

Conigma koppelt Helpdesks

Mit „Conigma Service Connector“ lassen sich bestehende Helpdesk-Lösungen mit SAPs „Solution Manager“ verbinden.

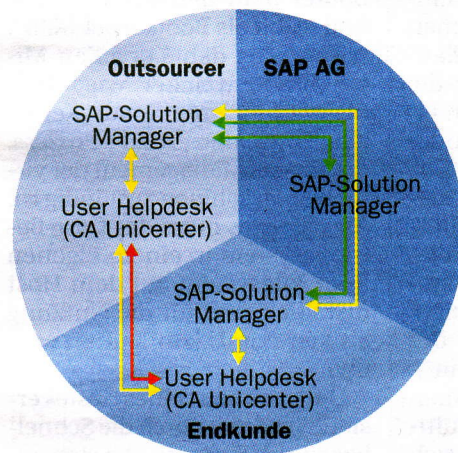
Firmen, die SAP-Lösungen nutzen, müssen den Solution Manager der Walldorfer verwenden. Viele SAP-Kunden betreiben jedoch eigene IT-Supportsysteme mit Userhelpdesk und Service-Desk, da sie neben SAP noch andere Lösungen einsetzen.

Die Galileo Group AG aus München entwickelt mit Conigma Service Connector (Conigma SC) eine Lösung, die den Solution Manager eng mit bestehenden Helpdesk-Systemen verbindet. Denkbar sind zwei Szenarien: Der Kunde nutzt seinen Service-Desk als führendes Workflow-System, das Verwaltungswerkzeug der SAP läuft als Backend, sammelt Endbenutzermeldungen und kommuniziert mit dem Support des ERP-Anbieters.

Im zweiten Szenario richtet der Anwender im bestehenden Service-Desk sowie in dem im Solution Manager integrierten Helpdesk jeweils einen Workflow ein. Ereignisse geben die Systeme je nach Klassifikation in die jeweils andere Ablaufsteuerung weiter.

Die Motivation für diese Entwicklung von Conigma SC war ein Projekt bei einem IT-Outsourcing-Unternehmen, das im Kundenauftrag mehrere SAP-Lösungen betreibt. Dort läuft auch

Trouble Tickets weiterleiten



- Datenflüsse für SAP-Systeme
- Datenflüsse für Non-SAP-Systeme
- Datenflüsse für SAP- und Non-SAP-Systeme

Quelle: Galileo Group

Verknüpfung eines Userhelpdesks mit dem „Solution Manager“ der SAP.

der Solution Manager. Das Problem bestand darin, dass Trouble Tickets von Hosting-Kunden, die Non-SAP-Systeme betreffen, genauso beim Dienstleister landeten wie solche, die aus Störungen innerhalb von R/3 herrührten. Dies führte unweigerlich immer wieder zu Konfusionen und Mehrkosten.

Mit Conigma SC lassen sich Tickets zunächst innerhalb des kundenseitig installierten Helpdesks „Unicenter Service Desk“ von Computer Associates behandeln. Sollte es sich um ein reines SAP-Problem handeln, erhält der SAP-Hoster ein dazu

passendes Ticket. Falls ein Non-SAP-Fehler vorliegt, kümmert sich der lokale Helpdesk um dessen Behebung. Dieses Szenario greift auch dann, wenn ein vom Nutzer gemeldeter Vorfall sowohl mit einer SAP- als auch einer Non-SAP-Applikation zusammenhängt. (fn) ◆

Mehr zum Thema

www.computerwoche.de/go/

567365: SAP erweitert Solution Manager;

551367: Pfleger für SAP-Landschaften.