

Der SAP Solution Manager, das unbekannte Werkzeug

Effiziente Nutzung mit der anwendergerechten Service Desk-Lösung „CIBER Solution Suite“

Was leistet der SAP Solution Manager eigentlich und welche Möglichkeiten bietet er? Das mag sich der eine oder andere SAP-Anwender aktuell fragen. Als zentrales Tool der SAP-Systemverwaltung erlaubt der Solution Manager den Zugriff auf zahlreiche Werkzeuge, Methoden und vorkonfigurierte Inhalte zur Systemsteuerung. Das dazugehörige Application-Management unterstützt die Anwender in allen Phasen des SAP-Systems – während der Evaluierung, der Implementierung, beim Upgrade oder im operativen Betrieb. Richtig eingesetzt kann der Solution Manager gerade mit seinen Service Desk-Funktionen Support- und Serviceabteilungen deutlich entlasten. Das merken auch immer mehr mittelständische Unternehmen – vor allem wenn die Service Desk-Funktionen komfortabel als Software as a Service (SaaS) zur Verfügung stehen.

Solution Manager: Leistungsfähig und kaum genutzt

Eine komplexe SAP-Landschaft stellt hohe Anforderungen an die zuständigen Administratoren: Sie müssen einen 24-Stunden-Service gewährleisten, die oftmals sehr verschachtelte IT-Umgebung und darin ablaufende Prozesse ständig überwachen, neue Service-Prozesse starten oder Service Level-Reportings erstellen. Die Systemverwaltung und das Management von Anwendungen der SAP-Umgebungen galt lange Zeit als ausgesprochen aufwändig und zeitintensiv. Der SAP Solution Manager wurde daher mit dem erklärten Ziel entwickelt, als zentrale Serviceplattform alle Informationen zu genutzten Lösungen zusammenzuführen, zu speichern und zu überwachen. Verlorene Dokumente, nicht dokumentierte Tests, ungelöste Problemmeldungen oder Anrufe bei Beratern, die ins Leere gehen – das sollte der Vergangenheit angehören.

Doch über Leistungsspektrum und Einsatzmöglichkeiten des Tools scheint in der SAP-Community nach wie vor wenig bekannt zu sein. Zwar steht der Solution Manager bereits seit einiger Zeit auf dem Markt zur Verfügung – er wird an SAP-Kunden routinemäßig ausgeliefert und ist in den jährlichen Wartungsgebühren enthalten. Dennoch: Viele Anwender nutzen nur einen kleinen Ausschnitt der möglichen Funktionen. Dabei bietet das SAP-Instrument eine entsprechende Sammlung von Werkzeugen, Inhalten und Services, die Unternehmen bei der Einführung von SAP genauso wie nach dem Go Live im späteren Betrieb unterstützen. Für einen intensiveren Einsatz sprechen vor allem eine

erhöhte Systemsicherheit und weitere Effizienzgewinne bei der täglichen Arbeit – insbesondere im Support-Bereich. Wie können die schlummernden Service Desk-Funktionen hier bestmöglich nutzbar gemacht werden?

Service Desk: Support für den Support

Die Service Desk-Funktion des Solution Managers fungiert als zentrale Schnittstelle zu Service und Support. Die „CIBER Solution Suite“, eine vollständig konfigurierte und validierte Service Desk-Lösung der CIBER Managed Services GmbH (CMS), setzt direkt hier auf. „Unser Service Desk-Angebot macht aus einer kaum genutzten Komponente eine wert- und qualitätssteigernde Anwendung – zugeschnitten auf die Bedürfnisse des Kunden“, so CMS-Geschäftsführer Michael Schmidt. „Als Software as a Service mit anwenderfreundlicher Bedienung ist die Lösung besonders für Mittelständler zunehmend attraktiv“, weiß der Experte für Managed Services und Mittelstand.

Mit der „CIBER Solution Suite“ kann die interne Service-Organisation des Anwenderunternehmens alle Support-Anfragen und Störungsmeldungen rund um das SAP-System deutlich effizienter und bedarfsgerechter verarbeiten. Die sogenannten Tickets werden je nach Zuständigkeit und Verfügbarkeit automatisch den richtigen Bearbeitern zugewiesen. Alle Informationen zu einer Anfrage sind jederzeit verfügbar, Dokumentationen zu kundenindividuellen Prozessen und Einstellungen mit einem Klick möglich. So kann sich zum Beispiel im Vertretungsfall ein anderer Support-Mitarbeiter schnell einen Überblick ver-

schaffen und direkt „übernehmen“. Bestehende Service Level Agreements werden berücksichtigt und überwacht. Alle Arten von Support-Prozessen sind integriert, ein Assistent führt den Anwender zielgerichtet durch den Anlage- und Bearbeitungsprozess.

„Eine Service Desk-Lösung auf Basis des Solution Managers kann der entscheidende Schlüssel für einen reibungslosen Support im Unternehmen sein. Ich gehe davon aus, dass dies weiter Schule machen wird“, sagt Michael Schmidt. Der Solution Manager, das unbekanntere Werkzeug, dürfte dann schon bald zu den etablierteren SAP-Tools zählen.