

---

# Service ERP

---

Quartalsbericht 2-2016

## 1. Verfügbarkeit

### 1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE  
 SAP

### 1.2 geplante Systemauszeiten

EDE keine  
 SAP 4.5. 13:00 bis 7.5.18:00 SAP EHP7 Vorbereitung der Inbetriebnahme

### 1.3 Verfügbarkeitsstatistik

#### Verfügbarkeit Service Enterprise Resource Planning

Host	Service	Ok	Warning	Critical	Unknown	Undetermined
edeabc	edeabc - sapbc-process	92.6671%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	7.3329%
edeapro	edeapro - domino-process	92.6671%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	7.3329%
edeapro	edeapro - domino-web	92.6671%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	7.3329%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToDomino	92.6559%	0.0000%	0.0113%	0.0000%	7.3329%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToSAP	88.4343%	0.0000%	4.2329%	0.0000%	7.3329%
edetomcat	edetomcat - tomcat-process	92.6671%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	7.3329%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToDomino	92.6671%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	7.3329%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToSAP	88.4501%	0.0000%	4.2170%	0.0000%	7.3329%
edetomcat	edetomcat - tomcat-web	92.6671%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	7.3329%
print03	print03 - Spooler	92.6582%	0.0000%	0.0089%	0.0000%	7.3329%
print04	print04 - SAP_Druckservice_-_SAPSPrint	92.6626%	0.0000%	0.0046%	0.0000%	7.3329%
print04	print04 - Spooler	92.6442%	0.0000%	0.0229%	0.0000%	7.3329%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - check_sap	91.7221%	0.0000%	0.8741%	0.0710%	7.3329%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - Port: 3200 (SAP)	91.7973%	0.0000%	0.8698%	0.0000%	7.3329%
Durchschnitt		91.9305%	0.0000%	0.7315%	0.0051%	7.3329%

Die neue Betriebsüberwachung zeichnet die Daten erst seit dem 7. April auf, daher sind für alle Teildienste 7,3329% des Berichtszeitraum „Undetermined“.

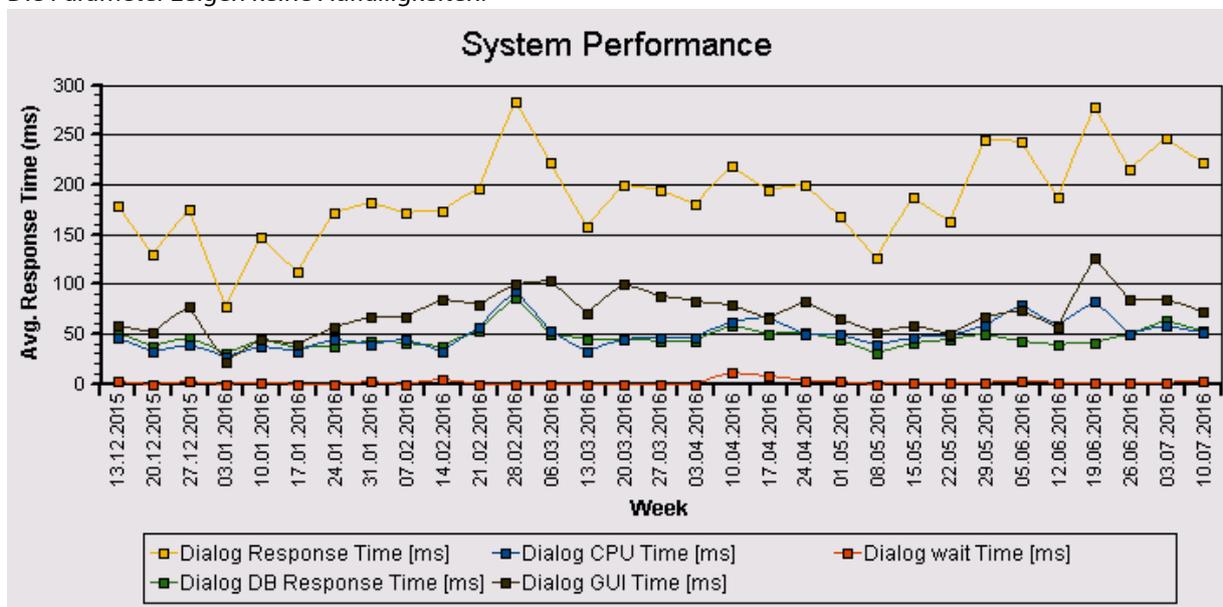
## 2. Leistungsindikatoren

### 2.1 Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users (>400 steps)	110	↘
System Performance	Avg. Availability per Week	100 %	→
System Performance	Avg. Response Time in Dialog Task	223 ms	↘
System Performance	Max. Dialog Steps per Hour	7919	→
System Performance	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	391 ms	↗
System Performance	Avg. Response Time in RFC Task	466 ms	→
System Performance	Max. Number of RFCs per Hour	1420	→
System Performance	Avg. RFC Response Time at Peak Hour	334 ms	↗
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	3 %	↘
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on Appl. Server	0 %	◇
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	54 ms	↗
Database Performance	Avg. DB Request Time for RFC	22 ms	↘
Database Performance	Avg. DB Request Time in Update Task	58 ms	↘
Database Space Management	DB Size	293.26 GB	↘
Database Space Management	DB Growth Last Month	1.82 GB	↘

Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 10.7.2016.

Die Parameter zeigen keine Auffälligkeiten.



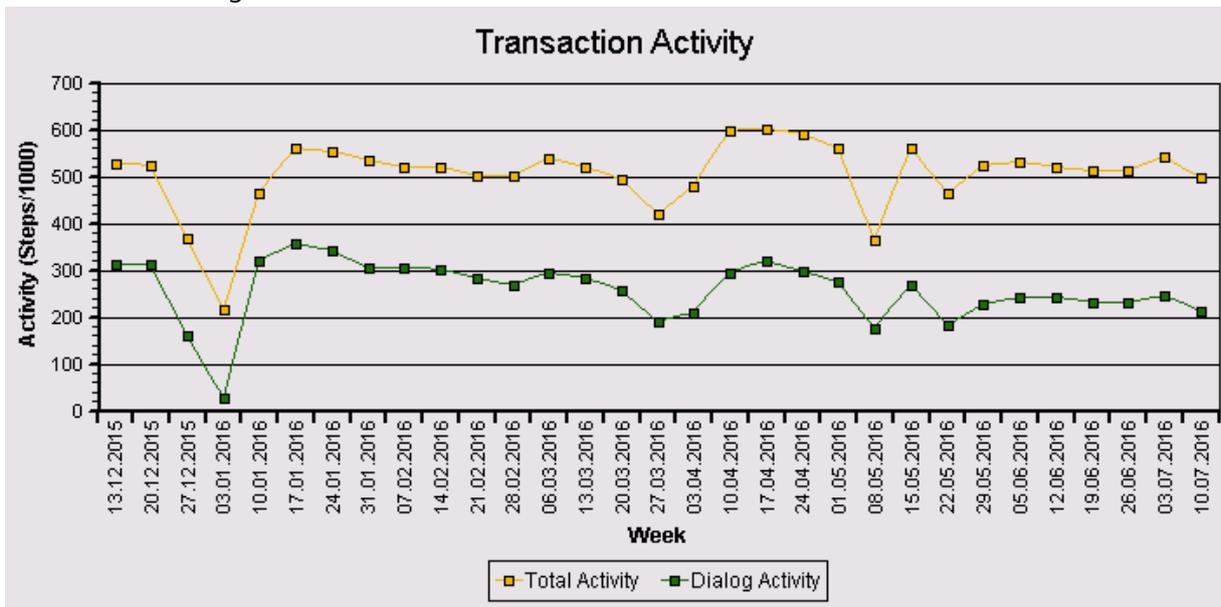
Die Antwortzeiten zeigen die typischen Schwankungen im Jahresverlauf auf.

## 2.2 Auslastung des Systems

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

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

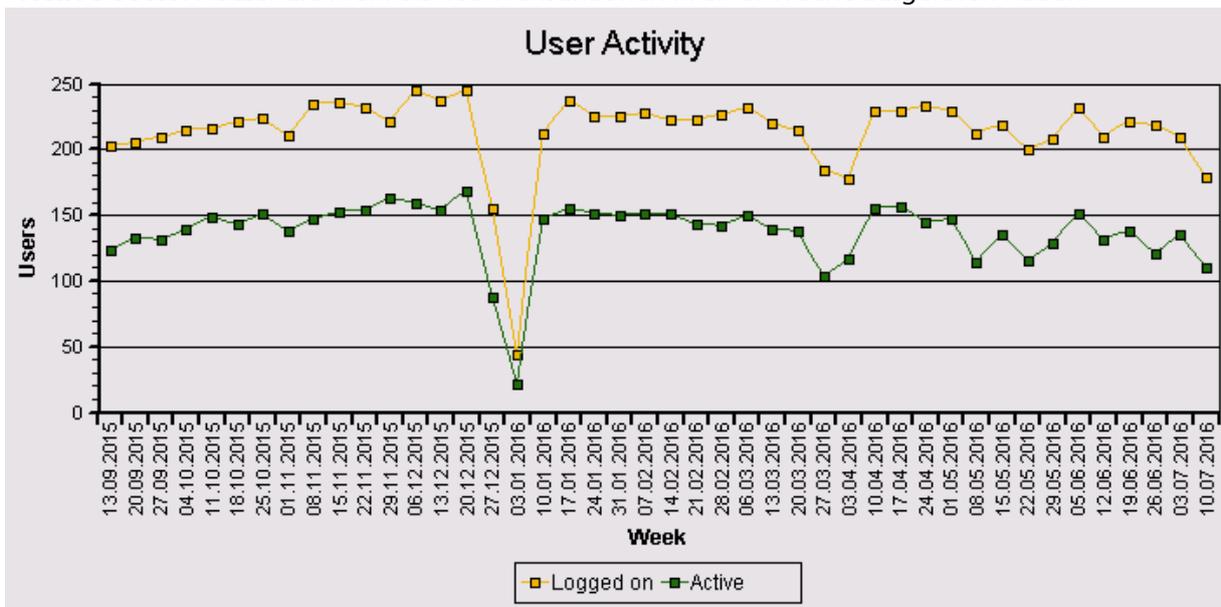
Die Transaction Activity zeigt keine Auffälligkeiten im zweiten Quartal. Anzumerken ist vielleicht die stabile Nutzung auch in den Ferienmonaten.



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, so wie der letzte Messwert auf die Semesterferien.

### 3. Tätigkeitsschwerpunkte:

#### 3.1 SAP Systemverwaltung:

- Das SAP-System wurde zwischen dem 4. und 8. Mai auf EHP 7 (Enhancement Packages) umgestellt. Die für die Umstellung eingeplante externe Unterstützung wurde nur zu einem Bruchteil in Anspruch genommen. Im Anschluss an den umfänglichen Change gab es keine Incidents. Es waren aber noch umfangreiche Nacharbeiten notwendig, insbesondere um die Performance zu optimieren.

#### 3.2 Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

- Die Entwicklung einer Webanwendung zur Pflege der technischen und ortsspezifischen Parameter von Anlagen wurde für den Testbetrieb bei den IT-Diensten in Betrieb genommen. Eine Ausweitung auf die gesamte Universität ist für das dritte Quartal geplant.
- 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.
- Das Papier für die Nutzung der Multifunktionsgeräte muss jetzt von den Nutzern aus einer zentralen Finanzstelle gekauft werden. Hier waren diverse Anpassungen in EDE notwendig.

#### 3.4 Controlling:

- Für die interne Leistungsverrechnung der Services der IT-Dienste in der ILV und der Preisberechnung für den Verkauf dieser Services wurden neue Kennzahlen entwickelt. Außerdem werden jetzt auch die Nutzungsdaten der Gastkonten auf den Kostenstellen der für diese Konten verantwortlichen Beschäftigten verrechnet.
- Es wird geprüft, ob das neue Auswertungswerkzeug EPI-Use auch von der Hochschulstatistik im Bereich der Studierenden- und Prüfungsdaten genutzt werden kann. Dazu wurden einige Beispiel Queries angelegt und die KollegInnen im Akademischen Controlling vorgestellt.
- Zukünftig sollen auch die Habilitationen entsprechend den Dissertationen in einer Datenbank in SAP verwaltet werden. Änderungsanträge wurden übernommen.
- Es wurden bessere Suchhilfen z.B. für die elektronische Drittmittelakte erstellt.

#### 3.5 HCM:

- Die SAP Supportpackages C9-D4 wurden bearbeitet und eingespielt. Dabei gab es einige Probleme, die gemeinsam mit der SAP gelöst werden mussten.
- Für die Bereitstellung des elektronischen Entgeltnachweises wurden Programme geschrieben und angepasst. Insbesondere der Ablageort ist nun nicht mehr das elektronische Archiv von SAP, da dort die bereitgestellten Dokumente nicht vom Nutz gelöscht werden können,

sondern eine eigene Datenbank in der IBM-Domino Umgebung. Dis hat auch den Vorteil, dass die Dokumente bei der Ablage eine elektronische Signatur erhalten können.

- Im Rahmen der Inbetriebnahmen der neuen Prozesse in der Lehrauftrags- und Lehrbeauftragtenverwaltung waren diverse Änderungen und Ergänzungen notwendig.
- Es waren Anpassungen im Workflow für die Einstellung der Hilfskräfte nötig.
- Aus den Bereichen Personalverwaltung und Personalabrechnung wurden diverse Änderungsanträge für Dialogprogramme und Auswertungen gestellt und umgesetzt.
- Es wurde mit EPI-Use ein neues Werkzeug zum Erzeugen von Auswertungen durch die Fachabteilung in Betrieb genommen. Die Fachabteilung wurde bei der Erstellung der ersten Reports (Queries) unterstützt.

#### 4. Incidents und Anforderungen

Aufgabengebiet	Störungsmeldungen	Aufträge	Summe
Controlling (CO)	0	11	11
SAP Systemadministration (SA)	6	18	24
HCM (HR)	10	12	22
Finanzbuchhaltung (FI)	9	12	21
Materialwirtschaft (MM) und EDE	3	6	9
Sonstiges	7	8	15
Gesamtergebnis	35	67	102

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