espresso tutorials

Daniel Kloppich & Bert Lorenz

SAP® Solution Manager 7.1

IT-Servicemanagement Web UI

- Benutzerrollen und Zuweisung
- Historische Entwicklung
- Technische Profile
- Customizing detailliert erläutert
- Anpassung des User Interfaces
- Funktionalitäten im ITSM

Inhaltsverzeichnis

Vorwort **5**

1 Grundlagen **9**
1.1 Historie & Hintergrund 9
1.2 Evolution 12
1.3 Aufbau CRM WebClient UI 27

2 Zuweisung von Benutzerrollen **73**
2.1 Überblick 73
2.2 Zuweisung per Berechtigungsrolle 75
2.3 Organisationsmodell 77
2.4 Benutzerparameter 81
2.5 GET-Parameter in der URL 82

3 Standard-Benutzerrollen im ITSM und ihre Funktionalitäten **85**
3.1 Überblick 85
3.2 Benutzerrolle SOLMANREQU 96
3.3 Benutzerrolle SOLMANPRO 117
3.4 Benutzerrolle SOLMANDSPTCH 135

4 Customizing von Benutzerrollen **141**
4.1 Überblick 141
4.2 Technisches Profil 142
4.3 Navigationsleistenprofil 146
4.4 Rollenkonfigurationsschlüssel 152
4.5 Layoutprofil 153
4.6 Funktionsprofil 156

4.7 Web-UI-Konfiguration 162
4.8 Erweitertes Customizing 189

5 Schlusswort 205

6 Weiterführende Informationen 207
6.1 Wichtige Transaktionen 207
6.2 Abkürzungsverzeichnis 208
6.3 Interessante Links 209

A Die Autoren 212

B Index 215

C Disclaimer 219

Weitere Bücher von Espresso Tutorials 220

2 Zuweisung von Benutzerrollen

Im vorhergehenden Kapitel haben wir erläutert, dass das CRM WebClient UI verschiedene Layouts anbietet, um es perfekt an die Prozessrolle des Benutzers anzupassen. In diesem Kapitel möchten wir Ihnen zeigen, welche Formen der Zuweisung von Benutzerrollen Sie nutzen können und wie diese konfiguriert werden.

2.1 Überblick

Jeder Benutzer im IT-Servicemanagement (ITSM) und Change Request Management (ChaRM) hat eine festgelegte Rolle im gesamtheitlichen Prozess des Application LifeCycle Managements. Um ihn optimal in seiner Prozessrolle zu unterstützen, bietet das CRM WebClient UI die Möglichkeit, sein Interface so schlank zu gestalten, dass dieser nur jene Funktionalitäten sieht, die er auch im Rahmen seiner Prozessrolle benötigt.

Der SAP Solution Manager stellt verschiedene Alternativen zur Auswahl, einem Nutzer eine Benutzerrolle hinzuzufügen:

- Berechtigungsrolle,
- Organisationsmodell,
- Parameter,
- URL-Parameter.

Sie können sich entweder auf eine dieser Varianten beschränken, oder aber gleichzeitig von der Kombination aller profitieren. So ist es beispielsweise möglich, jedem Nutzer im SAP Solution Manager eine vordefinierte Benutzerrolle per Berechtigungsrolle zuzuweisen. Dies dient beispielsweise dazu, jeden Anwender in die Lage zu versetzen, neue Störungsmeldungen und (je nach Prozess) auch Änderungsanträge anzulegen oder nach Wissensartikeln zu suchen.

Handelt es sich bei dem Nutzer um einen Meldungsbearbeiter oder Change Manager, so benötigt dieser aufgrund seiner zusätzlichen Aufgaben eine Benutzerrolle, die einen erweiterten Funktionsumfang bereitstellt. Diese kann nun über das Organisationsmodell gepflegt werden, da es i. d. R. dazu verwendet wird, die IT-Organisation auf dem SAP Solution Manager abzubilden.

Verfügt ein Nutzer über Zuweisungen zu mehr als einer Benutzerrolle, so erhält er bei der Einwahl in das CRM WebClient UI die Möglichkeit, eine dieser Benutzerrolle zu wählen, wie in Abbildung 2.1 veranschaulicht.

Abbildung 2.1: Auswahl Benutzerrollen

Verfügt der Nutzer allerdings nur über eine einzige Benutzerrolle, so wird dieses Auswahlfenster übersprungen, und das CRM WebClient UI öffnet sich sofort in der zugewiesenen Benutzerrolle.

Bitte beachten Sie die in Abbildung 2.2 gezeigte hierarchische Überlagerung der Zuweisungen.

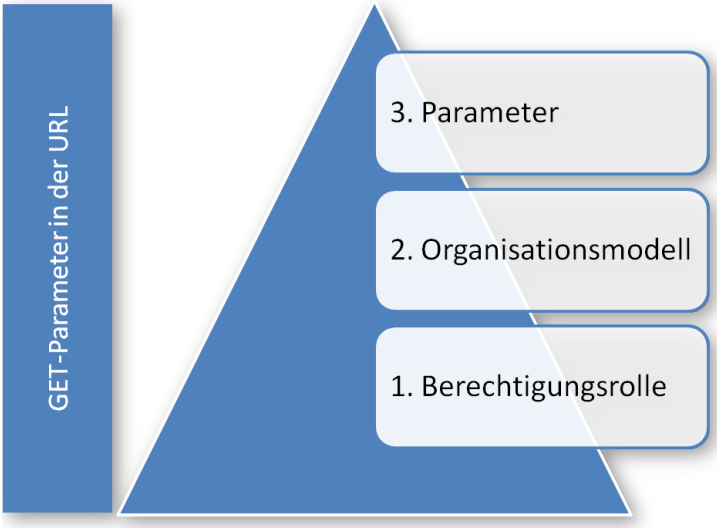

Abbildung 2.2: Überlagerung der Zuweisungen

Das bedeutet, dass beispielsweise die Zuweisung mittels Parameter alle vorherigen Zuweisungen überlagert, während sie mittels GET-Parameter in der URL eine ergänzende Zuweisung über eine der drei dargestellten Möglichkeiten erfordert.

In den folgenden Abschnitten gehen wir näher auf die verschiedenen Zuweisungsmöglichkeiten ein.

2.2 Zuweisung per Berechtigungsrolle

Berechtigungsrollen dienen im SAP der Zusammenfassung bestimmter Ausprägungen von Berechtigungsobjekten. Eine Berechtigungsrolle beschreibt dabei meist einen funktionellen Zusammenhang (wie z. B. die Meldungserstellung) und gibt dem Nutzer überhaupt erst Zugriff auf die damit verbundenen Funktionalitäten. Eine Verknüpfung zwischen Benutzer- und Berechtigungsrolle wird im Customizing der Benutzerrollen gepflegt. Dieses Customizing können Sie in der Transaktion SPRO mittels folgenden Pfads pflegen: SAP SOLUTION MANAGER: EINFÜHRUNGSLEITFADEN • CUSTOMER RELATIONSHIP MA-

NAGEMENT • UI-FRAMEWORK • BENUTZERROLLEN • BENUTZERROLLE DEFINIEREN.

In diesem Customizing können Sie nun für jede Benutzerrolle eine Berechtigungsrolle verknüpfen, wie in Abbildung 2.3 verdeutlicht.

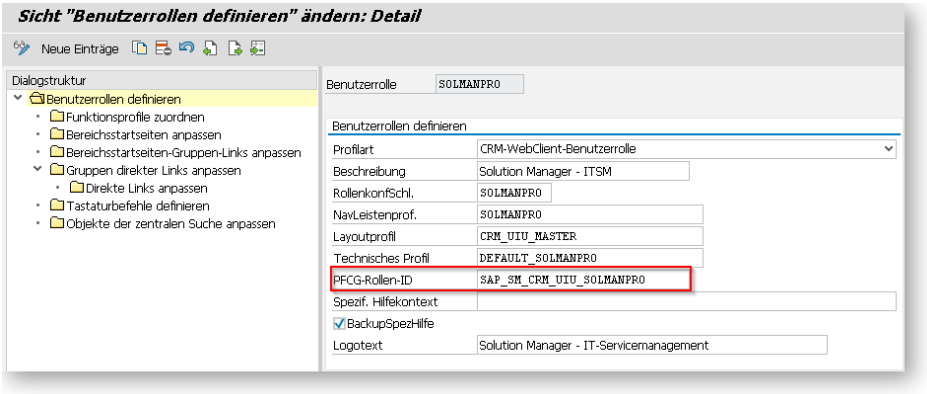

Abbildung 2.3: Verknüpfung zwischen Benutzer- und Berechtigungsrolle

Wird die hier gezeigte Berechtigungsrolle SAP_SM_CRM_UIU_SOLMANPRO nun einem Nutzer zugewiesen, so erhält dieser Zugriff auf die verknüpfte Benutzerrolle (SOLMANPRO). Es ist dabei nicht notwendig, dass die Berechtigungsrolle über tatsächliche Berechtigungen verfügt – eine bloße Zuweisung ist ausreichend.

Benutzer- und Berechtigungsrollen

Die bloße Zuweisung einer Benutzerrolle reicht nicht aus, um dem Anwender alle **Berechtigungen** für das CRM WebClient UI zuzuweisen. Die entsprechenden Berechtigungsrollen für das Framework werden dennoch benötigt. Die allgemeinen Berechtigungen für das Framework des CRM WebClient UIs finden Sie in der Berechtigungsrolle SAP_SM_CRM_UIU_FRAMEWORK. Zusätzlich finden Sie benutzerrollenspezifische Berechtigungen in den Rollen SAP_SM_CRM_UIU_*.

2.3 Organisationsmodell

Die Zuweisung von Benutzerrollen über das Organisationsmodell eines Unternehmens setzt voraus, dass zumindest Teile dieses Modells im System gepflegt wurden. Ein vollständiges Organisationsmodell besteht aus der Organisation selbst, Teams, Positionen und Mitarbeitern, wie Abbildung 2.4 beispielhaft verdeutlicht. Normalerweise ist es ausreichend, dass die IT-Organisation entsprechend gepflegt wird, da alle anderen Mitarbeiter eine Endanwenderrolle verwenden und somit eine Zuweisung per Berechtigungsrolle denkbar ist.

Sie können das Organisationmodell direkt im CRM WebClient UI pflegen. Bitte wählen Sie sich hierzu über die Benutzerrolle SOLMANPRO ein. Anschließend können Sie über den Menüpunkt STAMMDATEN • ORGANISATIONSMODELL ein neues Organisationsmodell anlegen.

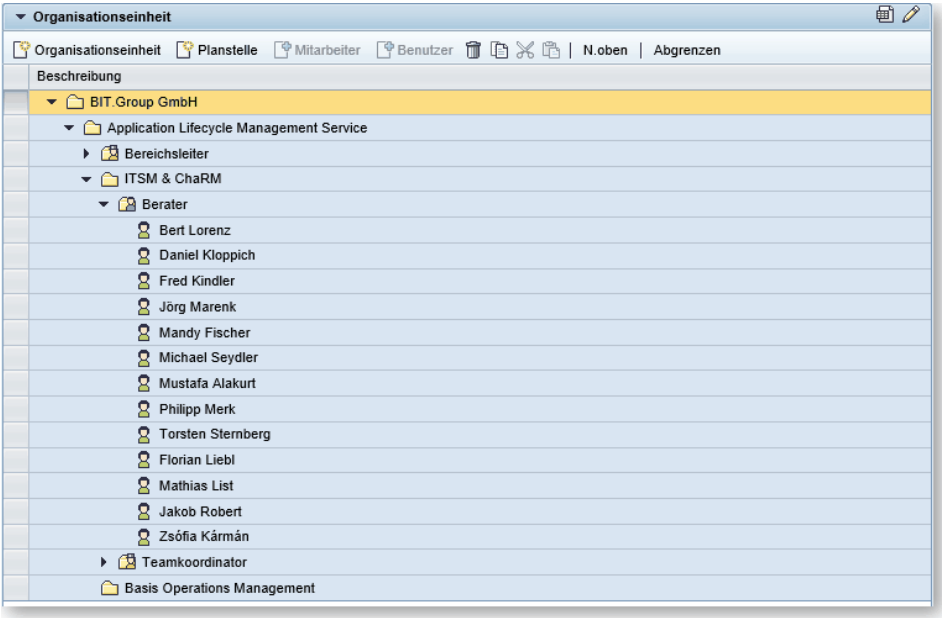

Abbildung 2.4: Organisationsmodell

B Index

A

Abmeldefunktion 32
Anlage 38, 99
Application Lifecycle Management 9, 10, 73
Arbeitsbereich 34
Arbeitsvorrat 123, 125
Aufgaben 121
Auswertung 38, 46

B

Bearbeitungsmodus 55
Benutzerrolle 22, 85, 96, 117, 135
Berechtigung 75, 86, 89
Bestätigen 55
Business Server Pages 21

C

CRM WebClient UI 21
Customizing 104

D

Dispatcher 55, 135
Dokumentfluss 49, 50
Druckseite 62

E

Elementsuche 40
Ergebnisliste 41, 45
Export 47

F

Favoriten 60, 120
Folgedokument 48, 50
Freigabe 32, 45, 60, 122
Funktionsprofil 156

G

Geschäftspartner 87, 88
Guided Procedure 100

H

Historie 11, 12

I

Informationsbereich 37, 40
Informationsblock 51
ITIL 5, 39
IT-Servicemanagement 5, 9, 39
ITSM-Workcenter 29
-Seite 37

K

Key Performance Indicator 10
Kontextknoten 180
Kopfbereich 31

L

Layoutprofil 153
Linkgruppe 172
Links 32, 40, 123, 160
  Gruppenlinks 37
  Logische Links 146
Logo 32, 153, 189

M

Motiv 144, 200

N

Nachrichtenleiste 34
Navigationsleiste 28
Navigationsleistenprofil 146
News 122

O

Organisationsmodell 77
Outbound-Plug-Zuordnungen 24

P

Parameter 81, 82, 95, 156, 194, 195, 196, 197
Performance 23
Personalisierung 30, 32, 46, 52, 62, 64, 67, 69, 158
Pflichtfelder 103

R

Rollenkonfigurationsschlüssel 152

S

Sammelrolle 92
SAP GUI 13
Schnellanlage 30
Seitentyp 34
Self Service Portal 96, 100
Service Provider 107
Servicekatalog 112
SOLMANDSPTCH 135
SOLMANPRO 117
SOLMANREQU 96
Springen 61
Stammdaten 128
Startseite 35, 64, 98, 169
Suche 33, 38, 40, 43, 44, 45, 46, 51, 63, 67, 111, 186
Suchkriterien 41, 51
Support Package 5 19, 22, 85
Systemnachrichten 32

T

Tabellenansicht 67, 69, 182
Tag 59, 120
Technisches Profil 142
Termine 121
Titel 33, 52
TREX 111

U

Übersichtsseite 51, 66, 173
  Layout 175
URL 94

V

Vertreterregelung 105
Vorgang 15, 18, 49
  aus Vorlage 48
  Folgevorgang 49

neu 48
Vorgangsmonitor 17
Vorlagenbenutzer 89

W

WebDynpro 17
Werkzeugkasten 34, 52
Widget 35, 37, 64, 65, 70, 98, 104, 106, 107, 119
Workcenter 17
Workflow 121

Z

Zuletzt verwendete Objekte 31
Zuordnungsblock 51, 66, 69