

Incident Management mit dem SAP Solution Manager 7.1

Dieter Koenen von innobis nennt vier gute Gründe für den Einsatz des SAP-Werkzeugs

IT-Leiter stehen unter hohem Druck, Störungen in der IT schnell, effizient und kostengünstig zu beheben. Oft werden dafür, historisch gewachsen, mehrere Tools für verschiedene IT-Produkte und MS Office-Anwendungen oder auch gar keine unterstützenden Werkzeuge eingesetzt.

Viele SAP-Anwender nutzen den SAP Solution Manager ausschließlich für den Download von Support Packages oder für die Meldung von Calls an SAP. Dabei bietet der Solution Manager zahlreiche gute Features für die Abbildung des IT Lifecycle Management und das, bis auf wenige Einschränkungen, ohne zusätzliche Lizenzkosten.

Sinnvoll ist dabei der Upgrade auf die Version 7.1. Die neue, im August 2011 freigegebene Version verfügt über umfassende neue Funktionalitäten sowie moderne Web-Oberflächen. Im Folgenden vier gute Gründe, den Incident-Management-Prozesse mit dem SAP Solution Manager 7.1 abzubilden.

Gleiche Funktionalität wie etablierte Standardtools

SAP liefert die gleichen Funktionalitäten wie die etablierten Marktführer im Segment Incident Management. Für die Erfassung und Weiterverarbeitung von Meldungen stehen einfach zu bedienende Web-Oberflächen zur Verfügung, die um Kundenfelder erweiterbar sind. Folgeverarbeitungen können durch Workflow-Prozesse angestoßen werden. Auch der Anschluss an das SAP OSS ist möglich und für SAP-Anwender sogar sinnvoll und nützlich. Response- und Bearbeitungszeiten lassen sich mit Service Level Agreements definieren und überwachen. Der SAP Solution Manager verfügt zudem über ein eigenes Business Warehouse (BI). So sind neben dem oft ausreichenden Standardreporting auch anspruchsvolle Auswertungen über Zeitreihen und in ansprechender grafischer Darstellung möglich. Der Aufruf erfolgt über Dashboards.

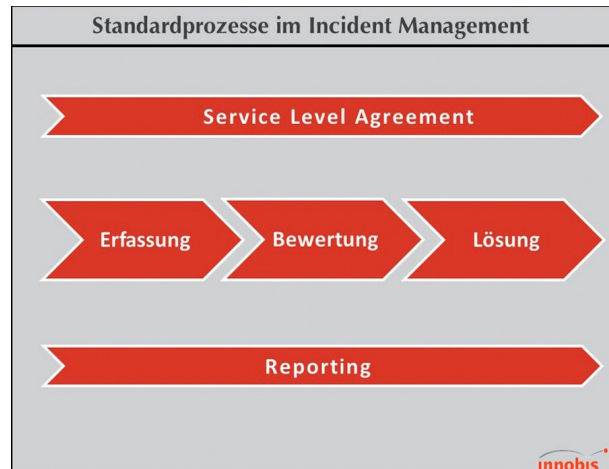
ITIL-Konformität

SAP hält sich bei der Implementierung des Incident-Management-Prozesses strikt an den ITIL-Standard. Wer schon auf ITIL setzt, kann seine Prozesse ohne große Umstellungen etablieren. Für alle anderen Unternehmen und Organisationen bietet sich eine gute Gelegenheit, auf den Standard zu gehen. In Folgeschritten ist es sinnvoll und mit geringem Aufwand möglich, auch das Problem Management und das Change Management ITIL-konform im SAP Solution Manager abzubilden.

Geringe Investitionskosten

Mit einem Aufwand von weniger als 10 Personentagen lässt sich Folgendes realisieren: die Abbildung des Incident-Management-Standardprozesses nach ITIL, ein einfaches Statuskonzept, ein Service-Level-Agreement (SLA)-Verfahren, die Anbindung an das SAP OSS, das Standard-Reporting und ein

Berechtigungssystem auf Basis von SAP-Standardrollen. Mit individuellem Aufwand zu bewerten sind optionale Features, wie der Aufbau von Kundenfeldern, die Erweiterung des Statuskonzeptes und die Anbindung an das Business Warehouse.



Keine Lizenzkosten

Im Gegensatz zu den am Markt etablierten Herstellern für IT Lifecycle Management Software verlangt SAP keine Lizenzkosten für das Incident Management mit dem Solution Manager. Dies gilt für das Incident Management für SAP-Komponenten und alle, an die SAP-Systeme angeschlossenen Komponenten. Sollen auch nicht mit SAP-Systemen verbundene Bausteine berücksichtigt werden, ist dies für Enterprise-Support-Kunden ebenfalls lizenzkostenfrei. Alle anderen Anwender müssen die Lizenzgebühren individuell mit SAP aushandeln.

Fazit

Wer als SAP-Anwender seine Prozesse im IT Lifecycle Management optimieren möchte oder muss, sollte ernsthaft den Einsatz des SAP Solution Manager überlegen. innobis unterstützt dabei als Service-Partner. Von der Abbildung der Standardprozesse nach ITIL über die Implementierung von SLA-Verfahren bis hin zum Reporting stellt innobis Anwendern sein langjähriges SAP-Know-how und die Best-Practice-Erfahrungen aus laufenden Projekten rund um den SAP Solution Manager zur Verfügung.



Dieter Koenen, Manager Consulting Services bei der innobis AG.

innobis AG

22 Jahre IT- und SAP-Beratung
Südportal 3
22848 Norderstedt

Telefon: +49 (0) 40 55487-0
Telefax: +49 (0) 40 55487-499
E-Mail: info@innobis.de
Online: www.innobis.de

