

Summary

Im Mittelpunkt dieser Diplomarbeit steht die Konfiguration des Change Request Managements im SAP Solution Manager.

Es sollen die Grundfunktionen des SAP Change Request Managements zur Verfügung gestellt werden. Desweiteren soll ein erster Eindruck vermittelt werden, welche Möglichkeiten sich für Kunden bieten diese Change Management Lösung an deren individuelle Bedürfnisse anzupassen.

Diese Arbeit ist in 4 Kapitel gegliedert, jeweils 2 Kapitel: Theorie (Kapitel 1 und 2) und Praxis (Kapitel 3 und 4). Sie beginnt in Kapitel 1 mit der Einführung in das Change-Management nach der IT Infrastructure Library (ITIL). ITIL wurde zur Erläuterung gewählt, da es sich als de facto Standard durchgesetzt hat.

Im nächsten Abschnitt, Kapitel 2, wird zuerst der SAP Solution Manager vorgestellt und anschließend das Change Request Management im Solution Manager theoretisch beschrieben.

Es wird in Kapitel 3 und 4 mit dem praktischen Teil des Solution Manager Change Request Managements fortgefahren.

Zuerst wird im Kapitel 3 die Basiskonfiguration des Solution Managers und danach die Konfiguration des Change Request Managements beschrieben.

Im zweiten praktischen Kapitel (Kapitel 4) werden die in Kapitel 3 erstellten Konfigurationen an einem Beispiel erläutert. Es wird am Service Desk zuerst eine Störmeldung eröffnet. Diese wird dann im Change Management als Änderungsantrag weiterbearbeitet. Bei der Verarbeitung wird zuerst der Change vervollständigt und die verschiedenen Phasen eines Changes, Implementierung, Transport, Test und Produktivschaltung durchgespielt.

Abgeschlossen wird mit einem Überblick über die erarbeiteten Ergebnisse dieser Arbeit.