



SAP Solution Manager STP – Wer bezahlt die Party?

In einigen Unternehmen wird die Partner Funktion Sold To Party STP (Auftraggeber) im Incident Management nicht verwendet. Einsam befindet sich ein Eintrag als oberster Knoten im Organisationsmodell um dieses Partnerfunktionsfeld im WEB UI überhaupt zu füllen. Die Begründung liegt oft in der Konstellation des Service Desk als interner Support. Es gibt häufig nicht einmal eine Kostenstelle dafür und die Service Zeit wird nicht abgerechnet.

Wozu brauche ich einen Auftraggeber (STP), wenn die Einheiten der SLA Zeiten und die Service Verträge nur fiktiv existieren und allenfalls für die interne Qualitätskontrolle des Service Support im Unternehmen verwendet wird? Das Prinzip des Service Desk beruht prozessual auf einer Ein – und Verkaufslogistik. Jemand bestellt Service und bezahlt dafür und jemand liefert Service und erhält dafür entsprechende Entlohnung, die in den Service Verträgen festgelegt sind. Auch wenn die Service Zeit sekundär über den Arbeitslohn der Supportmitarbeiter geleistet wird findet dieses Prinzip statt.

Wen ich jetzt abstrahiere und versuche jeden der Service über das Incident Management bestellt, kann ich diesen Geschäftspartner, Gruppen oder Organisationseinheiten als Einkäufer sehen und meine Geschäftspartner, Teams oder Organisationseinheiten die Support leisten als Verkäufer. Diese Vorstellung hilft mir mein Service Organisationsmodell (PPOMA_CRM oder Stammdaten CRM WEB UI) hierarchisch detaillierter aufzubauen. Jede definierbare Einkaufseinheit (z.B. Kunde, Fachbereich, Abteilung) erhält einen STP oder wird direkt dafür eingesetzt.

Welchen Vorteil habe ich von diesem granulierten Organisationsmodell wenn ich kein Value Added Reseller VAR (Service Provider) bin. Ich kann die Findung im Incident über die Partnerfunktion STP wesentlich filigraner aussteuern. Über den Eintrag des STP (Einfach für den Endanwender) können bei entsprechender Konfiguration relevante Mitarbeiter, Support Teams, Systeme und Objekte direkt automatisch zugeordnet und eingetragen werden.

Fazit der erweiterte Einsatz der Partner Funktion STP lohnt sich auch bei einem internen Einsatz des Service Desk. Ein gut gepflegtes Organisationsmodell hilft Prozesse zu vereinfachen und Fehlerquoten zu minimieren.

mrs consult

Manfred Riese-Springer