
Service ERP

Quartalsbericht 2-2012

1. Verfügbarkeit

ungeplante Systemausfälle

EDE Mittwoch 23.5.2012 15:10 bis 15:30, Virtualisierungsserver hat sich ohne manuellem Eingriff selbst neugestartet! (Die BS-Administratoren beobachten das System)
 SAP keine

geplante Systemauszeiten

EDE keine
 SAP Donnerstag 26.4.2012, 16:00 bis 19:00 Uhr Support Packages einspielen

Servicegroup 'Service_Enterprise_Resource_Planning'

me
 01-04-2012 00:00:00 to 01-07-2012 00:00:00
 Duration: 91d 0h 0m 0s

[Availability report completed in 0 min 14 sec]

Servicegroup 'Service_Enterprise_Resource_Planning' Service State Breakdowns:

Host	Service	% Time OK	% Time Warning	% Time Unknown	% Time Critical
SAP_Produktivsystem	TCP_Portcheck_Port_3200	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)
	check_sap	87.169% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)
edepro	domino-web	34.387% (99.994%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.002% (0.006%)
ibitprintsvr1	SAP_Druckservice - SAPSprint	99.996% (99.996%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.004% (0.004%)
	Spooler	99.996% (99.996%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.004% (0.004%)
print03	Spooler	99.993% (99.993%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.007% (0.007%)
Average		86.924% (99.996%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.003% (0.004%)

Der Service edepro wurde erst Ende Mai in die Betriebsüberwachung aufgenommen, daher der Wert 34,387%. Der Service check_sap wird auch erst seit Anfang April überwacht. Im nächsten Quartal wird dieser Wert anzeigen, ob der Dienst SAP möglicherweise nicht zur Verfügung stand.

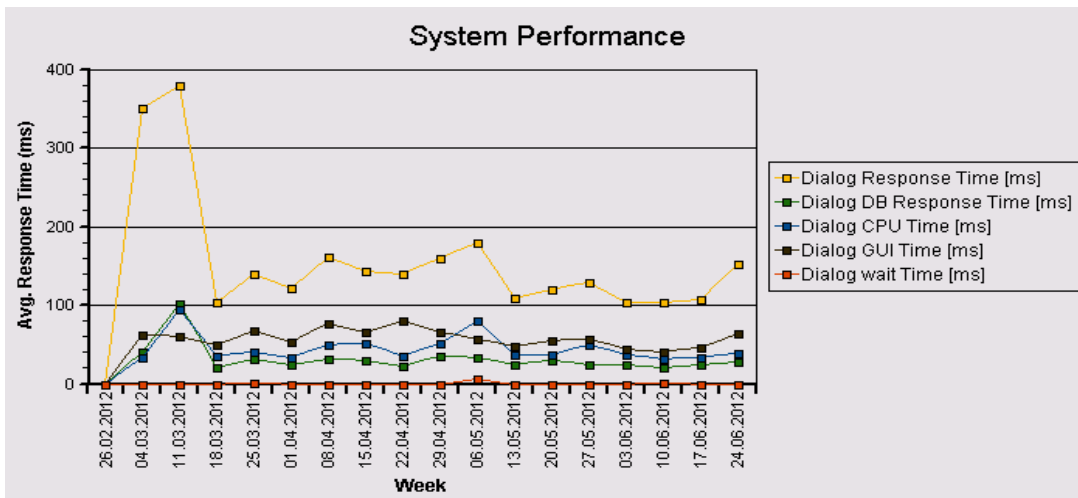
Leistungsindikatoren

Performanceparameter (Tabelle oben 2. Quartal 2012, Tabelle unten 4. Quartal 2011)

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users	120	steady
	Avg. Response Time in Dialog Task	152 ms	up
	Max. Dialog Steps per Hour	6255	down
	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	128 ms	up
	Avg. Availability per Week	96 %	steady
Database Performance System Performance	Average Response Time in RFC Task	269 ms	up
	Max. number of RFCs per hour	602	up
	Avg. RFC response time at peak work hour	104 ms	down
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	1 %	steady
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	28 ms	up
	Avg. DB Request Time in Update Task	84 ms	up
Database Performance System Performance Database Performance	Average DB time for RFC	48 ms	up
Database Space Management	DB Size	181.43 GB	steady
	DB Growth Last Month	0.70 GB	steady

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users	142	up
	Avg. Response Time in Dialog Task	497 ms	down
	Max. Dialog Steps per Hour	9971	up
	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	584 ms	up
	Avg. Availability per Week	80 %	down
Database Performance System Performance Database Performance	Average Response Time in RFC Task	1373 ms	down
	Max. number of RFCs per hour	606	down
	Avg. RFC response time at peak work hour	380 ms	down
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	50 %	down
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	182 ms	steady
	Avg. DB Request Time in Update Task	286 ms	steady
Database Performance System Performance Database Performance	Average DB time for RFC	299 ms	down
Database Space Management	DB Size	180.54 GB	steady
	Last Month DB Growth	3.41 GB	up

Quelle der Tabellen: SAP Early Watch Alert 23.12.2011 und 29.6.2012 Die Inbetriebnahme der neuen Hardware im März 2012 hat alle Performance Parameter deutlich verbessert.

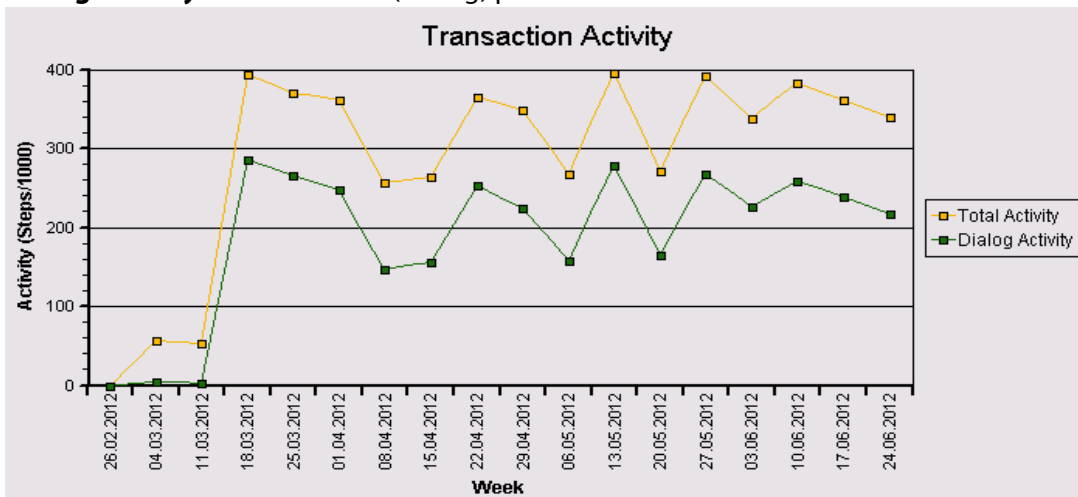


Im letzten Quartal zeigen sich keine Auffälligkeiten der System Performance

Auslastung des Systems

Total Activity: Transaktionen (Dialog und Batch) pro Woche in Tausend

Dialog Activity: Transaktionen (Dialog) pro Woche in Tausend

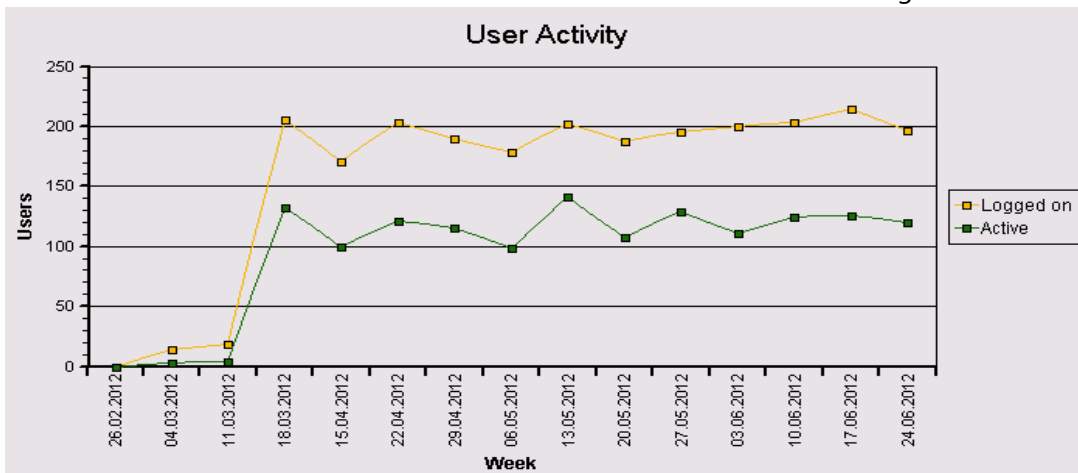


Die Systemnutzung im zweiten Quartal 2012 ist konstant.

Das "User Activity" Diagramm unten zeigt die Nutzer Aktivität im System über die Zeit.

- **Total Users:** Gesamtanzahl der Nutzer die sich in der jeweiligen Woche eingeloggt hatten.

- **Active Users:** Nutzer die mehr als 400 Transaktionen in einer Woche aufgerufen haben.



2. Tätigkeitsschwerpunkte:

SAP Systemverwaltung:

- Um bei der Arbeit mit SAP auftretende Fehler analysieren und beheben zu können oder neue Programme testen zu können, wird ein Testsystem mit aktuellem Datenbestand benötigt. Die Aktualisierung der Daten des Testsystems dauerte bisher mehr als eine Woche und fand nur unregelmäßig statt, so dass das Testsystem häufig einen zu alten Datenbestand hatte. Die Basis-Administratoren haben deshalb den Auftrag erhalten ein Verfahren zu definieren, das sicherstellt, das mindestens dreimal im Jahr ein aktualisiertes Testsystem bereitgestellt werden kann und der Aufwand je Aktualisierungsvorgang nicht mehr als drei Tage dauert. Zuvor war geprüft worden, ob professionelle Software, die zur Erreichung des Ziels angeboten wird, kostengünstiger wäre. Die Prüfung fiel negativ aus, da entsprechende Software nicht einfach zu bedienen ist, und sich die Kosten auch unter Erfüllung der vom Lieferanten genannten Daten nicht innerhalb der nächsten drei Jahre amortisieren würden. Bei Annahme von eigenen Parametern für den Aufwand zur Bedienung der Software würden sich die Kosten frühestens nach sechs Jahren amortisieren.

Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

- Optimierung der Programme zum Erfassen der Stammdaten von Kosten- und Finanzstelle zur Nutzung der elektronischen Drittmittelakte.
- Inbetriebnahme eines neuen Abrechnungsprogrammes für die Telefonabrechnung. Die Neuprogrammierung war notwendig, da es immer wieder zu Problemen bei der Abrechnung der Telefongebühren der externen Nutzer der Telefonanlage gab (z.B. Studentenwerk, externe Forschungsgruppen)
- Flexibilisierung des Programms für die Abrechnung der Handkasse.
- Fortsetzung der Programmierung einer Web-Schnittstelle zur Verbuchung von Debitorenbelegen.
- Bereitstellung der Kontoübersicht für Finanzstellen in EDE am 20.06.2012
- Bereitstellung von Anleitungen die mit datango dem neuen Dokumentationswerkzeug der IT-Dienste erstellt wurden und die es auch erlauben, die Handhabung von Programmen zu üben.
- Prüfen von SAP Standardfunktionen zur Integration der Microsoft Office Integration zur Nutzung bei der Erstellung und Buchung von Debitorenrechnungen

Materialwirtschaft:

- Inbetriebnahme eines Jobs, der die Nutzer täglich informiert, wenn zu elektronischen Rechnungen des Lieferanten B&R die dazugehörigen Papierdokumente nicht an das Dez. 2 zur Verbuchung übergeben worden sind.
- Klärung diverser Incidents die nach der Inbetriebnahme der elektronischen Schnittstelle open TRANS für den Lieferanten von Büromaterial B&R aufgetreten sind. Insbesondere fällt es dem Einkauf noch schwer zu akzeptieren, dass in jeder Bestellung alle Bestellpositionen aufzunehmen sind und es nicht mehr möglich ist, eine Bestellung an B&R abzugeben, die lediglich sagt: Bestellung aller Positionen des Angebotes z vom tt.mm.yyyy.

Controlling:

- Konkretisierung des modellierten Prozesses zur Erfassung von Arbeitszeiten der Forscher für die Einhaltung der Anforderungen der Mittelgeber in der Drittmittelverwaltung

HCM:

- Die Berechnung der Nachversicherung unversorgter ausgeschiedener Beamte incl. des Ausfüllens der erforderlichen Formulare erfolgt jetzt per Programm. (Priorität 1, lfd. Nr. 5, der Anforderungsliste des Dez. 2)
- Ein Report über Mitarbeiter, die über die Jahresarbeitsentgeltgrenze (JAEG) der letzten drei Jahre verdient haben und die aller Voraussicht nach im vierten Jahr ebenso über der JAEG verdienen werden, hinterlegt die Beträge der JAEG der vorangegangenen Jahre und des kommenden Jahres und druckt das hinterlegte Formular aus. (Priorität 3, lfd. Nr.1, der Anforderungsliste des Dez. 2)
- Dem Dez. 1 wurde ein Bericht zur Berechnung von Jubiläumsrückstellungen bereitgestellt.
- Das Dez. 1 bittet darum, das im Organisationsmanagement die Tätigkeitsdarstellungen der Planstellen in SAP hinterlegt werden, so das jederzeit einsehbar ist, welche Tätigkeiten einer Planstelle zugeordnet sind. Es wurde geprüft, wie die Anforderung realisiert werden kann. Es wird noch mit dem CCC abgestimmt, ob eine gemeinsame Lösung möglich ist. Alternativ könnte in Oldenburg kurzfristig eine eigene Lösung basierend auf SAP-Standardprogrammen bereitgestellt werden kann.

3. Incidents und Anforderungen

Aufgabengebiet	Incidents	Anforderungen	Summe
Controlling (CO)	2	0	2
SAP Systemadministration (SA)	75	4	79
HCM (HR)	7	5	12
Finanzbuchhaltung (FI)	8	5	13
Materialwirtschaft (MM) und EDE	18	2	20
Account, Berechtigung)	1	13	14
Sonstiges	3	3	6
Gesamtergebnis	114	32	146

Die vorstehende Tabelle basiert auf Auswertungen des Ticketsystems Helpline und Aufzeichnungen der MitarbeiterInnen.