

## Management Summary

SAP liefert mit dem Solution Manger Service Desk eine Funktionalität aus, die Unternehmen zur Meldungsbearbeitung einsetzen können. Die vorliegende Diplomarbeit beschäftigt sich mit der Einführung eines SAP Solution Manager Service Desk, auf Basis bestimmter Kundenanforderungen.

Der Beginn der vorliegenden Arbeit liefert einen Überblick über den Solution Manager der SAP AG, mit seinen Funktionen und Anwendungsbereichen. In zweiten Abschnitt wird auf die Funktion „Service Desk“ des Solution Managers eingegangen und einige grundlegende Aspekte erläutert.

Am Anfang des Projektes galt es, die aktuelle Ist-Situation aufzunehmen Diese wird in Kapitel 3.1 dargestellt. Im Weiteren wird das Soll-Konzept beschrieben, das auf dem Service Desk des Solution Managers basiert.

Der Hauptteil der Diplomarbeit beschäftigt sich mit der Umsetzung der Anforderungen, um zu dem definierten Sollzustand zu gelangen.

Neben dem zunächst allgemeinen Teil, der die Grundkonfiguration des Service Desk behandelt, folgt der spezielle Teil, der die Anbindung verschiedener Systeme an den Solution Manager beschreibt.

Das nächste Kapitel des Hauptteils, geht näher auf die benötigten Stammdaten ein. Neben den Daten des Geschäftspartners, wird das Organisationsmodell und die Installed Base bearbeitet.

Weitere Customizing Aktivitäten werden in Kapitel 4.4 dargelegt, das sich mit den Schemata des Service Prozesses auseinandersetzt.

Den Abschluss des Hauptteils bilden die Aktionen und das Workcenter. Die Aktionen dienen zur Meldungsbearbeitung und können ebenfalls konfiguriert werden. Die Aktivierung des Workcenters, als browserbasierte Benutzeroberfläche, schließt den Hauptteil ab.

Nachdem alle notwendigen Einstellungen abgearbeitet wurden, sind einige Vorbereitungen für den produktiven Betrieb notwendig. Kapitel 5 geht näher auf die Benutzer und die Berechtigungsrollen ein.

Am Ende der Arbeit soll noch ein Ausblick auf weitere Konfigurationsmöglichkeiten des Service Desk gegeben werden.