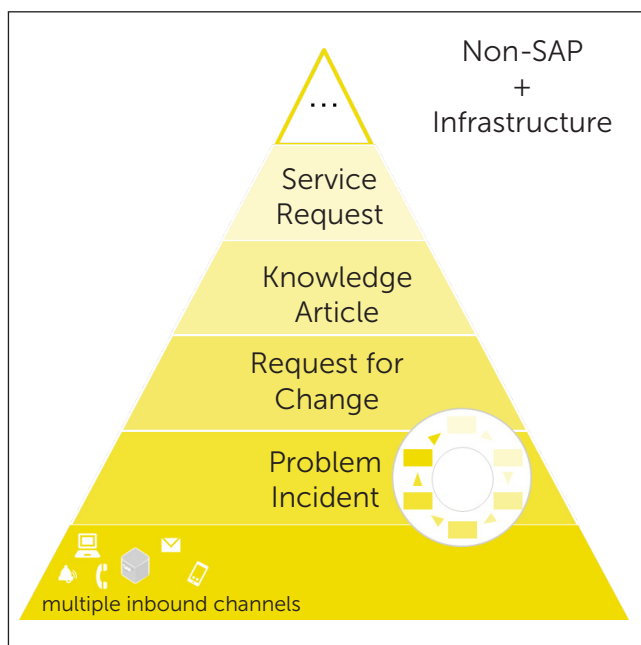


IT-Service-Management mit dem SAP Solution Manager

IT-Organisationen stehen ständig vor neuen Herausforderungen und erhöhter Service-Nachfrage. Dadurch steigen auch kontinuierlich die Anforderungen an das IT-Service-Management (ITSM). Um diese Herausforderung zu meistern, ist der SAP Solution Manager die Beste Unterstützung. Mittels vorgefertigter Vorgänge baut das Tool im Unternehmen eine gesamtheitliche Lösung für ein Incident-, Problem-, Requirement-, Knowledge- oder



IT-Service-Management mit dem SAP Solution Manager

Vorteile des ITSM mit dem SAP Solution Manager:

- ITIL-basiertes IT-Service-Management
- Incident-Management mit Integration in SAP Frontends
- Nutzbar für SAP-Systeme, non-SAP Systeme und die gesamte IT-Infrastruktur
- Es werden keine separaten Benutzer-Lizenzen für den Solution Manager benötigt, auch nicht für externe Mitarbeiter
- Kunden mit SAP Enterprise Support können den Solution Manager für ihre gesamte IT-Landschaft lizenzkostenfrei einsetzen

Service-Management auf. Jeder dieser Teile ist als eigenständige Lösung nutzbar und kann aufbauend eingesetzt werden. Der Startpunkt ist meist ein Incident-Management.

Der Start eines Vorgangs im IT-Service-Management des SAP Solution Managers kann durch verschiedene Kommunikationswege erfolgen. Neben der direkten Anlage im SAP Solution Manager, kann u.a. die E-Mail-Inbound Funktionalität oder die Eröffnung eines Vorgangs aus einem anderen SAP-System heraus genutzt werden.

Durch das integrierte Service Level Management und die umfangreichen Reporting-Möglichkeiten kann

damit die Serviceabwicklung kontinuierlich verbessert werden.

Jeder Vorgang ist an die speziellen Anforderungen ihres Unternehmens anpassbar. Ebenso können Teile der Vorgangsabwicklung automatisiert werden, z.B. kann das Supportteam für einen Vorgang automatisch aufgrund dessen Ursprungs, der Kategorisierung oder des Melders ermittelt werden.

Das Portfolio der scc

- Langjährige Erfahrung bei der Beratung, der Umsetzung und dem Betrieb von ITSM-Lösungen am Solution Manager
- Praktische Expertise durch den Betrieb mehrerer Service-Organisationen mit dem Solution Manager, u.a. der [Application Service](#)
- Umfassendes Know-how in allen Einsatzszenarien des SAP Solution Manager
- Verbessertes E-Mail Inbound, E-Mail Response und E-Mail-Benachrichtigungen durch scc Zusatzentwicklungen
- Integration der [scc Support Applikation](#)