
Service ERP

Quartalsbericht 4-2016

1. Verfügbarkeit

1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE

SAP 31.10. 12:01 bis 12:33 Im gleichen Zeitraum war auch das zentrale Storage-System nur eingeschränkt erreichbar. Ein eindeutiger Zusammenhang konnte aber nicht begründet werden.

1.2 geplante Systemauszeiten

EDE keine

SAP Angekündigt 27.12. 15:30 bis 29. 12 16:00 wegen Kernelupdate. Tatsächlich dauerte die Auszeit nur bis zum 28.12. 9:30 Uhr. Die Administrator erhalten den Auftrag Auszeiten künftig besser zu prognostizieren.

1.3 Verfügbarkeitsstatistik

Verfügbarkeit Service Enterprise Resource Planning

Datum: 01.10.2016 - 31.12.2016						
Host	Service	Ok	Warning	Critical	Unknown	Undetermined
edebc	edebc - sapbc-process	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edepro	edepro - domino-process	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edepro	edepro - domino-web	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToDomino	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToSAP	99.2690%	0.0000%	0.7310%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-process	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToDomino	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToSAP	99.2690%	0.0000%	0.7310%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-web	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
print03	print03 - Spooler	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - SAP_Druckservice_-_SAPsprint	99.9979%	0.0000%	0.0021%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - Spooler	99.9900%	0.0000%	0.0100%	0.0000%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - check_sap	99.2690%	0.0000%	0.7175%	0.0136%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - Port: 3200 (SAP)	99.3096%	0.0000%	0.6904%	0.0000%	0.0000%
Durchschnitt		99.7932%	0.0000%	0.2058%	0.0010%	0.0000%

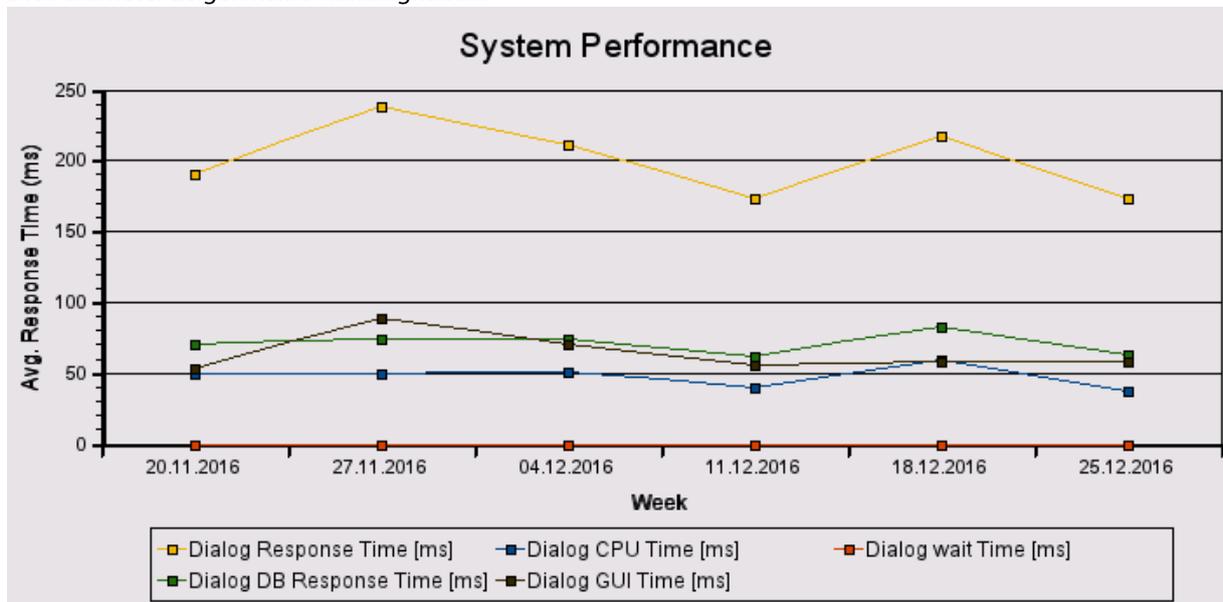
2. Leistungsindikatoren

2.1 Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users (>400 steps)	152	↘
	Avg. Availability per Week	100 %	→
	Avg. Response Time in Dialog Task	174 ms	↘
	Max. Dialog Steps per Hour	10277	↘
	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	156 ms	↘
	Avg. Response Time in RFC Task	634 ms	→
	Max. Number of RFCs per Hour	1546	→
	Avg. RFC Response Time at Peak Hour	376 ms	↘
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	30 %	↗
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	63 ms	↘
	Avg. DB Request Time for RFC	99 ms	→
	Avg. DB Request Time in Update Task	94 ms	↘
Database Space Management	DB Size	291.19 GB	→
	DB Growth Last Month	2.17 GB	→

Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 27.12.2016.

Die Parameter zeigen keine Auffälligkeiten.



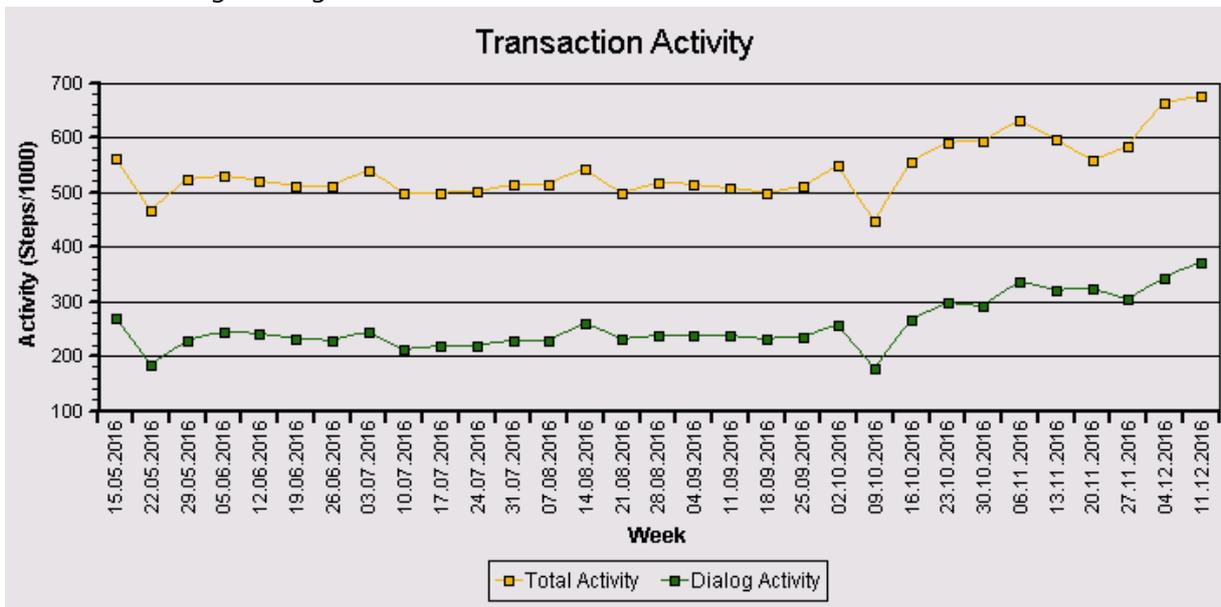
Die Antwortzeiten zeigen keine Auffälligkeiten auf.

2.2 Auslastung des Systems

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

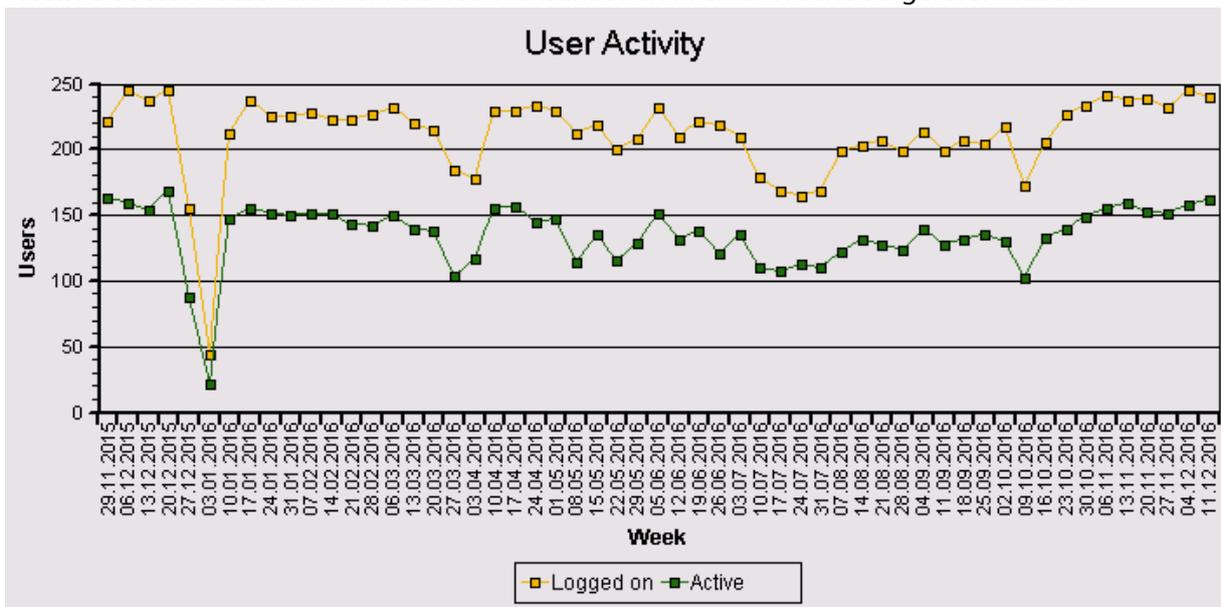
Dialog Activity: Transaktionen (Dialog) pro Woche in Tausend

Die Transaction Activity zeigt keine Auffälligkeiten im zweiten Quartal. Der leichte Anstieg zum Jahresende ist regelmäßig zum Jahresende zu beobachten.



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.

3. Tätigkeitsschwerpunkte:

3.1 SAP Systemverwaltung:

- Die neueste Version des SAP-Kernel wurde eingespielt. Leider ist das Einspielen des SAP-Kernel seit dem zweiten Halbjahr 2016 mit erheblichen Auszeiten verbunden. Bei der letzten Einspielung betrug die Downtime zwei Tage. Es wird dringend eine Lösung benötigt, den Kernel wieder in wenigen Stunden Auszeit einspielen zu können.

3.2 Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

- Die Entwicklung einer Webanwendung zur Pflege der technischen und ortspezifischen Parameter von Anlagen wurde zunächst für die DV-Verantwortlichen freigegeben. Seit Ende Dezember werden jetzt alle Nutzer aufgefordert die Webapplikation, die über das Serviceportal der IT-Dienste zugänglich ist, zu benutzen, wenn neue Anlagen aktiviert wurden oder Datenänderungen vorgenommen werden müssen.
- Die Webanwendung zur Verbuchung von Debitorenrechnungen und der Verwaltung der zugehörigen Verträge wurde in einem Prototyp dem Dez. 2 zum Testen übergeben.
- Für einige Geschäftsprozesse (Stipendien, Hochschulambulanz) werden Debitorenrechnungen per Batch-Input verarbeitet. Dies ist aufwändig und fehleranfällig. Es wurde dem Dez. 2 ein Prototyp zur Verfügung gestellt mit dem die Belege direkt aus Dateien verbucht werden können, analog der Verbuchung der internen Massenumbuchungen.
- Der Leiter des Dez. 2 hat entschieden, dass die elektronische Drittmittelakte nicht in Betrieb genommen werden soll.
- Es wurde damit begonnen einen Workflow für das Anlegen der Stammdaten von Drittmittelprojekten im Controlling und Haushaltsmanagement zu konzipieren.
- Das Dez. 2 hat den Wunsch die Möglichkeiten Notizen zu Belegpositionen zu erfassen auszuweiten. Es sollen die Positionen einzelner Nutzer voneinander getrennt werden können. Die Notizen sollen kategorisiert werden können. Die Notizen sollen als Selektionskriterium ausgewertet werden können. Die IT-Dienste werden aufzeigen, welche Möglichkeiten geschaffen werden können, ohne den SAP-Standard modifizieren zu müssen.

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:

- Für die leistungsorientierte Mittelverteilung in der FK6 und in deren Einrichtungen wurde einerseits Unterstützung für die Verwendung gegeben und die Programme an deren Besonderheiten angepasst.
- Das neue Auswertungswerkzeug EPI-Use soll auch von der Hochschulstatistik im Bereich der Studierenden- und Prüfungsdaten genutzt werden. Dazu wurden einige Beispiel Queries angelegt und diese den KollegInnen im Akademischen Controlling vorgestellt.

- Die Anwendung zur Verwaltung der Habilitationen wurde fertiggestellt.
- Die Anforderungen der zu liefernden Daten über die Promovierenden an die Hochschulstatistik wurden um diverse Merkmale erweitert, zusätzlich soll sichergestellt werden, dass auch alle Promotionsverfahren tatsächlich erfasst werden. Dies macht eine grundlegende Änderung der Anwendung für die Verwaltung der Promotionen in SAP notwendig. Das mit dem akademischen Controlling abgestimmte Konzept wurde umgesetzt und sollte noch im Dezember den nutzenden Einrichtungen vorgestellt werden. Im November erhielten die IT-Dienste aber den Auftrag die Arbeiten zunächst einzustellen und zu prüfen, ob der Einsatz einer Fremdsoftware nicht vorzuziehen wäre, da zukünftig die Promotionen nicht nur verwaltet werden sollen, sondern den Promovierenden auch Servicefunktionen zur Selbstbedienung angeboten werden sollen. Das Prüfungsergebnis wurde dem Vizepräsidenten für Verwaltung im Dezember übergeben.
- Ein neues Konzept für die LOM wird gemeinsam mit dem Dez. 2 erarbeitet.
- Die Drittmittelprojektdatenbank für die Bereitstellung der Daten im Rahmen des Auftrags Transparenz in der Forschung wurde angepasst.

3.5 HCM:

- Mit der Bearbeitung der SAP Supportpackages D9 bis E2 wurde begonnen.
- Die Dokumente der Lehrauftrags- und Lehrbeauftragtenverwaltung können jetzt in den Einrichtungen aus SAP erneut abgerufen werden und weitergereicht werden, wenn die Lehrbeauftragten diese nicht mehr finden können.
- Das Customizing um die neuen Anforderungen aus der Hochschulpersonalstatistik erfüllen zu können wurde durchgeführt und diverse Programmanpassungen für die Nutzung an der Universität Oldenburg vorgenommen. Den Fakultäten wurden Tabellen für die Nacherfassung der fehlenden Merkmale bereitgestellt und ein Programm zum Einlesen der ausgefüllten Tabellen erstellt.
- Aus den Bereichen Personalverwaltung und Personalabrechnung und Reisekostenabrechnung wurden diverse Änderungsanträge für Dialogprogramme und Auswertungen gestellt und umgesetzt.
- Im Oktober war aufgefallen, dass es zu keiner Verbuchung kommt, wenn zwei Personalfälle auf der gleichen Kontierung (Finanzstelle, Kostenstelle, Sachkonto) und dem gleichen Betrag als Belastung und Entlastung und in der gleichen Periode auftreten. Dies entspricht den Regeln für die akkumulierte Verbuchung von Personalkosten. Es wurde zunächst analysiert, wie häufig ein solcher Fall in den letzten zwei Jahren aufgetreten ist. Allein dies war recht aufwändig, da das anzuwendende Muster erst zu definieren war. Ein solcher Fall ist neben dem September 2016 auch im Januar 2015 aufgetreten. Dem Dez. 2 wurde dann vorgeschlagen, bei jeder Abrechnung nach einem solchen Fall zu suchen und dies zu dokumentieren. Das Dez. 2 erwartet aber, dass in einem solchen Fall die Akkumulation außer Kraft gesetzt wird und beide Buchungen erfolgen. Ein Beratungshaus wurde gebeten, Vorschläge für eine Realisierung zu machen.

4. Incidents und Anforderungen

Aufgabengebiet	Störungsmeldungen	Aufträge	Summe
Controlling (CO)	1	8	9
SAP Systemadministration (SA)	6	10	16
HCM (HR)	9	13	22
Finanzbuchhaltung (FI)	7	11	18
Materialwirtschaft (MM) und EDE	1	6	7
Sonstiges	9	14	23
Gesamtergebnis	33	62	95

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