

# Den Hebel gemeinsam angesetzt

Was nicht passt, wird angepasst. Nach diesem Motto erarbeitete eine Taskforce Spezifikationen für eine neue Schnittstelle zwischen dem SAP Solution Manager Service Desk und anderen Non-SAP-Service-Desk-Systemen. Seit dem SAP Solution Manager 4.0 gehört diese technische Erweiterung zum Standard.

© Angelika Jung, blaupause-Redaktion

Damit die Kommunikation zwischen IT-Abteilung und Endanwender wie am Schnürchen klappt, setzen Konzerne, größere mittelständische Betriebe und Unternehmen, die viele Systeme unterstützen und mehrere Zeitzonen abdecken müssen, auf Service-Desk-Systeme. Diese stellen die gemeinsame Basis für die einzelnen Supportbereiche her und liefern strukturierte Informationen über Systeme, Infrastruktur und Prozesse. Als der SAP Solution Manager, die zentrale Plattform für die Verwaltung von SAP-Lösungen, auf den Markt kam, standen viele Unternehmen vor der Aufgabe, ihre SAP- und Non-SAP-Systeme durchgängig aus Supportansicht zu betreuen. Die bislang eingesetzten Tools zur Verwaltung unterschiedlicher Supportumgebungen und individueller Supportprozesse waren mit hohem personellem und finanziellem Aufwand implementiert worden.

## Beta-Release im Test

Damit Unternehmen den Funktionsumfang des SAP Solution Managers mit den im Einsatz befindlichen Tools von Drittanbietern ausschöpfen können, mussten beide Welten miteinander verbunden werden. Denn: Durchgängige Supportprozesse ohne Medienbrüche sind entscheidend für die IT-Abteilung – gerade wenn man an Service Level Agreements denkt oder einen 24-Stunden-Support gewährleisten muss. „Der Bedarf war groß, die bestehenden Tools mit den Funktionen des SAP Solution Managers durch eine Integration zu kombinieren“, bringt es Johannes Hurst, Sprecher der DSAG-Unterarbeitsgruppe Service Desk, auf den Punkt.

Erstes Feedback zu diesem Thema kam aus dem Arbeitskreis CCC/Service & Support, als die frühen Releases des SAP Solution Managers auf den Markt kamen.

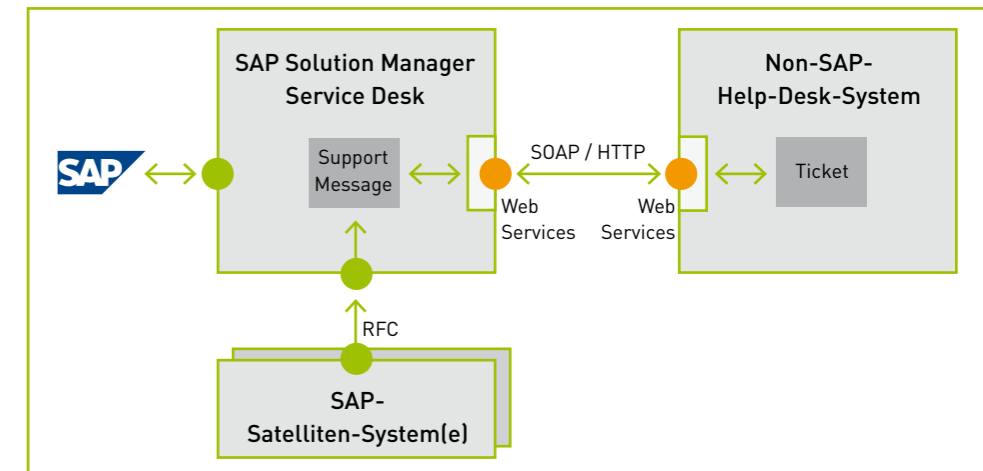
In zahlreichen DSAG-Veranstaltungen artikulierten immer mehr Mitglieder des Arbeitskreises den Wunsch nach einer Schnittstelle für Tickets. In schriftlichen Niederlegungen wurde auf die Notwendigkeit einer Schnittstelle aufmerksam gemacht. „Anfang 2005 beschlossen wir, eine Taskforce zu bilden. Im Sommer haben wir uns mit Mitgliedsunternehmen der DSAG, dem Produktmanagement sowie Entwicklern der SAP an einen Tisch gesetzt und dann ging alles sehr schnell“, beschreibt Johannes Hurst, die treibende Kraft der Taskforce, den Ablauf.

Es folgten eine intensive Zusammenarbeit und ein reger Austausch von Informationen. Das Ergebnis: Das erste Beta-Release der Schnittstelle wurde zeitnah von SAP präsentiert und stand für eine Evaluierung von ausgewählten Mitgliedern der Taskforce zur Verfügung. „Aus Entwicklungssicht war diese Form des Austauschs zwischen SAP und ihren Kunden optimal“, beschreibt der in der Entwicklung bei SAP tätige Hannes Öchsner. Der Development Manager im Bereich SAP Solution Manager erklärt weiter: „Auf diese Weise konnten wir schnell die wesentlichen Handlungspunkte identifizieren und Umsetzungsideen unmittelbar mit den Betroffenen diskutieren. Alle Treffen mit den DSAG-Fachvertretern waren äußerst produktiv und lösungsorientiert.“

Der direkte Draht zwischen DSAG, SAP-Produktmanagement und Entwicklern brachte schließlich den gewünschten Erfolg. Die technische Erweiterung wird mit dem SAP Solution Manager 4.0 im Standard ausgeliefert und deckt die formulierten Anforderungen vollständig ab. Das bedeutet: Die bi-direktionale Schnittstelle zwischen dem SAP Solution Manager und externen Service-

Desk-Systemen ist grundsätzlich offen und für alle nutzbar. Sie basiert auf moderner Web-Services-Technologie und deren internationalen Standards. Die zu erfüllenden technischen Voraussetzungen können unter <https://www.sdn.sap.com/irj/sdn?rid=/webcontent/uuid/25bedb3d-0c01-0010-dca2-e3477084a91b> nachgelesen werden.

Die Module der Schnittstelle im SAP Solution Manager ermöglichen es, über einfaches Customizing externe Service-Desk-Systeme in die Supportprozesse einzubinden. Kommen auf beiden Seiten Standard-Lösungen zum Einsatz, kann die Implementierung der Schnittstelle meist in wenigen Tagen abgeschlossen sein. Sollen individuelle Lösungen unterstützt werden, muss zunächst analysiert werden, ob zusätzliche Felder, Daten oder Strukturen berücksichtigt werden müssen. Erst im Anschluss daran ist eine Aufwandsschätzung für die Implementierung möglich. Damit Kunden die Schnittstelle richtig einsetzen können, bedarf es jedoch weiterer Voraussetzungen. Johannes Hurst: „Der SAP Solution Manager bietet eine Vielzahl an Funktionen und technischen Möglichkeiten. Voraussetzung für einen erfolgreichen Einsatz ist jedoch immer, dass Unternehmen ihre Supportprozesse über Tool-Grenzen hinweg sauber dokumentiert haben. Das beeinflusst ganz wesentlich die Implementierungsaufwände.“



© Bi-direktionale Schnittstelle zwischen SAP Solution Manager und anderen Help-Desk-Systemen

## Werden Lizenzkosten fällig?

Einführungskosten sind die eine Seite. Gilt es auch Lizenzkosten einzuplanen, lautet die berechtigte Frage. Da die Schnittstelle ein Teil des Standards vom SAP Solution Manager 4.0 ist, entstehen weder heute noch künftig weitere Kosten – so die SAP. Auch wenn später Erweiterungen wie Add-ons oder Enhancements kostenpflichtig werden. Drittanbieter verlangen jedoch teilweise Lizenzgebühren für ihre Schnittstellen-Erweiterungen.

Der Aufwand, der nötig war, um die Schnittstelle zu schaffen, hat sich für beide Seiten – Anwenderunternehmen und SAP – gelohnt: Matthias Melich, Vice President, SAP Solution Manager bei SAP, freut sich über das Ergebnis: „Die Schnittstelle ist wirklich eine große Erfolgsgeschichte. Schließlich galt es, genau das zu treffen, was die Kunden wirklich brauchen. Dazu ist es aber auch wichtig, die richtigen Kunden zu finden, um qualifiziertes Feedback zu erhalten. Durch die Zusammenarbeit mit der DSAG und insbesondere ihrer Arbeitsgruppe Service Desk waren wir gut aufgestellt. Heute ist die Schnittstelle so flexibel, dass sie unterschiedliche Nutzungsweisen erlaubt.“ Und auch den Praxistest hat sie bereits bestanden. Haben doch erste Kunden bereits Erfahrungen mit ihrem Einsatz gemacht.

© Dr. Matthias Melich,  
Johannes Hurst

Seit 1995 ist Dr. Matthias Melich (links) bei der SAP AG tätig und verantwortet weltweit das SAP Solution Manager Produktmanagement. Er studierte englische Literatur an der Universität von Rochester (New York) und Mathematik sowie englische Philologie an der Universität zu Köln.

Sprecher der zum Arbeitskreis CCC/Service & Support gehörigen Unterarbeitsgruppe Service Desk ist Johannes Hurst. Der Diplom-Ingenieur (FH) ist seit über drei Jahren in der DSAG aktiv. Seit 2000 arbeitet er bei der SNP AG in Heidelberg und ist Mitglied der Geschäftsleitung.

johannes.hurst@snp.de

