
Service ERP

Quartalsbericht 3-2014

1. Verfügbarkeit

1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE 29.09.14 zwischen 14:20 und 16:00, aufgrund einer Unterbrechung der Stromversorgung.
 SAP 29.09.14 zwischen 14:20 und 16:00, aufgrund einer Unterbrechung der Stromversorgung.

1.2 geplante Systemauszeiten

EDE
 SAP 2. 7. 16:00 bis 20:00 Uhr Kernel update und Supportpackages
 26.9. 13:00r bis 29.09 6:00 Uhr, Umstellung auf UNICODE und virtuelle Maschine.

1.3 Verfügbarkeitsstatistik

Servicegroup 'Service_Enterprise_Resource_Planning'

01-07-2014 00:00:00 to 01-10-2014 10:26:39

Duration: 92d 10h 26m 39s

[Availability report completed in 0 min 25 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 | 98.998% (98.998%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 1.002% (1.002%) | 0.000% |
| | check_sap | 99.040% (99.040%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.960% (0.960%) | 0.000% |
| Serviceuebersicht | CI_Service_Enterprise_Resource_Planning | 90.466% (90.466%) | 9.534% (9.534%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% |
| edebc | sapbc-process | 99.905% (99.905%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.095% (0.095%) | 0.000% |
| edepro | domino-process | 99.893% (99.893%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.107% (0.107%) | 0.000% |
| | domino-web | 99.588% (99.588%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.412% (0.412%) | 0.000% |
| edetomcat | tomcat-EDEToDomino | 99.847% (99.847%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.153% (0.153%) | 0.000% |
| | tomcat-EDEToSAP | 98.476% (98.476%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 1.524% (1.524%) | 0.000% |
| | tomcat-SAPServicesToDomino | 99.851% (99.851%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.149% (0.149%) | 0.000% |
| | tomcat-SAPServicesToSAP | 98.445% (98.445%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 1.555% (1.555%) | 0.000% |
| | tomcat-process | 99.873% (99.873%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.127% (0.127%) | 0.000% |
| | tomcat-web | 99.889% (99.889%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.111% (0.111%) | 0.000% |
| elster | TCP_Portcheck_Port_5555 | 99.627% (99.627%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.373% (0.373%) | 0.000% |
| | check_smtp | 99.925% (99.925%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.075% (0.075%) | 0.000% |
| ibitprintsrv1 | SAP_Druckservice - SAPSprint | 99.754% (99.754%) | 0.026% (0.026%) | 0.000% (0.000%) | 0.220% (0.220%) | 0.000% |
| | Spooler | 99.758% (99.758%) | 0.026% (0.026%) | 0.000% (0.000%) | 0.216% (0.216%) | 0.000% |
| print03 | Spooler | 99.957% (99.957%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.043% (0.043%) | 0.000% |
| print04 | SAP_Druckservice - SAPSprint | 99.789% (99.789%) | 0.030% (0.030%) | 0.000% (0.000%) | 0.180% (0.180%) | 0.000% |
| r3aal | TCP_Portcheck_Port_3299 | 99.961% (99.961%) | 0.000% (0.000%) | 0.000% (0.000%) | 0.039% (0.039%) | 0.000% |
| Average | | 99.107% (99.107%) | 0.506% (0.506%) | 0.000% (0.000%) | 0.386% (0.386%) | 0.000% |

2. Leistungsindikatoren

2.1 Performanceparameter

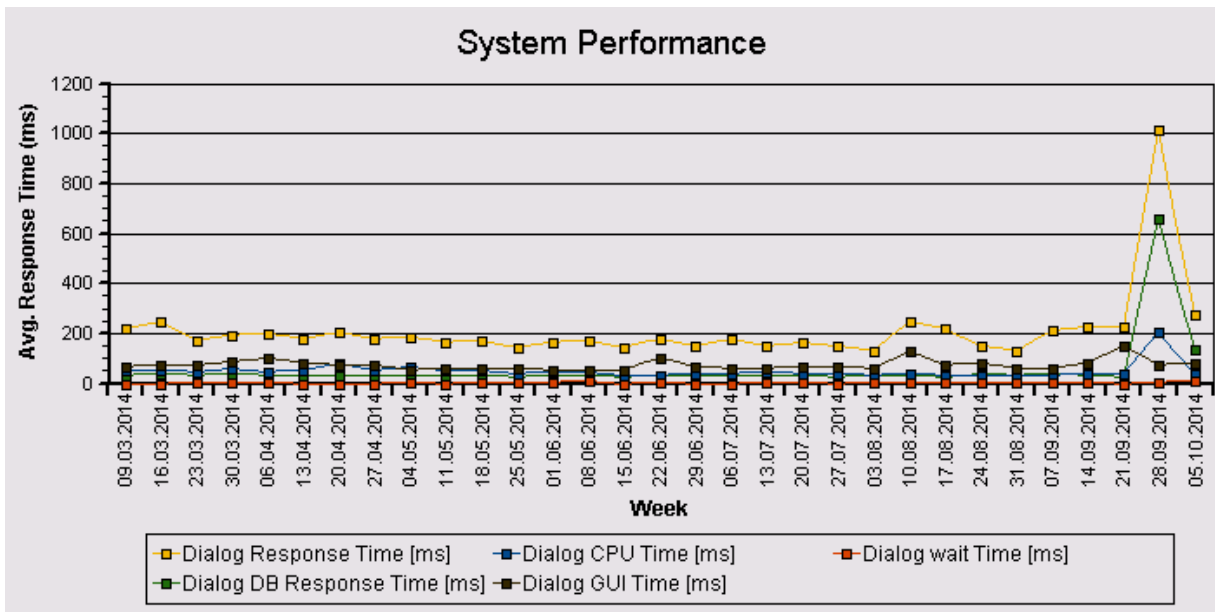
| Area | Indicators | Value | Trend |
|---------------------------|--|-----------|-------|
| System Performance | Active Users (>400 steps) | 126 | |
| System Performance | Avg. Availability per Week | 100 % | |
| System Performance | Avg. Response Time in Dialog Task | 273 ms | |
| System Performance | Max. Dialog Steps per Hour | 8409 | |
| System Performance | Avg. Response Time at Peak Dialog Hour | 221 ms | |
| System Performance | Avg. Response Time in RFC Task | 461 ms | |
| System Performance | Max. Number of RFCs per Hour | 1366 | |
| System Performance | Avg. RFC Response Time at Peak Hour | 350 ms | |
| Hardware Capacity | Max. CPU Utilization on DB Server | 5 % | |
| Hardware Capacity | Max. CPU Utilization on Appl. Server | 0 % | |
| Database Performance | Avg. DB Request Time in Dialog Task | 135 ms | |
| Database Performance | Avg. DB Request Time for RFC | 44 ms | |
| Database Performance | Avg. DB Request Time in Update Task | 189 ms | |
| Database Space Management | DB Size | 223.09 GB | |
| Database Space Management | DB Growth Last Month | 3.67 GB | |

Quelle der Tabellen und Graphiken: SAP Early Watch Alert 09.10..2014.

| Area | Indicators | Value | Trend |
|---------------------------|--|-----------|--------|
| System Performance | Active Users (>400 steps) | 131 | down |
| System Performance | Avg. Availability per Week | 96 % | steady |
| System Performance | Avg. Response Time in Dialog Task | 173 ms | steady |
| System Performance | Max. Dialog Steps per Hour | 9434 | down |
| System Performance | Avg. Response Time at Peak Dialog Hour | 176 ms | down |
| System Performance | Avg. Response Time in RFC Task | 514 ms | down |
| System Performance | Max. Number of RFCs per Hour | 1258 | steady |
| System Performance | Avg. RFC Response Time at Peak Hour | 364 ms | down |
| Hardware Capacity | Max. CPU Utilization on DB Server | 1 % | steady |
| Hardware Capacity | Max. CPU Utilization on Appl. Server | 0 % | - |
| Database Performance | Avg. DB Request Time in Dialog Task | 31 ms | up |
| Database Performance | Avg. DB Request Time for RFC | 14 ms | steady |
| Database Performance | Avg. DB Request Time in Update Task | 76 ms | up |
| Database Space Management | DB Size | 212.14 GB | steady |
| Database Space Management | DB Growth Last Month | 2.65 GB | up |

Quelle der Tabellen und Graphiken: SAP Early Watch Alert 3.7.2014.

Das SAP-System auf der virtuellen Maschine als UNICODE-System zeigt sehr ähnliche Performance Parameter wie das System vor der Umstellung.

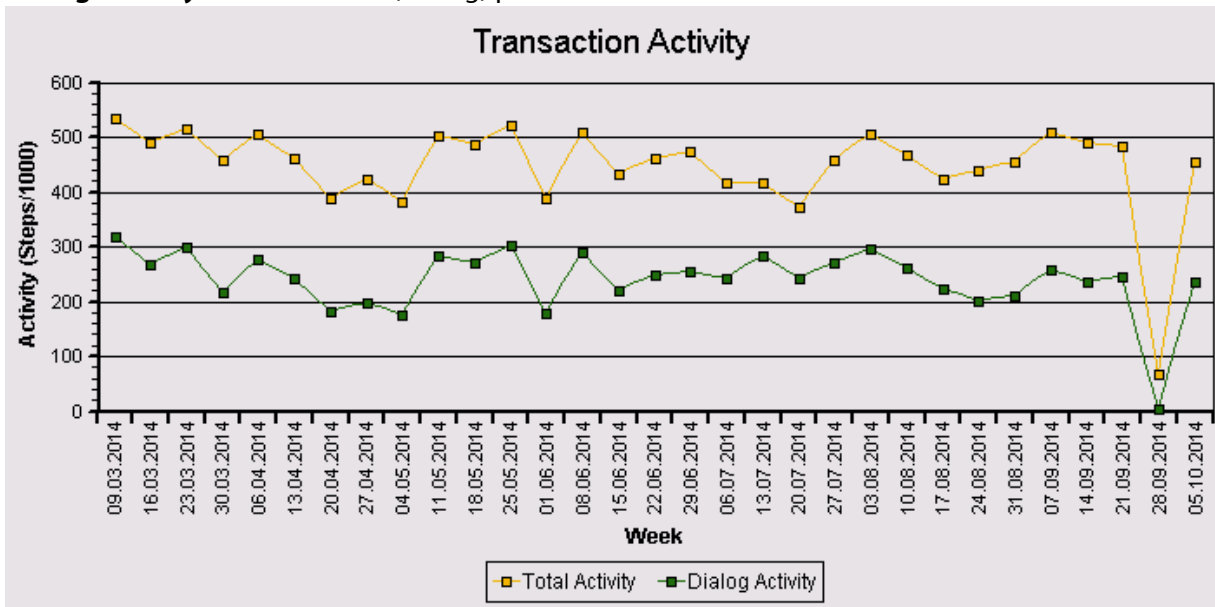


Die Antwortzeiten sind weiterhin sehr niedrig und zeigen trotz steigender Zahl der Nutzer und höherer Anzahl der aufgerufenen Transaktionen keine Auffälligkeiten. Die intensivere Nutzung ab Mitte Februar ist nach Ende der Jahresabschlussarbeiten üblich, da dann die dezentralen Nutzer ihre Geschäftsjahresberichte erstellen

2.2 Auslastung des Systems

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

Dialog Activity: Transaktionen (Dialog) pro Woche in Tausend

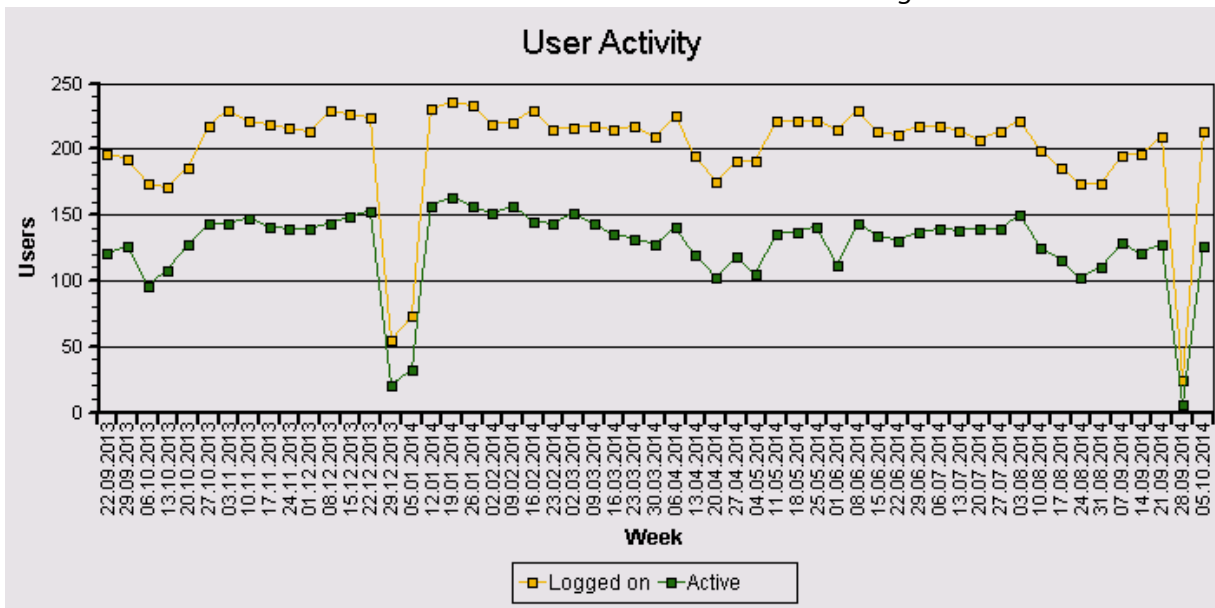


Auch die Transaction Activity im obigen Graphen zeigt keine Auffälligkeiten. Der tiefe Knick zum Jahreswechsel ist zwingend, da die Universität in dieser Zeit geschlossen ist.

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.



3. Tätigkeitsschwerpunkte:

3.1 SAP Systemverwaltung:

- Das SAP-System wurde Ende September auf UNICODE umgestellt. Gleichzeitig wird es jetzt als virtuelle Maschine betrieben. Die UNICODE Umstellung war notwendig, um zukünftige SAP-Releases nutzen zu können. Der Betrieb als virtuelle Maschine erhöht einerseits die Verfügbarkeit und senkt die Betriebskosten. Wie oben in den Statistiken gezeigt wird, wurde durch die Umstellung die Performance des SAP-Systems nicht beeinträchtigt.

3.2 Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

- Umstellung des Buchungskreises 0400 auf BCS
- Umstellung des Customizing von Steuerschlüsseln zur korrekten Ermittlung der Daten für die Umsatzsteuervoranmeldung, damit zukünftig SAP-Standauswertungen verwendet werden können. Bis zuletzt musste die Umsatzsteuervoranmeldung mit eigenen Berichten erstellt werden, da die SAP-Standardberichte falsche Daten lieferten.
- Intensive Beschäftigung mit den SAP-programmen zur Verbuchung von Kontoauszügen und Vorstellung der prinzipiellen Arbeitsweise der SAP-Standardprogramme. Diese werde auch vom CCC genutzt. Es bleibt zu prüfen, ob das Jahresziel Unterstützung bei der Buchung der Kontoauszüge mit eigenen Programmen erreicht werden soll, oder ob die SAP-Standardprogramme verwendet werden sollen.

3.3 Materialwirtschaft:

- MitarbeiterInnen die als EDE Finanzstellenverantwortliche eingetragen sind und demnächst aus der Universität ausscheiden werden per E-Mail aufgefordert rechtzeitig die Daten ändern zu lassen.
- Für das Sortiment Drucker und Kopierpapier wurde vom Einkauf ein neuer Rahmenvertrag abgeschlossen. Der Katalog des Lieferanten wurde in EDE an die OCI-Schnittstelle angebunden.
- Für das Lieferprogramm Büromaterial hat der Einkauf eine Ausschreibung durchgeführt. Mehrere Lieferanten wurden Seitens der IT geprüft, ob diese die OCI-Schnittstelle richtig bedienen können. Erneut musste viele Bewerber zunächst mit der Schnittstelle vertraut gemacht werden. Zum 1.10 wurde dann der neue Lieferant an die OCI-Schnittstelle angebunden.

3.4 Controlling:

- Bereitstellung diverser Entwürfe zur Aufbereitung der Verbuchung in der ILV, insbesondere um deutlicher darstellen zu können, welche Leistungen zu welchen Preisen berechnet und wie die Preise ermittelt werden.
- Nachdem bereits die Physik und die Neurowissenschaften auf Basis der zentralen Programme der LOM ein Verfahren verwenden, mit dem die Mittelverteilung in Instituten berechnet werden kann, interessieren sich nun weitere Institute für das Verfahren.
- Um die Raumdaten und andere Merkmale aus der Datenbank CAFM einfacher lesen aber auch um in der Datenbank zu schreiben, wurde eine SQL-Schnittstelle zum CAFM-System in Betrieb genommen

3.5 HCM:

- Neues Programm zur Ermittlung des Versorgungszuschlages von Beamten. Dies wird zur Abrechnung mit dem Land und zur Vorlage beim Wirtschaftsprüfer benötigt.
- Erstellung eines Programmes für die Personalabrechnung zur Ermittlung der neuen Abrechnungswerte im Rahmen der Reform der Professorenbesoldung.
- Erstellung remotefähiger Funktionsbausteine zum Anlegen von Lehrbeauftragten und Lehraufträgen im Projekt Lehrveranstaltungsplanung, Lehrauftrags- und Lehrbeauftragtenverwaltung.

4. Incidents und Anforderungen

| Aufgabengebiet | Störungsmeldungen | Aufträge | Summe |
|---------------------------------|-------------------|----------|-------|
| Controlling (CO) | 3 | 8 | 11 |
| SAP Systemadministration (SA) | 22 | 22 | 44 |
| HCM (HR) | 13 | 18 | 31 |
| Finanzbuchhaltung (FI) | 18 | 16 | 34 |
| Materialwirtschaft (MM) und EDE | 4 | 11 | 15 |
| Account, Berechtigung) | 1 | 8 | 9 |
| Sonstiges | 8 | 13 | 21 |
| Gesamtergebnis | 69 | 96 | 165 |

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