zeigen außerdem, welche Vorteile das ITSM im Zusammenhang mit SAP HANA als Datenbank für den SAP Solution Manager aufweist.
- **Kapitel 5**, »Projektmanagement«, bietet einen Einblick in das IT-Projektmanagement (IT-PPM), das ebenfalls Teil von SAP Solution Manager 7.2 ist. Hier wird dargestellt, wie Sie den Funktionsumfang nutzen können, um Projekte zu verwalten und zu steuern. Des Weiteren zeigen wir Ihnen, wie Sie das IT-PPM integrativ mit den weiteren SAP-Solution-Manager-Szenarien nutzen können.
- In **Kapitel 6**, »Anforderungsmanagement«, stellen wir eine weitere noch recht neue Funktion in SAP Solution Manager 7.2 vor. Sie erhalten darüber hinaus detaillierte Informationen zu den Integrationsmöglichkeiten mit dem Prozessmanagement, dem Projektmanagement und dem Change Request Management. Eine Beschreibung der SAP-Fiori-Applikation *Meine Geschäftsanwendungen* rundet dieses Kapitel ab.
- **Kapitel 7**, »Change Control Management«, liefert Ihnen einen umfassenden Einblick in dieses Thema. Neben Grundlagen zum Change Request Management stellen wir Ihnen in diesem Kapitel die Funktionsweisen des Quality Gate Managements, wichtige übergreifende Funktionen von Change Request Management und Quality Gate Management sowie die verfügbaren Transportmanagementwerkzeuge vor.
- **Kapitel 8**, »Change Request Management«, beschreibt ausführlich die Elemente und Funktionen des Change Request Managements. Sie erfahren nicht nur, wie Sie Änderungen in Ihren Systemen revisionssicher nachverfolgen und dokumentieren, sondern auch, wie Sie mithilfe von Prüffunktionen Transporte risikoarm importieren. Die Möglichkeiten

der Integration mit anderen Szenarien in SAP Solution Manager 7.2 bilden den Abschluss dieses Kapitels.

- **Kapitel 9**, »Test-Suite«, beschreibt die Funktionalitäten für das Testmanagement in SAP Solution Manager 7.2. Wir stellen den Funktionsumfang der Test-Suite anhand eines typischen Testprozesses vor und zeigen die Testautomatisierung und Änderungsanalyse. Ebenso schildern wir die wesentlichen Schritte zur Grundkonfiguration des Szenarios.
- In **Kapitel 10**, »Technischer Betrieb«, wird Ihnen vermittelt, welche Frameworks SAP Solution Manager 7.2 für die technische Überwachung der Systemlandschaft bereitstellt. Wir erläutern, wie der Betrieb einer SAP-Systemlandschaft mithilfe verschiedener Tools vereinfacht werden kann. Abgerundet wird dieses Kapitel durch den Erfahrungsbericht eines SAP-Kunden, der ein umfangreiches Monitoring-Konzept für seine SAP-Systemlandschaft umgesetzt hat.
- In **Kapitel 11**, »Fachlicher Betrieb«, werden die Funktionen behandelt, die der SAP Solution Manager bietet, um Geschäftsprozesse nahezu ausfallfrei zu betreiben. Sie werden durch die Möglichkeiten der Überwachung von Schnittstellen, Hintergrundjobs und Dateninkonsistenzen geführt, um Geschäftsprozesse möglichst robust gestalten zu können.
- **Kapitel 12**, »Verwaltung kundeneigener Entwicklungen«, stellt Ihnen die Funktionen in SAP Solution Manager 7.2 vor, mit denen Sie kundeneigene Entwicklungen und Objekte über deren gesamten Lebenszyklus hinweg verwalten und überwachen können. Wir beschreiben verschiedene Werkzeuge und Applikationen aus diesem Bereich.
- In **Kapitel 13**, »Focused Solutions«, befassen wir uns intensiv mit den Focused Solutions Focused Build und Focused Insights, die Sie als Add-on zu Ihrem SAP-Solution-Manager-System installieren können. Es handelt sich hierbei um schlüsselfertige, integrative Lösungen, die über die Standardszenarien von SAP Solution Manager 7.2 hinausgehen. Als dritte Lösung bietet SAP das Produkt SAP Focused Run an, das sich an Kunden sowie Service Provider mit speziellen Anforderungen an den Betrieb von SAP-Systemlandschaften richtet.
- In **Kapitel 14**, »SAP Solution Manager und SAP S/4HANA«, zeigen wir Ihnen, wie Sie SAP Solution Manager 7.2 optimal in den verschiedenen Projektphasen einer Einführung von SAP S/4HANA unterstützt. Einige der bereitgestellten Funktionen sollten Sie bereits vor dem eigentlichen Projektstart in Betracht ziehen.

- In **Kapitel 15**, »Weitere Funktionen«, stehen einige weitere Funktionen im Mittelpunkt, die das Leistungsspektrum von SAP Solution Manager 7.2 abrunden. Dazu gehören Datenvolumenmanagement, SAP-Engagement und Servicelieferung, Systemempfehlungen und die Embedded Search basierend auf TREX.

In hervorgehobenen Informationskästen finden Sie in diesem Buch Inhalte, die wissenswert und hilfreich sind, aber etwas außerhalb der eigentlichen Erläuterung stehen. Damit Sie diese Informationen sofort einordnen können, haben wir die Kästen mit entsprechenden Symbolen gekennzeichnet:

Informationskästen

- In Kästen, die mit diesem Symbol gekennzeichnet sind, finden Sie Informationen zu *weiterführenden Themen* oder wichtigen Inhalten, die Sie sich merken sollten. 
- Dieses Symbol weist Sie auf *Besonderheiten* hin, die Sie beachten sollten. Es *warnt Sie* außerdem vor häufig gemachten Fehlern oder Problemen, die auftreten können. 
- Die mit diesem Symbol gekennzeichneten *Tipps* geben Ihnen spezielle Empfehlungen aus unserer Projektpraxis, die Ihnen die Arbeit erleichtern können. 
- *Beispiele*, durch dieses Symbol kenntlich gemacht, weisen auf Szenarien aus der Praxis hin und veranschaulichen die dargestellten Funktionen. 

Bedanken möchten wir uns an dieser Stelle bei unseren Arbeitgebern, die uns Arbeitszeit und Systemzugriffe für die Überarbeitung dieses Buches zur Verfügung gestellt haben, sowie bei Kolleginnen und Kollegen für die Unterstützung bei diesem Buchprojekt. Ein großer Dank gilt auch unseren Kunden und ehemaligen Kunden, die mit ihren Erfahrungsberichten einen wertvollen Teil zu diesem Praxishandbuch beigetragen haben. Ganz herzlich möchten wir uns zudem beim Rheinwerk Verlag bedanken, insbesondere bei Frau Janina Schweitzer, die uns über den gesamten Projektzeitraum hinweg tatkräftig unterstützt hat.

Danksagung

Das gesamte Autorenteam wünscht Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, viel Spaß beim Einarbeiten und Entdecken der interessanten Funktionalitäten und der Integrationsmöglichkeiten, die SAP Solution Manager 7.2 bietet.

**René Allissat, Markus Bechler, Eileen Danz, Andreas Hömer,  
Michael Markert und Timo Steinsberger**