
Service ERP

Quartalsbericht 1-2016

1. Verfügbarkeit

1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE
 SAP

1.2 geplante Systemauszeiten

EDE keine
 SAP 4.1. 16:00 -19:00 Supportpackages zum Jahreswechsel wurden eingespielt

1.3 Verfügbarkeitsstatistik

Servicegroup 'Service_Enterprise_Resource_Planning'

01-01-2016 00:00:00 to 01-04-2016 00:00:00
 Duration: 90d 23h 0m 0s

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	99.998% (99.998%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.002% (0.002%)	0.000%
	check_sap	99.998% (99.998%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.002% (0.002%)	0.000%
Serviceuebersicht	CI_Service_Enterprise_Resource_Planning	97.206% (97.206%)	2.794% (2.794%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000%
edebc	sapbc-process	99.879% (99.879%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.121% (0.121%)	0.000%
edepro	domino-process	99.884% (99.884%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.116% (0.116%)	0.000%
	domino-web	99.884% (99.884%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.116% (0.116%)	0.000%
edetomcat	tomcat-EDEToDomino	99.867% (99.867%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.133% (0.133%)	0.000%
	tomcat-EDEToSAP	99.859% (99.859%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.141% (0.141%)	0.000%
	tomcat-SAPServicesToDomino	99.854% (99.854%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.146% (0.146%)	0.000%
	tomcat-SAPServicesToSAP	99.854% (99.854%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.146% (0.146%)	0.000%
	tomcat-process	99.879% (99.879%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.121% (0.121%)	0.000%
	tomcat-web	99.869% (99.869%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.131% (0.131%)	0.000%
elster	TCP_Portcheck_Port_5555	99.996% (99.996%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.004% (0.004%)	0.000%
	check_smtp	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000%
ibitprintsvr1	SAP_Druckservice - SAPSprint	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000%
	Spooler	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000%
print03	Spooler	99.996% (99.996%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.004% (0.004%)	0.000%
print04	SAP_Druckservice - SAPSprint	99.992% (99.992%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.008% (0.008%)	0.000%
r3aal	TCP_Portcheck_Port_3299	100.000% (100.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000% (0.000%)	0.000%
Average		99.790% (99.790%)	0.147% (0.147%)	0.000% (0.000%)	0.063% (0.063%)	0.000%

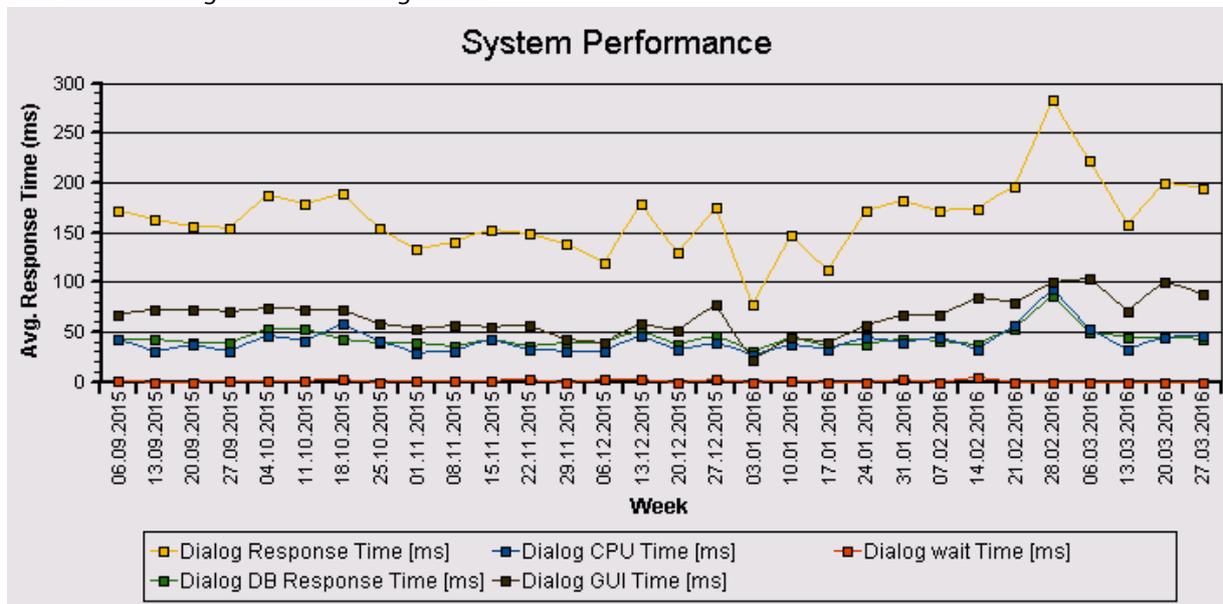
2. Leistungsindikatoren

2.1 Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users (>400 steps)	104	↘
System Performance	Avg. Availability per Week	100 %	→
System Performance	Avg. Response Time in Dialog Task	194 ms	↗
System Performance	Max. Dialog Steps per Hour	6365	↘
System Performance	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	178 ms	↗
System Performance	Avg. Response Time in RFC Task	414 ms	↘
System Performance	Max. Number of RFCs per Hour	1423	↗
System Performance	Avg. RFC Response Time at Peak Hour	301 ms	↘
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	6 %	↗
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on Appl. Server	0 %	◇
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	42 ms	↗
Database Performance	Avg. DB Request Time for RFC	22 ms	↘
Database Performance	Avg. DB Request Time in Update Task	93 ms	↗
Database Space Management	DB Size	266.07 GB	→
Database Space Management	DB Growth Last Month	0.00 GB	◇

Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 31.3.2016.

Die Parameter zeigen keine Auffälligkeiten.

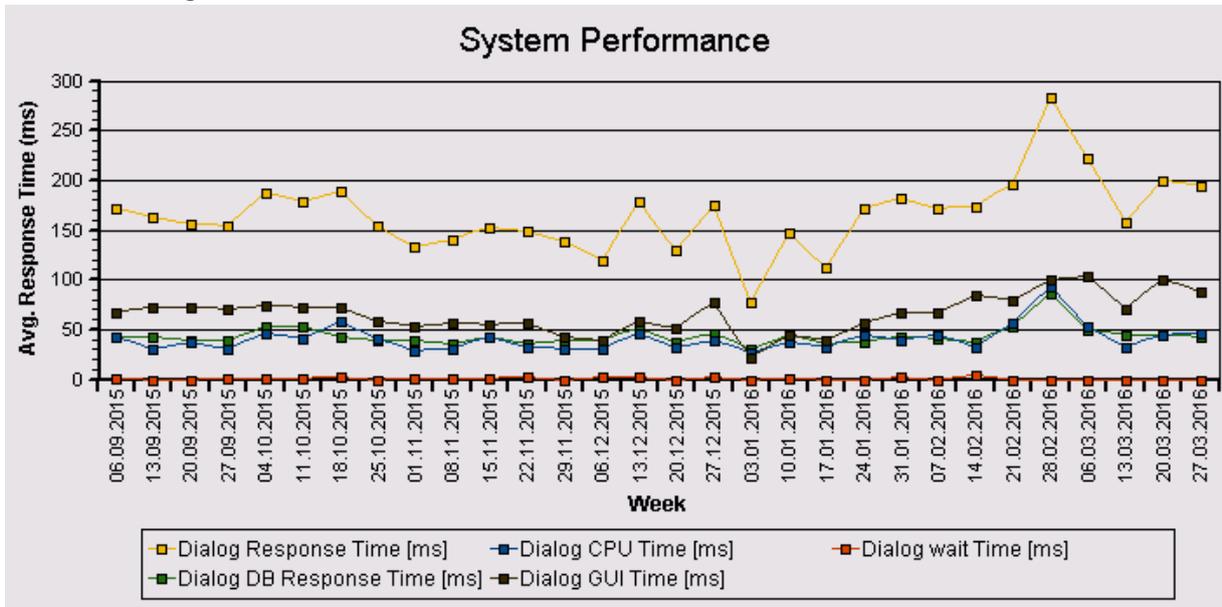


Am 1. März waren die Antwortzeiten höher als normal. Grund sind aufwändige Abfragen im Rahmen des Jahresabschlusses.

2.2 Auslastung des Systems

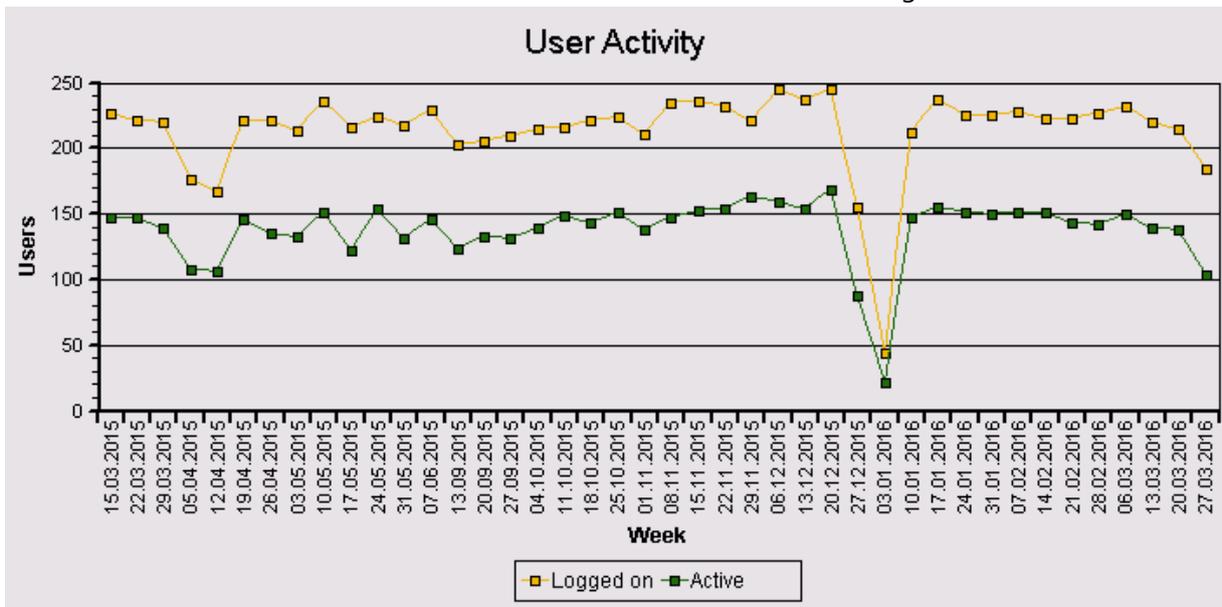
Total Activity: Transaktionen (Dialog und Batch) pro Woche in Tausend
Dialog Activity: Transaktionen (Dialog) pro Woche in Tausend

Die Transaction Activity zeigt keine Auffälligkeiten im dritten Quartal. Anzumerken ist vielleicht die stabile Nutzung auch in den Ferienmonaten.



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. Der Einbruch Ende März ist auf die Osterferien zurückzuführen.

3. Tätigkeitsschwerpunkte:

3.1 SAP Systemverwaltung:

- Erneute wurde ein Test SAP-System mit EHP 7 (Enhancement Packages) bereitgestellt. Dieses wird jetzt als Entwicklungssystem für Anwendungen, die nach dem 8. Mai 2016 in Produktion gehen sollen verwendet. Die Umstellung des Produktivsystem sauf EHP 7 haben begonnen. Sollte nicht noch unvorhergesehenes geschehen wird das SAP System am Himmelfahrtswochenende zwischen dem 4. Und 8. Mai umgestellt.

3.2 Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

- Die Entwicklung einer Webanwendung zur Pflege der technischen und ortsspezifischen Parameter von Anlagen schreitet voran. Sie wird im 2. Quartal in den Testbetrieb für die IT-Dienste genommen und danach allen Universitätsnutzern zur Verfügung gestellt.
- Das Programm zur Verbuchung der internen Verrechnungen für Einzelbuchungen und Massenbuchungen wurde überarbeitet. Ziel ist die Vermeidung von Doppelbuchungen und eine wesentliche Vereinfachung der Bedienung. Das Programm ist jetzt produktiv.

3.3 Materialwirtschaft:

- EDE soll in den nächsten Monaten auf die von anderen Anwendungen bereits genutzte moderne und besser zu verwaltende Web Application JBoss EAP umgestellt werden. Die Umstellungsarbeiten wurden fortgesetzt.

3.4 Controlling:

- Die Anforderungen aus der Aufgabe „Transparenz in der Forschung“ wurden erfüllt. Die Daten konnten fristgerecht veröffentlicht werden
- Für die interne Leistungsverrechnung der Services der IT-Dienste in der ILV und der Preisberechnung für den Verkauf dieser Services wurden neue Kennzahlen entwickelt. (Storage, virtuelle Server, Nutzung des HPC)
- In der Hochschulpersonalstatistik müssen neue Schlüssel verwendet werden, diese sind in den Stammdaten der Kostenstellen hinterlegt. Um den manuellen Aufwand zu verringern, wurde die Umschlüsselung per Programm durchgeführt.
- Zukünftig sollen auch die Habilitationen entsprechend den Dissertationen in einer Datenbank in SAP verwaltet werden. Die Programmierung ist nahezu abgeschlossen.

3.5 HCM:

- Der Arbeitsauftrag für die Berechnung des Urlaubsanspruchs der Hilfskräfte wurde abgeschlossen.
- Für die Bereitstellung des elektronischen Entgeltnachweises wurden Programme geschrieben und angepasst.
- Im Rahmen der Inbetriebnahmen der neuen Prozesse in der Lehrauftrags- und Lehrbeauftragtenverwaltung waren diverse Änderungen und Ergänzungen notwendig.

- Im Rahmen der Hochschulpersonalstatistik waren diverse Änderungen und Korrekturen auf Grund von Schlüsseländerungen notwendig.
- Aus den Bereichen Personalverwaltung und Personalabrechnung wurden diverse Änderungsanträge für Dialogprogramme und Auswertungen gestellt und umgesetzt.

4. Incidents und Anforderungen

Aufgabengebiet	Störungsmeldungen	Aufträge	Summe
Controlling (CO)	2	13	15
SAP Systemadministration (SA)	10	13	23
HCM (HR)	10	18	28
Finanzbuchhaltung (FI)	16	23	39
Materialwirtschaft (MM) und EDE	5	6	11
Sonstiges	7	11	18
Gesamtergebnis	50	84	134

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