

---

# Service ERP

---

Quartalsbericht 4-2011

# 1. Verfügbarkeit

## ungeplante Systemausfälle

EDE wiederholte kurze Ausfälle im November und Dezember wegen der Probleme der Storageanbindung (iSCSI). Die Abteilung DCI arbeitet mit hoher Priorität an der Beseitigung der Ursache dieser Ausfälle

SAP stand im 2.Quartal zu allen vereinbarten Zeiten zur Verfügung.

## geplante Systemauszeiten

EDE

SAP Freitag 11.11.2011, 13:00 bis Samstag 12.11.2011 16:00, Einspielen von Service-Packages der SAP Basis und SAP-HCM am 14.11. infolge davon diverse Incidents in Bezug auf Vorgänge bei denen für die Belege Kontierungselemente abgeleitet werden sollen, erst gegen 12:00 war ein Workaround geschaffen, der eigentliche Fehler wurde von der SAP am 15.11. behoben.

### Servicegroup 'Service\_ERP'

*sp*

01-10-2011 00:00:00 to 01-01-2012 00:00:00

Duration: 92d 1h 0m 0s

[ Availability report completed in 0 min 20 sec ]

#### Servicegroup 'Service\_ERP' Service State Breakdowns:

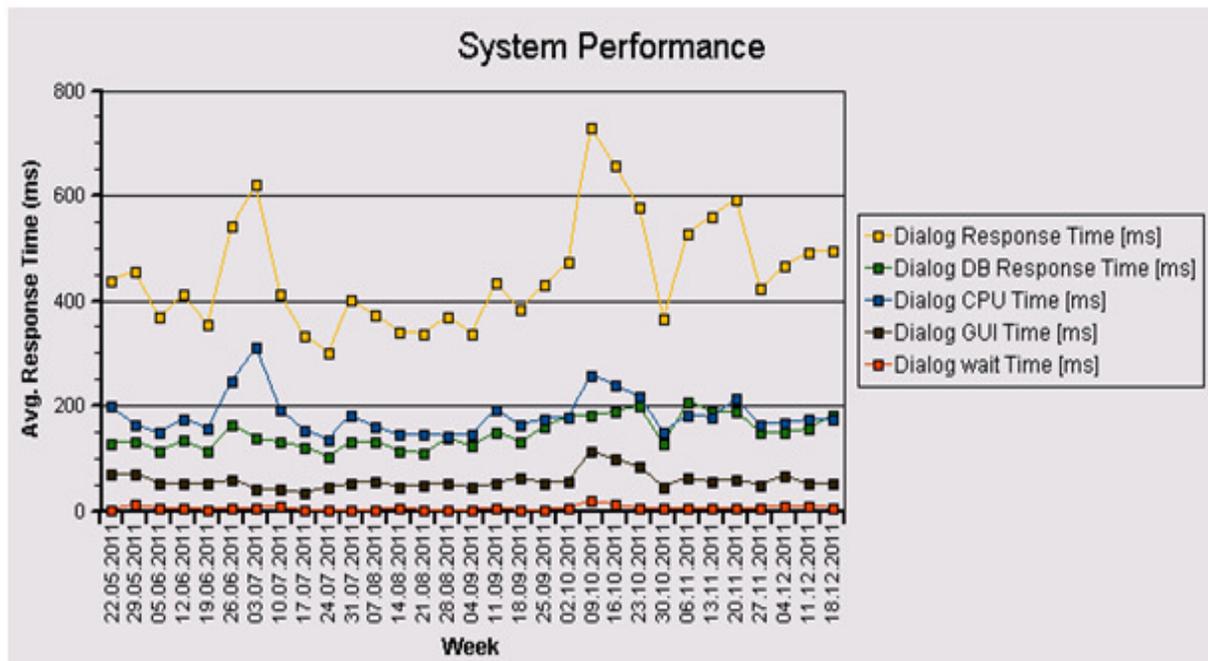
Host	Service	% Time OK	% Time Warning	% Time Unknown	% Time Critical
<a href="#">SAP_Produktivsystem</a>	<a href="#">TCP_Portcheck_Port_3200</a>	99.276% (99.276%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.724% (0.724%)
<a href="#">ibitpdc2-bl8-erste-IP</a>	<a href="#">SAP_Druckservice - SAPSprint</a>	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)
	<a href="#">Spooler</a>	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)
<a href="#">ibitpdc2-bl8-zweite-IP</a>	<a href="#">SAP_Druckservice - SAPSprint</a>	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)
	<a href="#">Spooler</a>	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)
<a href="#">ibitprintsrv1</a>	<a href="#">SAP_Druckservice - SAPSprint</a>	99.920% (99.920%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.080% (0.080%)
	<a href="#">Spooler</a>	99.974% (99.974%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.026% (0.026%)
<a href="#">print03</a>	<a href="#">Spooler</a>	99.997% (99.997%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.003% (0.003%)
Average		99.896% (99.896%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.104% (0.104%)

## Leistungsindikatoren

### Performanceparameter

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
	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 %
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

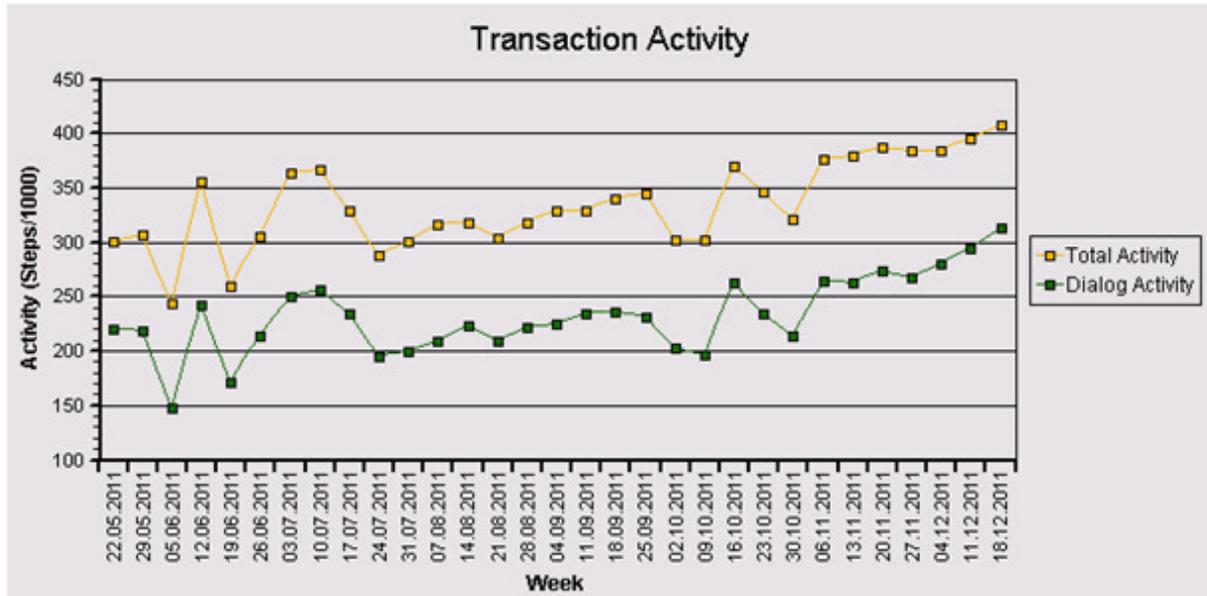
Quelle der Tabellen und Diagramme: SAP Early Watch Alert 23.12.2011. Die SAP bewertet das System als hochverfügbar. Die Antwortzeiten haben sich im dritten Quartal erheblich verschlechtert. Es haben sich bereits Nutzer über schlechte Antwortzeiten beschwert. Im 1. Quartal 2012 soll neue leistungsfähigere Hardware in Betrieb genommen werden. Die Antwortzeiten werden danach erheblich geringer sein.



**Auslastung des Systems**

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

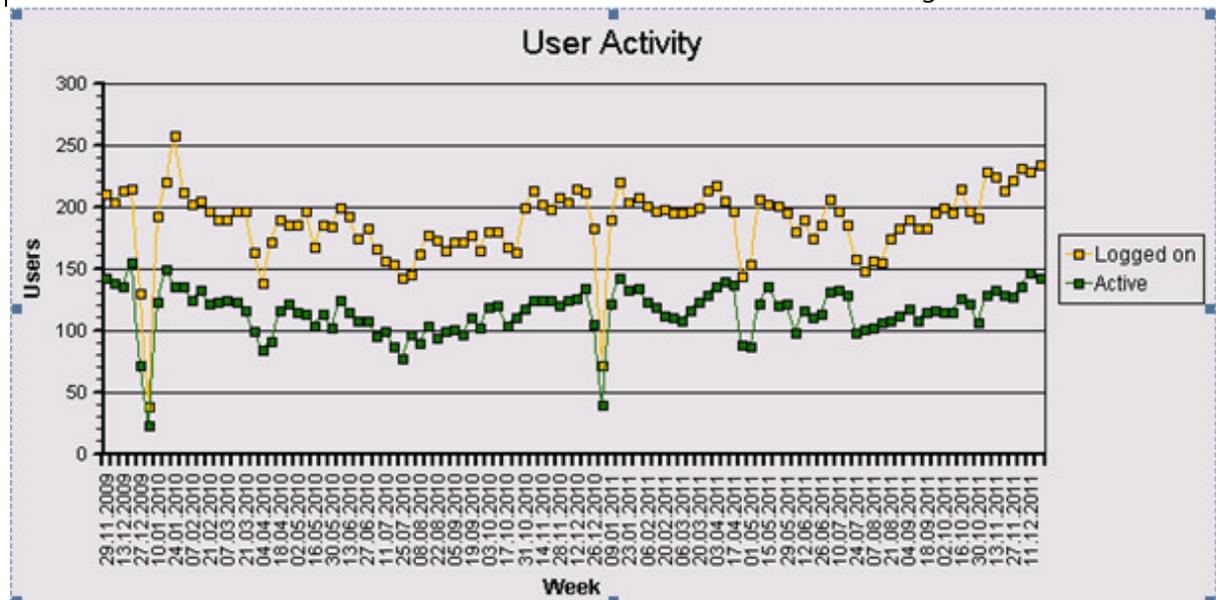
**Dialog Activity:** Transaktionen (Dialog) pro Woche in Tausend



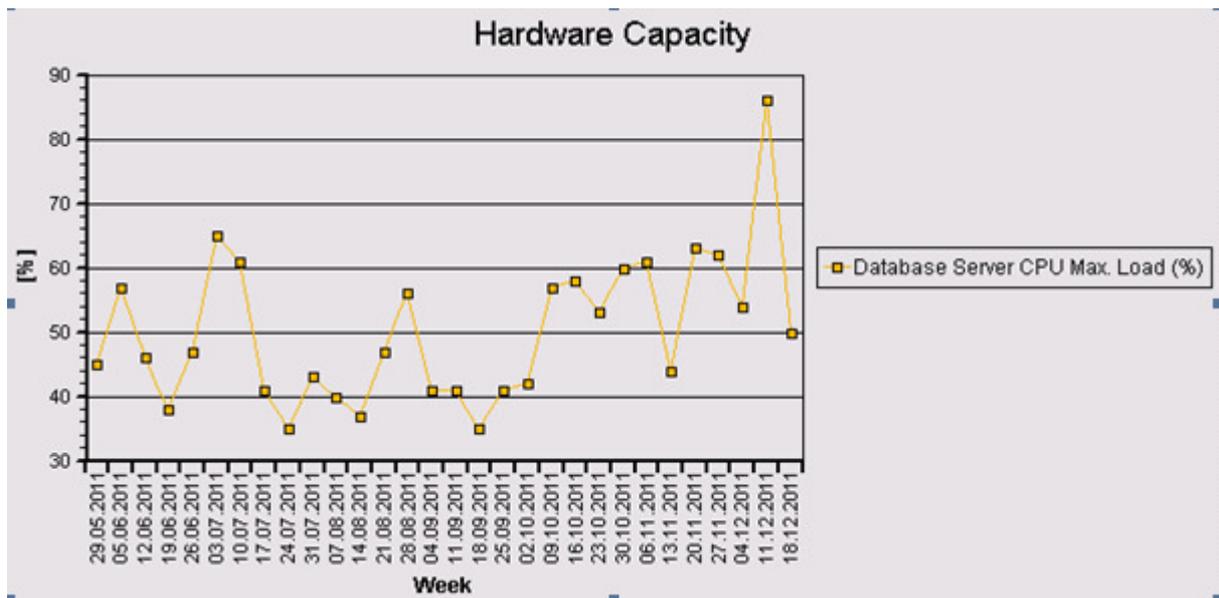
Die Systemnutzung im vierten Quartal 2011 hat erwartungsgemäß zugenommen.

**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.



Seit 2009 hat die Nutzung des Systems geringfügig zugenommen.



Die CPU-Belastung des Systems hat gegenüber dem dritten Quartal zugenommen. In der zweiten Dezemberwoche war die Systemauslastung sehr hoch. Da der Hauptspeicher nicht mehr ausreichte, begann das System Speicher zu swappen. Die führt wiederum dazu, dass die CPU länger auf benötigte Daten warten muss. Der Parameter CPU IO Wait steigt dann stark an. Die neue Hardware hat wesentlich mehr Hauptspeicher, so dass der Parameter CPU IO Wait zukünftig sehr viel geringer ausfallen sollte.

## 2. Tätigkeitsschwerpunkte:

### SAP Systemverwaltung:

- Einspielen von diversen Supportpackages, um Änderungen in der Übergabe von Informationen an die Sozialversicherungen im SAP-System abzubilden, sowie die Jahreswechselaktivitäten zu ermöglichen.
- Herr Schröder wurde von Herrn Seewald intensiv in die SAP Basis Administration eingearbeitet.
- Es wurde zweimal ein Testsystem unter den neuen Produktionsbedingungen aufgebaut. Da im Oktober ein Testsystem für die Vorbereitung der Personalkostenhochrechnung und Verbuchung im Planungstool der Plankostenrechnung benötigt wurde, es aber weiterhin Probleme mit der Replizierung der ORACLE-Datenbank gab, wurde ein Testsystem ohne Datenbankreplikation für die Anwendungsentwickler bereitgestellt. Ebenso soll die SAP Produktion sobald als möglich auf einen Server unter RedHat umgestellt werden, um den mittlerweile 8 Jahre alten Produktionsserver außer Betrieb nehmen zu können.
- Installation des SAP Contentserver für die Ablage elektronischer Akten (Projekt Recordsmanagement)

### Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

- Abnahme des Fachkonzepts für die Uni Oldenburg zum Recordsmanagement und Bereitstellung eines Zugangs zum Testsystem der Universität Oldenburg für die Kollegen des CCC.

- Es wurde ein anderes Vorgehen bei der Neueinstellung von Personal definiert, dass es erlaubt Obligo bereits nach der Ersterfassung in SAP HCM zu bilden, bevor der Arbeitsantritt erfolgt ist. Dies war vorher nicht möglich, da eine Überzahlung ausgeschlossen werden sollte. Durch die Erstellung eines Programms, das zum Monatsanfang des Arbeitsantritts das Kennzeichen Zahlsperr setzt, wird jetzt Obligo für Personalmaßnahmen, die erst in der Zukunft wirksam werden, eingestellt.
- Verfeinerung, Fehlerkorrektur für die neuen Mahnverfahren mit SAP-Forms für das C3L. Übergabe der Dokumentation an das Dezernat 2.

#### **Materialwirtschaft:**

- In EDE wurde entsprechend der Beschreibung für die elektronische Schnittstelle open TRANS implementiert und für den Lieferanten für Büromaterial Brüggershemke und Reinkeimer zum 1.1.2012 produktiv geschaltet. Bestellungen an diesen Lieferanten werden jetzt per xml direkt an dessen Warenwirtschaftssystem übergeben. Die Lieferung der Auftragsbestätigung und der Rechnung per XML an die Universität Oldenburg wird im Januar 2012 produktiv gesetzt. Hier hatte der Lieferant noch Schwierigkeiten die Daten für alle Testfälle fehlerfrei zu liefern.
- Aus EDE werden Verarbeitungsbestätigungen versendet, sobald eine Bestellung durch das SAP-System der Universität erfasst wurde. Damit bleiben die Besteller über den Verlauf einer Bestellung in EDE informiert auch ohne sich am System anzumelden. Dies ist vor allem im Fehlerfall von Vorteil: Kann eine Bestellung nicht zu SAP transportiert werden, z.B. wenn die gewählte Finanzstelle nicht bebuchbar ist, bekommt der Nutzer eine entsprechende Fehlermeldung per E-Mail. Für Bestellungen aus den vollständig automatisierten Katalogen "Büromaterial" und "Tinte, Toner etc." werden zusätzlich zu den Verarbeitungsbestätigungen und der Inhalt der Bestellung an Sie versendet. Dadurch wissen Sie genau was beim Lieferanten bestellt wurde.

#### **Controlling:**

- Bei der Analyse der Übergabe der Personalkostenhochrechnung an das Planungstool wurden diverse kleinere Fehler entdeckt. Diese wurde rechtzeitig vor der zwischen dem 28.10 und 1.11 durchgeführten Personalkostenhochrechnung für die Jahre 2012 bis 2016 behoben.
- Es wurden Berichte für den Plan/Ist/Obligo Vergleich in die SAP Benutzermenüs aufgenommen.
- Allen Budgetkreisen wurde vor Ort der Umgang mit den Controlling- und Haushaltsmanagementberichten gezeigt und die Handhabung des Planungstool geübt. Bei Bedarf fanden auch mehrere Schulungen statt.

#### **HCM:**

- Die Workflows für die Einstellung und Wiedereinstellung studentischer Hilfskräfte wurden optimiert. Mittlerweile werden diese von den Mitarbeitern in den Dezernaten 1 und 2 sehr gut angenommen. Weitere Workflows sollen in 2012 folgen
- Die von der Personalabrechnung in 2010 geforderte Unterstützung bei der Erstellung von Berichten für die Bewilligung von Kindergeld und von Orts- bzw. Familienzuschlägen wur-

de bereitgestellt. Die gewünschten Mitarbeiteranschriften werden jetzt per E-Mail an die MA versendet. Es wird jetzt auch der Bewilligungsbescheid aus SAP heraus erzeugt. Dessen Versand erfolgt dann aber als Brief.

- Für die geplante Zeiterfassung wurde die Stammdatenlieferung in Absprache mit dem Dez. 1 definiert und programmiert. Leider waren diverse Korrekturzyklen erforderlich, da die Anforderungen sich mehrmals geändert wurden. Der Personenkreis für die Daten an die Zeiterfassung geliefert werden, wird vom Dez. 1 über die Chipkartenverwaltung definiert. Es waren deshalb Änderungen an der Chipkartenverwaltung notwendig. Im Zuge dessen wurden auch weitere vom Dez. 1 geforderte Änderungen an der Chipkartenverwaltung vorgenommen, die es dem Dez. 1 erleichtert, den Status der Chips für die Zeiterfassung, das Druck- und Kopiersystem und die Zutrittskontrolle zu verwalten
- 

### 3. Incidents und Anforderungen

Aufgabengebiet	Incidents	Anforderungen	Summe
Controlling (CO)	3	17	20
SAP Systemadministration (SA)	3	10	13
HR (HR)	6	12	18
Finanzbuchhaltung (FI)	4	6	10
Materialwirtschaft (MM) und EDE	4	7	11
Account, Berechtigung)	1	14	15
Sonstiges	4	10	14
Gesamtergebnis	25	76	101

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