

---

# Service ERP

---

Quartalsbericht 3-2012

## 1. Verfügbarkeit

### ungeplante Systemausfälle

EDE Freitag 07.09.2012 06:00 bis 08:40. Der Service Netzanbindung hatte am 6.9. einen DHCP-Server abgestellt, der nach Meinung der Kollegen nicht mehr produktiv genutzt wurde.  
 Montag 10.09.2012 6:00 bis 8:24. Die am Freitag 7.9. eingetragenen Netzdaten, waren bereits in der Nacht zum Samstag nicht mehr aktiv. Erst am Montag wurde dann eine dauerhafte Netzeintragung vorgenommen.

SAP keine

### geplante Systemauszeiten

EDE keine

SAP keine

### Servicegroup 'Service\_Enterprise\_Resource\_Planning'

*me*  
 01-07-2012 00:00:00 to 01-10-2012 00:00:00  
 Duration: 92d 0h 0m 0s

[ Availability report completed in 0 min 21 sec ]

#### Servicegroup 'Service\_Enterprise\_Resource\_Planning' Service State Breakdowns:

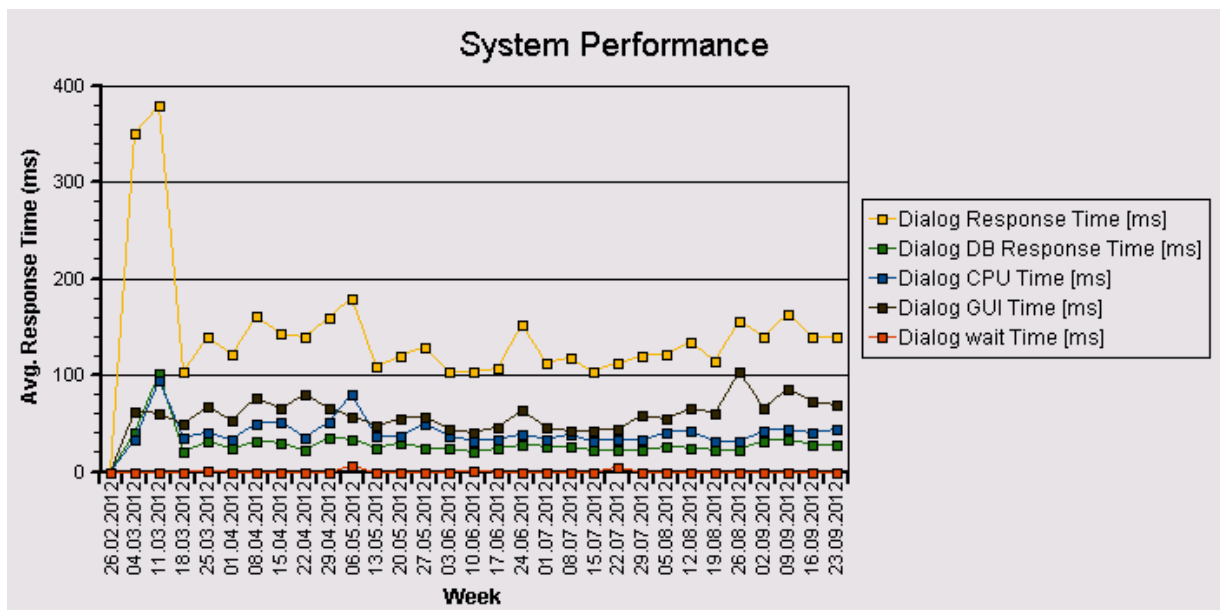
Host	Service	% Time OK	% Time Warning	% Time Unknown	% Time Critical
SAP_Produktivsystem	TCP_Portcheck_Port_3200	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)
	check_sap	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)
Serviceuebersicht	CI_Service_Enterprise_Resource_Planning	66.799% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)
edebc	sapbc-process	96.591% (96.591%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	3.409% (3.409%)
edepro	domino-process	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)
	domino-web	99.998% (99.998%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.002% (0.002%)
edetomcat	tomcat-EDEToDomino	96.939% (96.939%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	3.061% (3.061%)
	tomcat-EDEToSAP	96.990% (96.990%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	3.010% (3.010%)
	tomcat-SAPServicesToDomino	96.940% (96.940%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	3.060% (3.060%)
	tomcat-SAPServicesToSAP	96.991% (96.991%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	3.009% (3.009%)
	tomcat-process	96.939% (96.939%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	3.061% (3.061%)
	tomcat-web	96.940% (96.940%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	3.060% (3.060%)
ibitprintsrv1	SAP_Druckservice - SAPSprint	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)
	Spooler	99.996% (99.996%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.004% (0.004%)
print03	Spooler	99.936% (99.936%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.064% (0.064%)
print04	SAP_Druckservice - SAPSprint	95.918% (99.925%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.072% (0.075%)
Average		96.311% (98.637%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	1.363% (1.363%)

Die Servicebereitschaft wird 24/7 gemessen. Zugesichert ist der Service aber lediglich an den Werktagen von 6:00 bis 22:00 Uhr. Die Prozentwerte wären höher, würde dies bei der Berechnung berücksichtigt werden, wäre der % Wert Time OK sehr viel höher.

## Leistungsindikatoren Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users	115	up
	Avg. Response Time in Dialog Task	139 ms	down
	Max. Dialog Steps per Hour	9038	up
	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	98 ms	steady
	Avg. Availability per Week	95 %	steady
	Average Response Time in RFC Task	301 ms	up
	Max. number of RFCs per hour	426	up
	Avg. RFC response time at peak work hour	223 ms	up
	Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	1 %
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	28 ms	up
	Avg. DB Request Time in Update Task	90 ms	up
	Average DB time for RFC	62 ms	up
Database Space Management	DB Size	184.84 GB	steady
	DB Growth Last Month	0.89 GB	down

Quelle der Tabellen: SAP Early Watch Alert 28.09.2012.

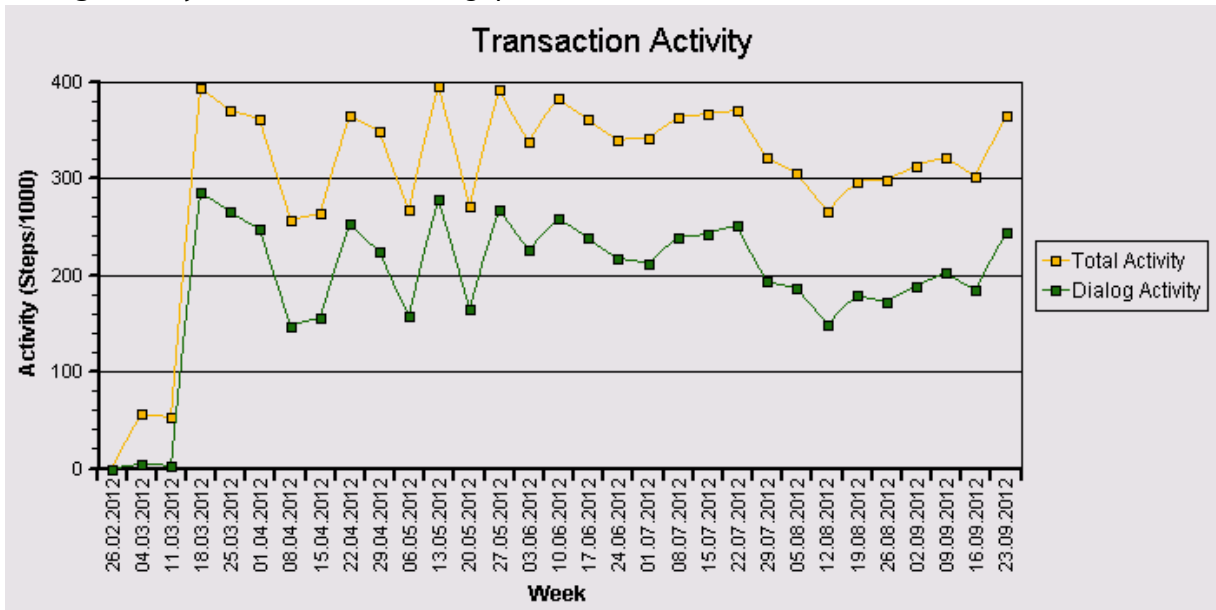


Im letzten Quartal zeigen sich keine Auffälligkeiten der System Performance

**Auslastung des Systems**

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

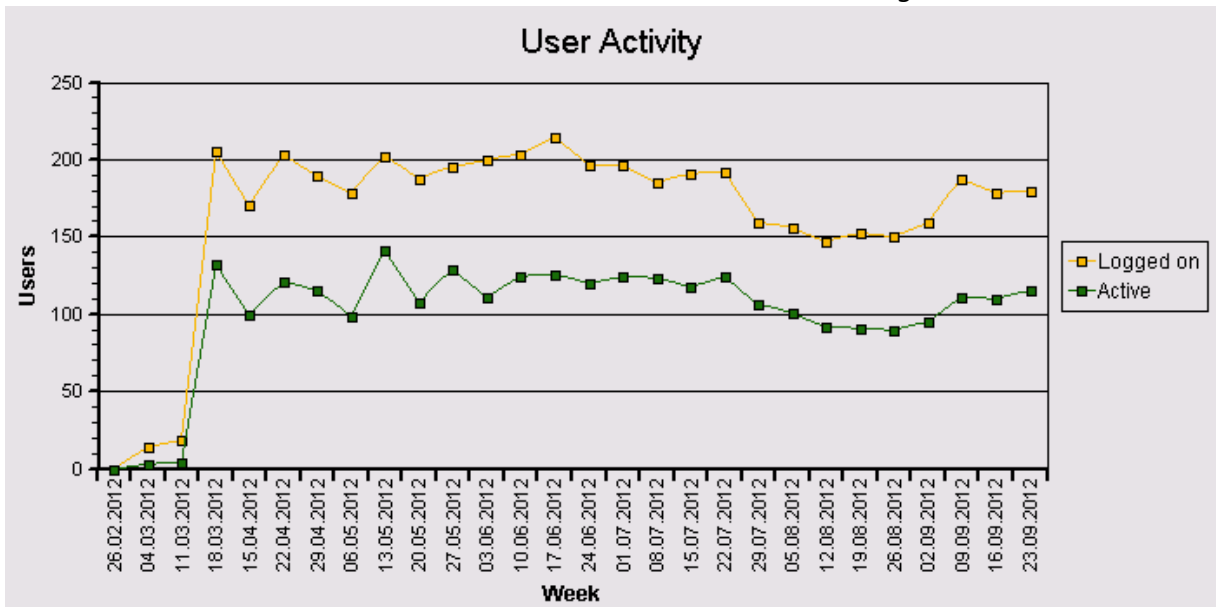
**Dialog Activity:** Transaktionen (Dialog) pro Woche in Tausend



Die Systemnutzung im dritten Quartal 2012 spiegelt die reduzierte Nutzung im Sommer gut wieder.

**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:

- Das für den Support durch die SAP notwendige SAP Support System mit dem SAP Solution Manager wurde als virtuelle Maschine in einer neueren Version installiert. Dies ist der erste Test für den Betrieb der SAP Systeme als virtuelle Maschinen. Die IT-Dienste wollen möglichst viele Systeme als virtuelle Maschinen betreiben um Energie zu sparen, Hardware besser ausnutzen zu können und flexibel auf neue Anforderungen reagieren zu können. Der Solution Manager erhielt neue Funktionen zur Systemverwaltung von Entwicklungs- Test- und Produktionsumgebung, hierbei traten diverse Probleme auf. In Fachkreisen wird die Komplexität des Solution Managers diskutiert. Es gibt nur wenige kompetente Berater für die Handhabung des Solution Managers. Die Zusammenarbeit mit der BTC im SAP Umfeld hat erneut sehr gut geklappt.

### Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

- Intensives Testen der elektronischen Drittmittelakte. Übernahme der Programme in das Produktivsystem, um zu klären, ob die Transporte, die aus Hannover ins Testsystem übernommen wurden auch an das Produktivsystem übergeben werden können.
- Bereitstellung einer ersten Anleitung zur Handhabung der Drittmittelakte. Diese Anleitung wurde mit datango dem neuen Dokumentationswerkzeug der IT-Dienste erstellt. Die Anleitung ist auch geeignet die Handhabung der Drittmittelakte zu üben.
- Die Web-Schnittstelle zur Verbuchung von Debitorenbelegen wurde fertiggestellt und an die Programmierer im Service Campus Management zur Verwendung übergeben.
- Die Kontoübersicht für Finanzstellen wurde aus EDE heraus im letzten Quartal 492 Mal aufgerufen. Diverse Nutzer haben den Antrag auf einen eigenen SAP Zugang zurückgezogen, als Ihnen die neue Funktion gezeigt wurde.
- Erweiterung der zfml als Excel Liste um Merkmale aus den Modulen AM und MM zur flexiblen Berichterstellung.

### Materialwirtschaft:

- Erstellung einer Dokumentation der Anforderungen an Lieferanten zur Nutzung der open Trans Schnittstelle für den elektronischen Geschäftsverkehr mit der Universität Oldenburg.

### Controlling:

- Beginn mit der Erstellung eines Programmes zur Erfassung der Arbeitszeiten in Drittmittelprojekten. Im Rahmen der vom Gesetzgeber verlangten Trennungsrechnung, werden die verantwortlichen Wissenschaftler von Drittmittelprojekten, die für die Projekte verwendete Arbeitszeit dokumentieren müssen. Zusätzlich können sie weitere Personen ihren Projekten zuordnen, die dann ebenfalls deren Arbeitszeiten im Projekt erfassen können.

### HCM:

- Bereitstellung eines Berichts für die Personalverwaltung der Personalfallweise diverse Merkmale zu Vertragsbestandteilen übersichtlich darstellt.
- Anpassung einiger Programme in Folge des BAG Gerichtsentscheides zum Urlaubsanspruch von Personen unter 40 Jahren.

- Vorbereitung des Workflows für die Anstellung des Tarifpersonals hier insbesondere die Berechnung der warteten Kosten vor der Einstellung bei der Prüfung ob genügend Mittel für die Einstellung zur Verfügung stehen.

### 3. Incidents und Anforderungen

Aufgabengebiet	Incidents	Anforderungen	Summe
Controlling (CO)	2	0	2
SAP Systemadministration (SA)	35	2	37
HCM (HR)	4	7	11
Finanzbuchhaltung (FI)	6	5	11
Materialwirtschaft (MM) und EDE	12	2	14
Account, Berechtigung)	1	9	10
Sonstiges	2	3	5
Gesamtergebnis	62	28	90

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