

---

# Service ERP

---

Quartalsbericht 1-2015

## 1. Verfügbarkeit

### 1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE 2.2. 3:30 bis 9:20 Server war aus unbekanntem Gründen abgestürzt. Neustart erst nach vollständiger Sicherung vorgenommen, um Folgefehler zu vermeiden.

SAP

### 1.2 geplante Systemauszeiten

EDE 6.3. 13:00 bis 6.3. 17:00 Uhr Aktivierung von SSL und Aufhebung der Beschränkung des Zugriffs auf eingetragene IP-Adressen, in der Folge bis 8.3. 19:00 wird System als nicht verfügbar von der Betriebsüberwachung erkannt, da die Betriebsüberwachung weiterhin auf alten Port prüft wurde und nicht die neue SSL-Verbindung überwacht hat. Daher die im Folgenden hohen kritischen Werte zu EDE.

SAP keine

### 1.3 Verfügbarkeitsstatistik

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

01-01-2015 00:00:00 to 01-04-2015 00:00:00

Duration: 89d 23h 0m 0s

[ Availability report completed in 0 min 19 sec ]

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

Host	Service	% Time OK	% Time Warning	% Time Unknown	% Time Critical	% Time Undetermined
SAP_Produktivsystem	TCP_Portcheck_Port_3200	99.980% (99.980%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.020% (0.020%)	0.000%
	check_sap	99.977% (99.977%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.023% (0.023%)	0.000%
Serviceuebersicht	Cl_Service_Enterprise_Resource_Planning	89.006% (89.006%)	10.994% (10.994%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000%
edebc	sapbc-process	99.982% (99.982%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.018% (0.018%)	0.000%
edepro	domino-process	99.554% (99.554%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.446% (0.446%)	0.000%
	domino-web	97.119% (97.119%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	2.881% (2.881%)	0.000%
edetomcat	tomcat-EDEToDomino	99.452% (99.452%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.548% (0.548%)	0.000%
	tomcat-EDEToSAP	99.864% (99.864%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.136% (0.136%)	0.000%
	tomcat-SAPServicesToDomino	99.444% (99.444%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.556% (0.556%)	0.000%
	tomcat-SAPServicesToSAP	99.858% (99.858%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.142% (0.142%)	0.000%
	tomcat-process	99.885% (99.885%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.115% (0.115%)	0.000%
	tomcat-web	97.504% (97.504%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	2.496% (2.496%)	0.000%
elster	TCP_Portcheck_Port_5555	99.981% (99.981%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.019% (0.019%)	0.000%
	check_smtp	99.982% (99.982%)	0.000% (0.000%)	0.003% (0.003%)	0.015% (0.015%)	0.000%
ibitprintsv1	SAP_Druckservice - SAPSprint	99.982% (99.982%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.018% (0.018%)	0.000%
	Spooler	99.981% (99.981%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.019% (0.019%)	0.000%
print03	Spooler	99.977% (99.977%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.023% (0.023%)	0.000%
print04	SAP_Druckservice - SAPSprint	99.978% (99.978%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.022% (0.022%)	0.000%
r3aal	TCP_Portcheck_Port_3299	99.980% (99.980%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.020% (0.020%)	0.000%
Average		99.026% (99.026%)	0.579% (0.579%)	0.000% (0.000%)	0.396% (0.396%)	0.000%

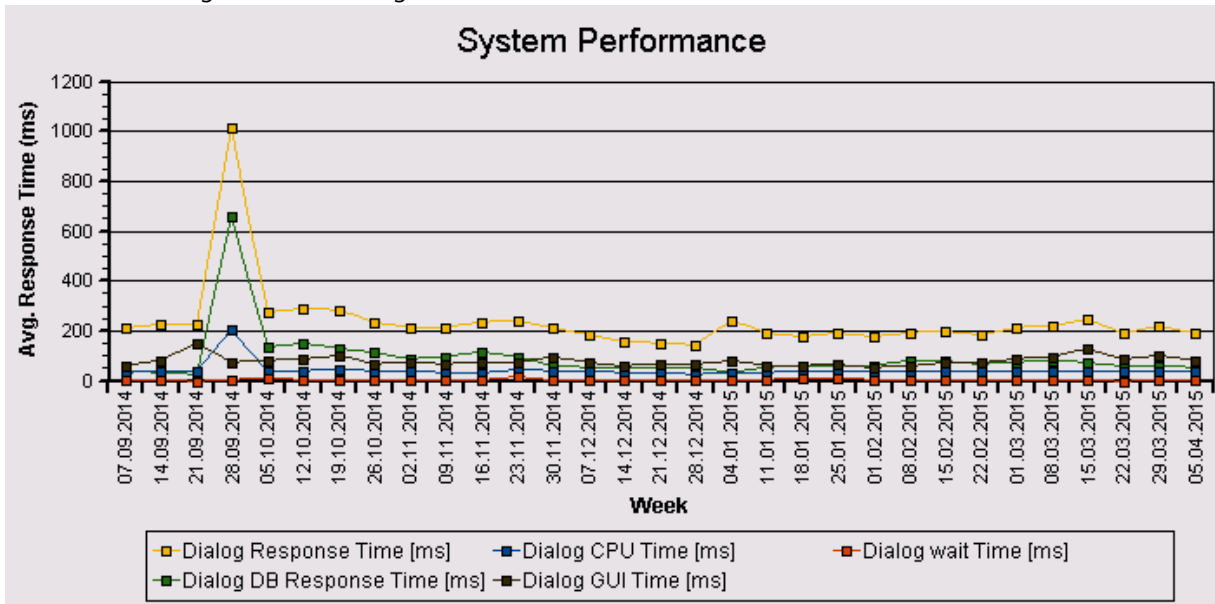
## 2. Leistungsindikatoren

### 2.1 Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users (>400 steps)	108	↘
System Performance	Avg. Availability per Week	100 %	→
System Performance	Avg. Response Time in Dialog Task	193 ms	↘
System Performance	Max. Dialog Steps per Hour	6488	↘
System Performance	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	182 ms	↘
System Performance	Avg. Response Time in RFC Task	339 ms	↘
System Performance	Max. Number of RFCs per Hour	2244	↘
System Performance	Avg. RFC Response Time at Peak Hour	186 ms	↘
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	7 %	→
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on Appl. Server	0 %	◇
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	55 ms	↘
Database Performance	Avg. DB Request Time for RFC	19 ms	↘
Database Performance	Avg. DB Request Time in Update Task	84 ms	↘
Database Space Management	DB Size	232 GB	◇
Database Space Management	DB Growth Last Month	0 GB	◇

Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 8.4.2014.

Die Parameter zeigen keine Auffälligkeiten.

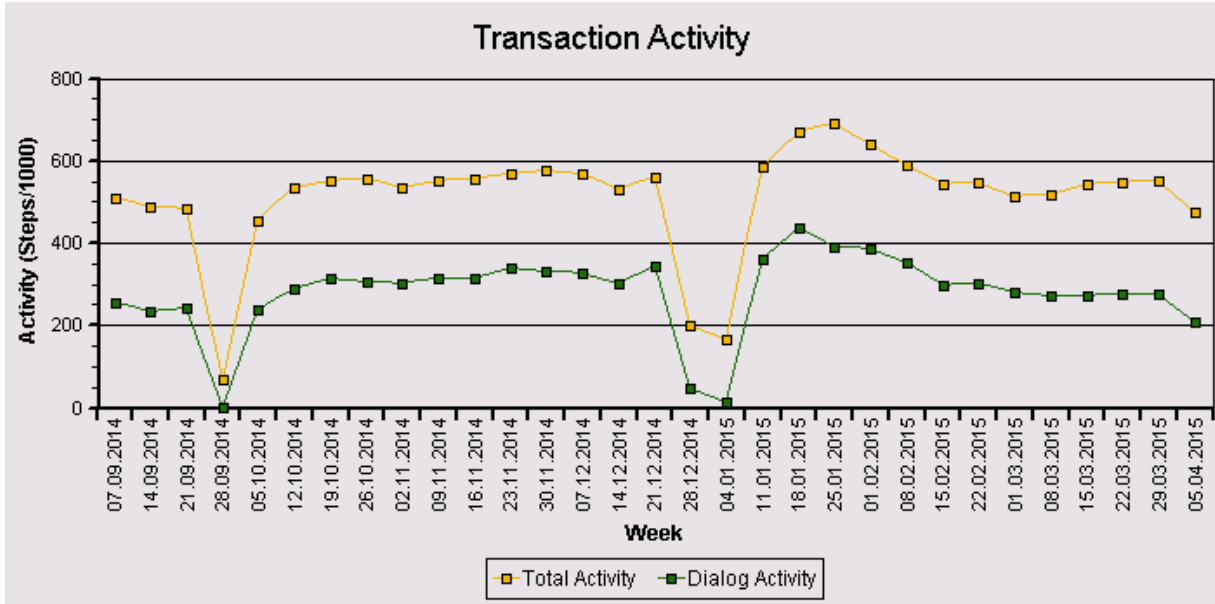


Die Antwortzeiten zeigen ebenfalls keine Auffälligkeiten.

## 2.2 Auslastung des Systems

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

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

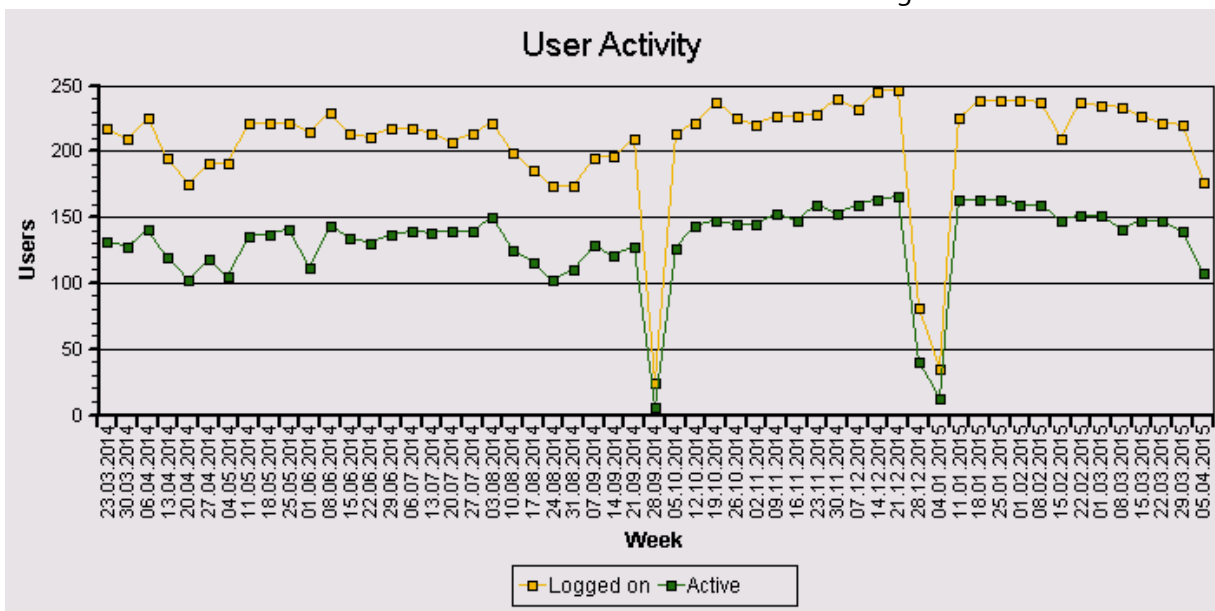


Die Transaction Activity zeigt im Januar wegen der Jahresabschlussaktivitäten eine höhere Nutzung des SAP-Systems. Der tiefe Knick zum Jahreswechsel ist zwingend, da die Universität in dieser Zeit geschlossen ist. Der Knick zum 28.9 hängt mit der Umstellung auf UNICODE und einen virtuellen Server zusammen. Der Abfall zum 5.4. ergibt sich aus der Urlaubszeit um Ostern herum.

**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.



Die Anzahl der Nutzer bleibt im Wesentlichen gleich.

### 3. Tätigkeitsschwerpunkte:

#### 3.1 SAP Systemverwaltung:

- Ein neues Testsystem wurde aufgesetzt und bereitgestellt. Während das Aufsetzens des Systems und der Import der Datenbank wegen der Verwendung virtueller Maschinen mittlerweile schnell erledigt werden kann, dauert die notwendige Umstellung des SAP-Transportsystems immer noch lange. Auch sind immer alle Entwickler zu beteiligen, da diese Ihre Programme vom alten Testsystem zum neuen transportieren müssen. Dazu müssen die in Entwicklung befindlichen Programme freigegeben werden. Hierbei gehen häufig Teile der in Entwicklung begriffenen Programme oder Customizing Aufträge verloren.
- Es wurden diverse Supportpackages zum Testen bereitgestellt.

#### 3.2 Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

- Die SAP-Transaktion zur Erstellung, der Verbuchung, dem Versand und der Ablage im Archiv von Debitorenrechnung je Nutzer immer die gleiche Kontierung verwendet wird im Sprachenzentrum verwendet.
- Die Transaktionen für das Buchen von Dauerbelegen wurden für die Verwendung der Aufträge des Gästehauses angepasst. Hiermit wird insbesondere der Aufwand für die Verwaltung des Gästehauses erheblich vereinfacht.
- Für die Anlagenbuchhaltung und die Verbuchung des Wareneinganges wurde die Möglichkeit geschaffen, die Anlagenaufkleber direkt aus der Anlage zu erzeugen.
- Das Customizing zur Verwendung des elektronischen Kontoauszugs in SAP wurde weiter durchgearbeitet.

#### 3.3 Materialwirtschaft:

- Der Katalog des neuen Lieferanten für Büromaterial wurde in EDE eingebunden. Dabei fiel auf, dass im Katalog die Sortimentsartikel mit den für die Universität Oldenburg ausgehandelten Konditionen nicht von den anderen Artikeln unterschieden sind. Die technische Lösung zur Ausweisung der Sortimentsartikel wurde gemeinsam mit dem Lieferanten erarbeitet und wurde im Januar 2015 produktiv geschaltet.

#### 3.4 Controlling:

- Das der IBU vorgestellte Konzept für deren interne LOM wurde in SAP abgebildet und getestet.
- Um den Kostenstellenverantwortlichen zusätzliche Informationen zu deren Anlagen auszugeben und diesen zukünftig zu ermöglichen Anlagendaten selbst zu pflegen, wurden die SAP-Pflegeviews erweitert.
- Es wurden zwei Recherchen zur Verwendung der Studienqualitätsmittel bereitgestellt.

#### 3.5 HCM:

- Die Resturlaubstage des wissenschaftlichen Personals konnten im zweiten Jahr in Stud.IP von den Beschäftigten eingetragen werden. Die E-Mails mit der Aufforderung und die Mahnung werden in SAP erzeugt und versendet. Die eingegebenen Daten wurden nach SAP

importiert. Sollte dieses Verfahren jetzt jährlich erwünscht sein, sollte eine Automatisierung erfolgen.

- Diverse Anforderungen zum Customizing der Personalabrechnung wurden umgesetzt (Be-soldungserhöhung, Meldung der Ersatzkräfte für Mutterschutz, neue Lohnarten und Stellenkategorien, Entgeltnachweis)
- Im Rahmen des Jahreswechsels waren diverse Probleme in der Kommunikation mit den Sozialversicherungsträgern zu klären.
- Um die Personalkosten aus Studienqualitätsmitteln besser auswerten zu können, wurden dazu spezifische Auswertungen bereitgestellt.

#### 4. Incidents und Anforderungen

Aufgabengebiet	Störungsmeldungen	Aufträge	Summe
Controlling (CO)	2	15	17
SAP Systemadministration (SA)	15	18	33
HCM (HR)	10	18	28
Finanzbuchhaltung (FI)	16	19	35
Materialwirtschaft (MM) und EDE	5	5	10
Account, Berechtigung)	0	11	11
Sonstiges	9	13	22
Gesamtergebnis	57	99	156

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