

Inhalt

Geleitwort	9
Einleitung	11

1 Einführung in die Geschäftsprozessüberwachung 17

1.1	E2E-Support-Standards und Run SAP	17
1.2	Betrieb eines Auftragsprozesses mit SAP ERP und SAP CRM ..	23
1.3	Grundlagen und Einrichtung der Geschäftsprozess- überwachung mit dem SAP Solution Manager	26
1.4	Initiale Einrichtung	29
1.4.1	Einrichten der Systeme	30
1.4.2	RFC-Verbindungen	31
1.4.3	Einrichten der logischen Komponenten	34
1.4.4	Einrichten einer Lösung	36
1.4.5	Abbildung der Geschäftsprozesse im SAP Solution Manager	39
1.4.6	Einrichten der Datenkollektoren und grundlegende Einstellungen der Geschäftsprozessüberwachung: Setup-Sitzung	42
1.4.7	Verwendung der Geschäftsprozessüberwachung: operative Sitzung	52

2 Überwachung technischer Parameter von Prozessschritten 57

2.1	Überwachung der Antwortzeiten von Dialogtransaktionen	57
2.1.1	Überwachung mithilfe des Monitoring-Typs »Dialog Performance«	58
2.1.2	Überwachung mithilfe des Monitoring-Typs »Application Monitor«	62
2.2	Überwachung der Hintergrundverarbeitung	72
2.2.1	Spezifikation des zu überwachenden Hintergrundjobs	73
2.2.2	Überwachung von vorgegebenen Zeitfenstern und Ausführungsdauern	77
2.2.3	Überwachung von Abbrüchen und Fehlermeldungen	81

2.3	Überwachung von Programmabbrüchen	83
2.3.1	Kurzdumps	83
2.3.2	Verbuchungsabbrüche	87
2.4	Aktivierung der Einstellung	89
3	Durchsatz- und Backlog-Indikatoren	91
3.1	Überwachung der Auftragsanlage	93
3.1.1	Aufträge im CRM-System	94
3.1.2	Aufträge im ERP-System	102
3.2	Überwachung der Lieferbearbeitung	111
3.2.1	Überwachung des Durchsatzes	112
3.2.2	Überwachung der Vorgänge im Lager	114
3.3	Überwachung der Fakturaerstellung	115
3.4	Aktivierung und Verwendung der Einstellung	118
4	Überwachung der Datenkonsistenz	123
4.1	Datenkonsistenz und Standardsoftware	123
4.2	Datenkonsistenzmanagement mit dem SAP Solution Manager	126
4.2.1	Zentrales Monitoring	126
4.2.2	Prozessvorlage für Datenkonsistenzüberwachung	129
4.3	Datenkonsistenzüberwachung am Beispiel des Kundenauftragsprozesses	132
4.3.1	Einrichten des Data Integrity Managers	133
4.3.2	Einrichten des Monitoring-Objekts im SAP Solution Manager	136
4.3.3	Einrichten des Abgleichs zwischen LVS und ERP-System	141
4.3.4	Einrichten der Datenkonsistenzüberwachung für Vertriebsbedarfe	144
4.3.5	Einrichten der Datenkonsistenzüberwachung für die Buchhaltung	145
4.4	Die operative Sitzung	147
4.5	Datenkonsistenzmanagement mit dem Work Center »Business Process Operations«	147

5	Überwachung von Schnittstellen	151
5.1	BDoc-Monitoring	153
5.2	IDoc-Monitoring	161
	5.2.1 Überwachung der Ausgangsverarbeitung	162
	5.2.2 Überwachung der Eingangsverarbeitung im LVS.....	166
5.3	Überwachung der qRFC-Verarbeitung	167
	5.3.1 Überwachung der RFC-Verbindung	168
	5.3.2 Überwachung der qRFC-Schnittstelle	168
5.4	Batch-Input- und Filemonitoring	172
	5.4.1 Überwachung des Filetransfers	173
	5.4.2 Überwachung der Batch-Input-Verarbeitung	176
6	Reportingfunktionalität für die Geschäftsprozessüberwachung	181
6.1	Ad-hoc-Reporting im SAP NetWeaver BW-System	181
	6.1.1 Einrichten des BW-Reportings	183
	6.1.2 Verwendung des Reportings	187
6.2	Service-Level-Reporting	193
7	Erweiterung der Geschäftsprozessüberwachung hinsichtlich individueller Anforderungen	199
7.1	Verwendung des allgemeinen User Exits	199
	7.1.1 Anlegen des Monitoring-Objekts und der Kennzahlen im Satellitensystem	200
	7.1.2 Hinterlegen des verwendeten Codings im Satellitensystem	204
	7.1.3 Aktivieren der erweiterten Funktionalität im SAP Solution Manager	209
7.2	Erweiterungsmöglichkeiten in der Datenkonsistenz- überwachung	210
	7.2.1 Erweiterung und Auswertung kundeneigener Reports ohne eigene Ablage	211
	7.2.2 Auswertung kundeneigener Konsistenzreports mit komplexer Logik	213
	7.2.3 Auswertung kundeneigener Konsistenzreports ohne komplexe Logik	215
7.3	Allgemeine generische Datenkollektoren	216

Anhang	219
A Übersicht über die Monitoring-Objekte	219
A.1 Monitoring-Objekte für die Logistik im SAP ERP-System	219
A.2 Monitoring-Objekte für die Logistik im SAP CRM-System	222
A.3 Monitoring-Objekte für die Logistik im SAP SCM-System	223
A.4 Monitoring-Objekte im SAP EWM-System	224
A.5 Monitoring-Objekte für das Rechnungswesen im SAP ERP-System	224
A.6 Monitoring-Objekte für das Datenkonsistenzmanagement	225
A.7 Monitoring-Objekte für die Schnittstellen	227
A.8 Allgemeine Monitoring-Objekte	228
A.9 Sonstige Monitoring-Objekte	229
B Über den Autor	232
Index.....	233