

---

# Service ERP

---

Quartalsbericht 4-2014

## 1. Verfügbarkeit

### 1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE 9. Und 10.12 teilweise sehr hohe Antwortzeiten wegen Synchronisierungsfehler  
 SAP- EDE

SAP

### 1.2 geplante Systemauszeiten

EDE 11.12. 13:00 bis 14:00 Uhr, Behebung des Performance-Problems

SAP 18.11.17:00 bis 17:30 Uhr Kernel update

### 1.3 Verfügbarkeitsstatistik

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

01-10-2014 00:00:00 to 05-01-2015 11:43:12

Duration: 96d 12h 43m 12s
















[ Availability report completed in 0 min 35 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	99.922% (99.987%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.013% (0.013%)	0.065%
	check_sap	99.922% (99.987%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.013% (0.013%)	0.065%
Serviceuebersicht	Cl_Service_Enterprise_Resource_Planning	97.322% (97.385%)	2.613% (2.615%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.065%
edebc	sapbc-process	99.935% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.065%
edepro	domino-process	99.903% (99.968%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.032% (0.032%)	0.065%
	domino-web	99.887% (99.951%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.048% (0.049%)	0.065%
edetomcat	tomcat-EDEToDomino	99.741% (99.805%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.194% (0.195%)	0.065%
	tomcat-EDEToSAP	99.864% (99.929%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.071% (0.071%)	0.065%
	tomcat-SAPServicesToDomino	99.738% (99.802%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.198% (0.198%)	0.065%
	tomcat-SAPServicesToSAP	99.854% (99.919%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.081% (0.081%)	0.065%
	tomcat-process	99.887% (99.951%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.048% (0.049%)	0.065%
	tomcat-web	99.890% (99.955%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.045% (0.045%)	0.065%
elster	TCP_Portcheck_Port_5555	99.935% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.065%
	check_smtp	99.935% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.065%
ibitprintsrv1	SAP_Druckservice - SAPSprint	99.935% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.065%
	Spooler	99.930% (99.995%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.005% (0.005%)	0.065%
print03	Spooler	99.924% (99.989%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.011% (0.011%)	0.065%
print04	SAP_Druckservice - SAPSprint	99.827% (99.892%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.108% (0.108%)	0.065%
r3aal	TCP_Portcheck_Port_3299	99.931% (99.996%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.004% (0.004%)	0.065%
Average		99.752% (99.816%)	0.138% (0.138%)	0.000% (0.000%)	0.046% (0.046%)	0.065%

## 2. Leistungsindikatoren

### 2.1 Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users (>400 steps)	160	
System Performance	Avg. Availability per Week	100 %	
System Performance	Avg. Response Time in Dialog Task	182 ms	
System Performance	Max. Dialog Steps per Hour	10744	
System Performance	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	155 ms	
System Performance	Avg. Response Time in RFC Task	322 ms	
System Performance	Max. Number of RFCs per Hour	1656	
System Performance	Avg. RFC Response Time at Peak Hour	393 ms	
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	4 %	
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on Appl. Server	0 %	
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	49 ms	
Database Performance	Avg. DB Request Time for RFC	26 ms	
Database Performance	Avg. DB Request Time in Update Task	58 ms	
Database Space Management	DB Size	229.67 GB	
Database Space Management	DB Growth Last Month	3.50 GB	

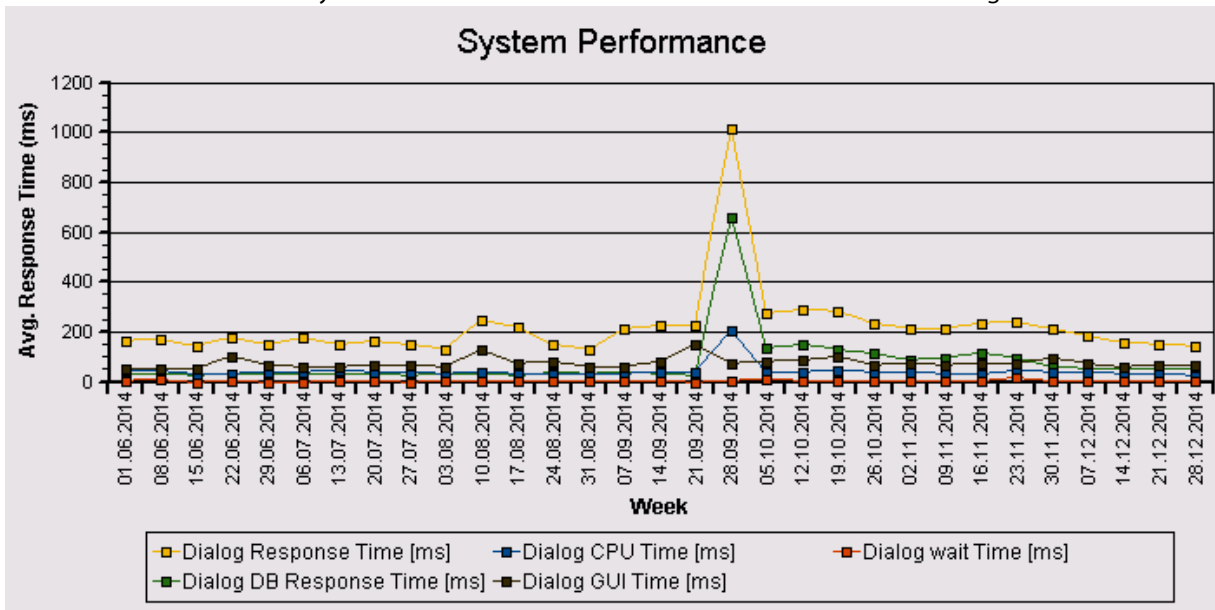
Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 11.12.2014.<sup>1</sup>

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 Tabelle: SAP Early Watch Alert 3.7.2014.

<sup>1</sup> Da das SAP System über Weihnachten kaum genutzt wird, wurde der EarlyWatch Bericht vom 11. Dezember für diese Gegenüberstellung genutzt.

Trotz stark gestiegener Nutzerzahlen (+22%) und intensiverer Nutzung zeigt das SAP-System auf der virtuellen Maschine als UNICODE-System bessere Performance Parameter als vor der Umstellung.

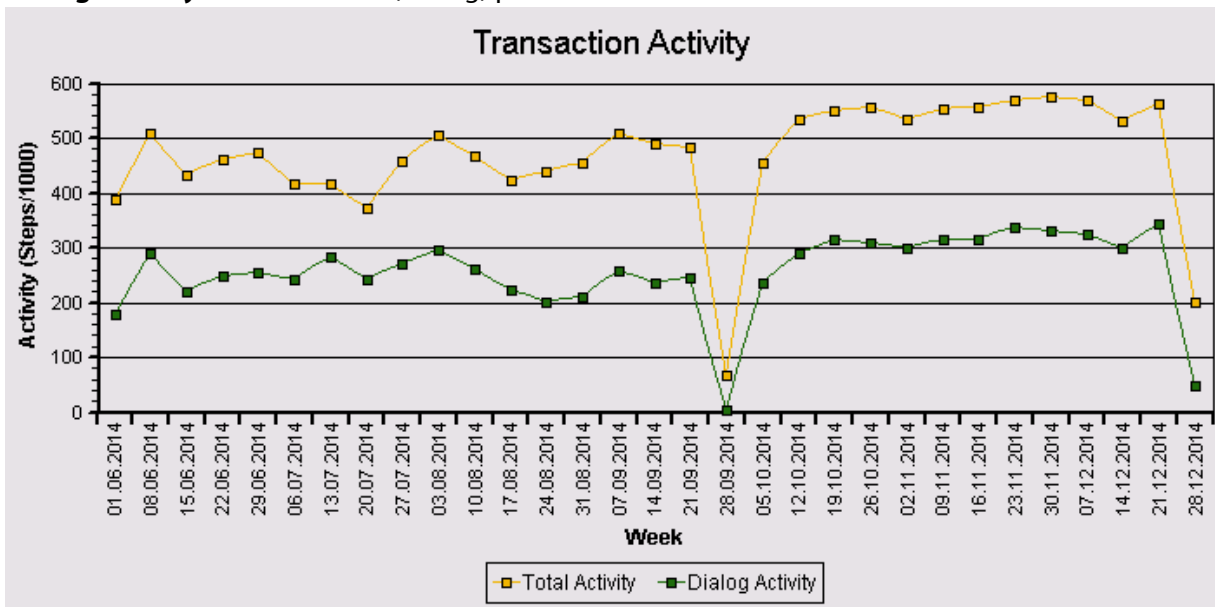


Die Antwortzeiten die kurz nach der Umstellung auf UNICODE und eine virtuelle Maschine leicht höher waren als zuvor, sind nun erneut so niedrig wie zuvor.

## 2.2 Auslastung des Systems

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

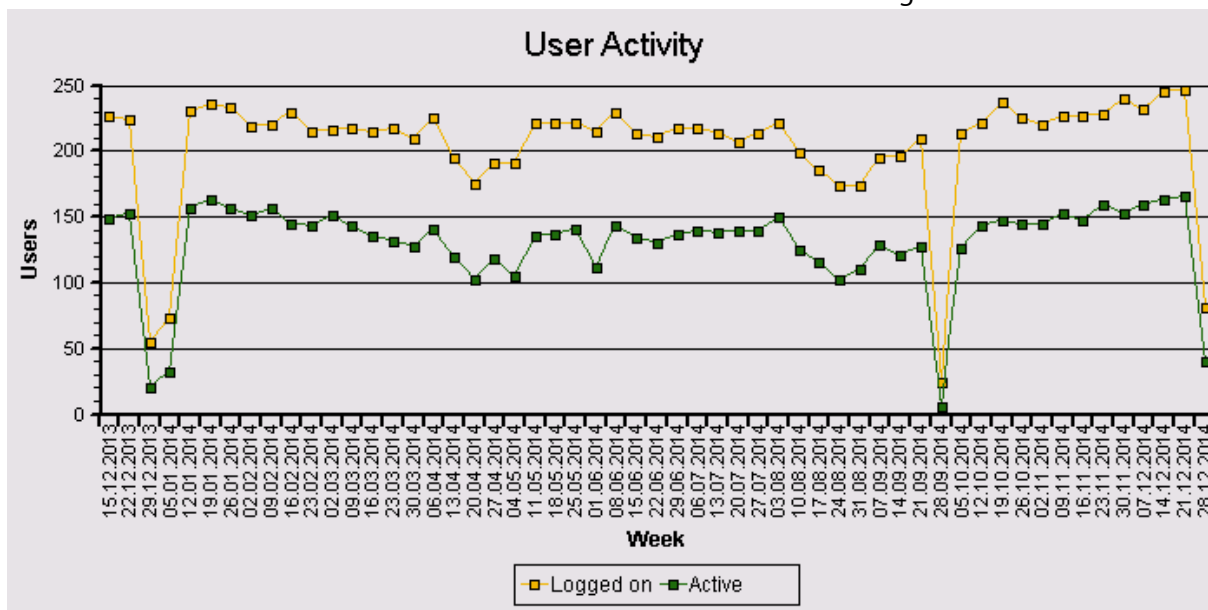
**Dialog Activity:** Transaktionen (Dialog) pro Woche in Tausend



Die Transaction Activity zeigt die leicht gestiegene Nutzung des SAP-Systems, die sich auch aus der gestiegenen Anzahl der SAP-Nutzer insgesamt ergibt. 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.

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.



Sowohl die Anzahl der Nutzer selbst, als auch die Anzahl der „Starknutzer“ steigt weiter leicht an.

### 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:

- Es wurde eine SAP-Transaktion erstellt mit der Nutzer, die immer wieder die gleichen Debitorenrechnung erstellen, also immer Rechnungen für den gleichen Sachverhalt ausstellen und daher auf die gleiche Kontierung buchen lassen, diese Rechnungen jetzt selbst buchen, drucken und ins Archiv stellen können. Der erste Nutzer dieser Funktion wird das Sprachzentrum für das Buchen der Gebühren von Sprachtests sein.
- Dem Dez. 2 wurden Transaktionen für das Buchen von Dauerbelegen der Debitoren-, Kreditorenbuchhaltung bereitgestellt. Damit wird einerseits der manuelle Aufwand der Verbuchung erheblich verringert, zusätzlich werden die zusammengehörenden Dauerbelege besser identifizierbar.
- Die Chipverwaltung wurde umgestellt, so dass jetzt Gäste der Universität die Geräte nicht nur zum Kopieren, sondern auch zum Drucken und Scannen nutzen können.

### 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. Eine technische Lösung zur Ausweisung der Sortimentsartikel wurde gemeinsam mit dem Lieferanten erarbeitet und wird im Januar 2015 produktiv geschaltet.

### 3.4 Controlling:

- Für das IBU wurde ein Konzept und Modellrechnungen für deren interne LOM erstellt und das Verfahren vorgestellt. Unterstützung der Institute bei der internen LOM Physik und bei der internen LOM Neurowissenschaften
- Für die Verwaltung der Anlagen im neuen Rechenzentrum der IT-Dienste wurde eine Schnittstelle zum Verwaltungssystem DAMS erstellt, um die Daten aus SAP mit den Daten in DAMS zu synchronisieren.
- Die tägliche Datenübertragung HIS->SAP soll auf den EAP-Webservice umgestellt werden, um die IT-Architektur der Schnittstellen zu SAP-System zu vereinheitlichen.
- Es wurde für das Dez. 4 ein Webservice für die Überwachung von Räumen bereitgestellt. Dieser Service protokolliert den Status, den Zustand und die Temperatur eines Raumes. Wenn der Webservice vom Dez. 4 freigegeben wird, wird er unter: <https://eap.uni-oldenburgde:8443/MDB/LeittechnikWebservice> angeboten.
- Die Schnittstelle zum CAFM-System zum automatischen Laden von Raumdaten nach SAP wurde fertiggestellt. Die Raumdaten in SAP entsprechen damit dem Datenbestand des Dezernat 4 hinsichtlich der Nutzung der Räume. (Raumarten, Größe, Bezeichnung und Zuordnung der Kostenstelle).

### 3.5 HCM:

- Reisenden wird jetzt die Reiseabrechnung als pdf-Dokument per E-Mail zugesendet.
- Um zukünftig zu erkennen, wann und ob eine Weiterbeschäftigung von Personal erfolgt ist, wurde das Vorgehen für das Bearbeiten einer Weiterbeschäftigung in SAP geändert.
- Es waren diverse Änderungen an der elektronischen Schnittstelle für die Kommunikation mit den Sozialversicherungen und den Finanzbehörden sowie an deren Stammdaten nötig.
- Da Meldung der Lehrbeauftragten für die Hochschulstatistik nicht mehr wie in der Vergangenheit auf Formularen möglich ist und das Projekt Lehrauftrags- und Lehrbeauftragtenverwaltung noch nicht abgeschlossen ist, wurde für das Jahr 2014 eine vorübergehende maschinelle Lösung erarbeitet. für das Jahr 2014

#### 4. Incidents und Anforderungen

Aufgabengebiet	Störungsmeldungen	Aufträge	Summe
Controlling (CO)	1	5	6
SAP Systemadministration (SA)	18	17	35
HCM (HR)	12	16	28
Finanzbuchhaltung (FI)	19	17	36
Materialwirtschaft (MM) und EDE	7	9	16
Account, Berechtigung)	2	12	14
Sonstiges	9	12	21
Gesamtergebnis	68	88	156

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