
Service ERP

Quartalsbericht 1-2012

1. Verfügbarkeit

ungeplante Systemausfälle

Am 18.1.2012 war ab Dienstbeginn bis 14:30 der Service Windows Domäne wegen Fehler im Service Datenhaltung nicht verfügbar. Viele Nutzer konnten sich deshalb nicht am PC anmelden und damit konnten Sie auch SAP und EDE nicht erreichen.

EDE 19.1.2012 7:35 bis 9:00 wegen der Probleme der Storageanbindung (iSCSI).
 SAP 1.2.2012 15:00 bis 15:15 wegen kurzzeitigem Ausfall der Storageanbindung.
 Die Arbeit mit SAP konnte ohne Neustart oder Neuansmeldung fortgesetzt werden.
 Es gab keine Verbuchungsabbrüche.

geplante Systemauszeiten

EDE
 SAP Freitag 13.1.2011, 16:00 bis Samstag 14.11.2011 16:00, Export der Daten des Produktivsystems für Testzwecke zur Inbetriebnahme neuer Hardware für das Produktivsystem.
 Donnerstag 8.3. 16:00 Uhr bis Montag 12.3. 6:00, Austausch der Hardware und Wechsel des Betriebssystems

Servicegroup 'Service_ERP'

spn
 01-01-2012 00:00:00 to 01-04-2012 00:00:00
 Duration: 90d 23h 0m 0s

[Availability report completed in 0 min 20 sec]

Servicegroup 'Service_ERP' Service State Breakdowns:

Host	Service	% Time OK	% Time Warning	% Time Unknown	% Time Critical
SAP_Produktivsystem	TCP_Portcheck_Port_3200	97.437% (97.437%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	2.563% (2.563%)
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	99.989% (99.989%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.011% (0.011%)
Average		99.355% (99.355%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.645% (0.645%)

Leistungsindikatoren

Performanceparameter (Tabelle oben 12. bis 22. März 2012, Tabelle unten 4. Quartal 2011)

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users	132	
	Avg. Response Time in Dialog Task	103 ms	
	Max. Dialog Steps per Hour	9496	
	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	79 ms	
	Avg. Availability per Week	96 %	
Database Performance System Performance	Average Response Time in RFC Task	955 ms	
	Max. number of RFCs per hour	353	
	Avg. RFC response time at peak work hour	1408 ms	
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	1 %	
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	21 ms	
	Avg. DB Request Time in Update Task	40 ms	
Database Performance System Performance Database Performance	Average DB time for RFC	203 ms	
Database Space Management	DB Size	177.29 GB	
	DB Growth Last Month	0 GB	

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	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
	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 22.3.2012 Die Inbetriebnahme der neuen Hardware hat alle Performance Parameter deutlich verbessert.

Wegen des Austausches der Hardware Anfang März 2012 gibt es für das erste Quartal 2012 keine sinnvollen Graphiken.

2. Tätigkeitsschwerpunkte:

SAP Systemverwaltung:

- Es wurde erneut zweimal ein Testsystem unter den neuen Produktionsbedingungen aufgebaut. Die SAP Produktion wurde auf einen Server unter RedHat umgestellt. Der 8 Jahre alte Produktionsserver wird noch für kurze Zeit für Testzwecke benutzt und dann außer Betrieb genommen. Der Change lief wie geplant ab. Die durchschnittliche Antwortzeit in der ersten Betriebswoche hat sich auf 103 ms verringert. In der letzten Betriebswoche des alten Systems waren dies noch 489 ms. Die durchschnittliche Antwortzeit für die am häufigsten aufgerufene Transaktion zfm1 verringerte sich von 137,5 ms auf 12,2 ms. Diese Transaktion wird insbesondere in den Fakultäten aufgerufen, um die Kontoübersicht einer Finanzstellen zu erzeugen. Die durchschnittliche Antwortzeit der in der Personalverwaltung verwendeten Transaktion pa30 verringerte sich von 780 ms auf 138 ms. Auch in den Stunden der höchsten Systemnutzung kommt es nicht mehr zu Wartezeiten aufgrund einer vollständig ausgelasteten CPU. Die Laufzeit von Batch-Jobs hat sich im Mittel auf 1/7 der vorher gemessenen Laufzeit verkürzt. Durch die verkürzten Antwortzeiten lassen sich jetzt wieder umfangreichere Abfragen auch im Dialog zu jeder Tageszeit ausführen. Es bedarf keiner Bitte mehr, bestimmte Abfragen nur in Zeiten geringer Last auszuführen.

Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

- Übernahme der Transporte für das Recordsmanagement und Test der neuen Funktionen. Definition des Prozesses Drittmittelanzeige, Genehmigung der Anzeige, Anlegen der Stammdaten, Anlegen der Akte. Erstellung der Programme, Erfassen der Stammdaten von Kosten- und Finanzstelle.
- . Inbetriebnahme eines Erfassungs- und Abrechnungsprogramms für die Fahrzeugausleihe und die Verbuchung der für Frachtkosten.
- Beginn der Programmierung für eine Web-Schnittstelle zur Verbuchung von Debitorenbelegen.
- Customizing der SAP Programme für die Meldungen zur Intrahandelsstatistik und die Erstellung einer Anleitung für den Einkauf zur Handhabung von Belegen im innereuropäischen Einkauf und die Erstellung der Statistik.

Materialwirtschaft:

- Inbetriebnahme der elektronischen Schnittstelle open TRANS für den Lieferanten von Büromaterial Brüggershöhe und Reinkemeier. Klärung diverser Details, wie z.B. Gutschriften, Minderlieferungen oder Rundungsdifferenzen.
Anmerkung: Der Lieferant hatte versichert, dass er Erfahrung mit der Nutzung elektronischer Schnittstellen habe. Dies ist mit Sicherheit nicht der Fall. Bei der Verhandlung von Verträgen mit anderen Lieferanten, die die elektronische Schnittstelle bedienen sollen, muss besser geprüft werden, ob diese die Schnittstelle tatsächlich bedienen können.

Controlling:

- Für die Erstellung der Kostenträgerrechnung wurden zusätzliche Felder in die Stammdaten von Kostenarten und Kostenstellen aufgenommen. Berichte die diese Felder auswerten, erlauben es nun sehr schnell auszugeben, wie der Anteil von Ausgaben für Forschung, Lehre,

Weiterbildung oder externe Dienstleistungen ist. Vorher konnten diese Angaben erst nach der Ausführung diverser Verrechnungsprogramme gemacht werden. Das neue Verfahren ist sehr viel einfacher zu bedienen.

HCM:

- Die Workflows für die Einstellung und Wiedereinstellung wissenschaftlicher Hilfskräfte wurde in Betrieb genommen. Die Nutzung der Workflows wird von den Mitarbeitern in den Dezernaten 1 und 2 sehr gut angenommen. Weitere Workflows sollen in 2012 folgen.
- Fertigstellung eines Programmes, das es erlaubt die Kostenstellenverantwortlichen über das auf den Kostenstellen geführte Personal zu informieren. Trotz einiger Erinnerungsschreiben ist es den Dezernaten 1 und 2 nicht gelungen, das Verfahren für die notwendige Stammdatenpflege in den Kostenstellen zu organisieren, so dass das Programm bisher nicht genutzt werden kann!
- Im Rahmen der Inbetriebnahme der neuen Hardware mussten die elektronischen Zertifikate für die Kommunikation mit den Sozialversicherungen und den Clearingstellen der Finanzverwaltungen erneuert werden. Dies ist leider recht aufwändig.

3. Incidents und Anforderungen

Aufgabengebiet	Incidents	Anforderungen	Summe
Controlling (CO)	2	5	7
SAP Systemadministration (SA)	60	8	68
HR (HR)	9	8	17
Finanzbuchhaltung (FI)	8	7	15
Materialwirtschaft (MM) und EDE	12	3	15
Account, Berechtigung)	1	12	13
Sonstiges	2	4	6
Gesamtergebnis	94	47	141

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