

## System R/3®

SAP EarlyWatch ist ein proaktiver Service der SAP®: Unsere Expertenteams analysieren regelmäßig Ihr R/3-System. Eventuell auftretende Probleme können frühzeitig erkannt und behoben werden, so daß eine optimale Systemverfügbarkeit und Performance gewährleistet wird.

## SAP EarlyWatch®

### SAP EarlyWatch garantiert hohe Systemverfügbarkeit und Performance - weltweit

Der EarlyWatch Service der SAP unterstützt durch regelmäßige Ferndiagnosen weltweit den Betrieb von R/3-Systemen. Dazu führen Experten auf Ihren Wunsch detaillierte Analysen im Bereich der SAP Anwendungen und Konfigurationen sowie der Datenbank-, Betriebssystem- und Netzwerkkomponenten Ihres R/3-Systems durch. Durch umfassende Beobachtung der gesamten Systemumgebung schafft der EarlyWatch Service die Basis für eine hohe Verfügbarkeit und Performance des Systems.

SAP EarlyWatch basiert auf einem präventiven Konzept: Durch Analysen im Vorfeld können Gegenmaßnahmen getroffen werden, noch bevor es zu Problemsituationen kommt.

#### Vorteile für Sie

Jeder unserer Kunden wird durch Expertenteams individuell betreut. Unsere Mitarbeiter besitzen umfassende Kenntnisse über die verschiedenen Plattformen, Datenbanken, Netzwerke und Applikationen und können so spezifische Probleme exakt analysieren und fundierte Lösungen ausarbeiten. Wir arbeiten eng mit unseren Partnern zusammen, wodurch eine optimale technische Unterstützung gewährleistet ist. Auf Ihre Anforderung führen wir regelmäßig Systembeobachtungen durch, die den störungsfreien Betrieb Ihrer R/3-Installation sichern. Da SAP EarlyWatch als Ferndiagnose von einem der Servicestandorte durchgeführt wird, fallen keine teuren Reisezeiten für Sie an.

#### Umfang des EarlyWatch Service

Die traditionelle Systemwartung beschränkt sich meist auf einzelne Systemkomponenten. EarlyWatch bietet einen umfassenden Wartungsservice für Ihr gesamtes R/3-System, einschließlich präventiver Analyse sowohl der SAP Anwendungen als auch der Systemkonfiguration, der Belastung, der Anwendungsserver und der Datenbanken.

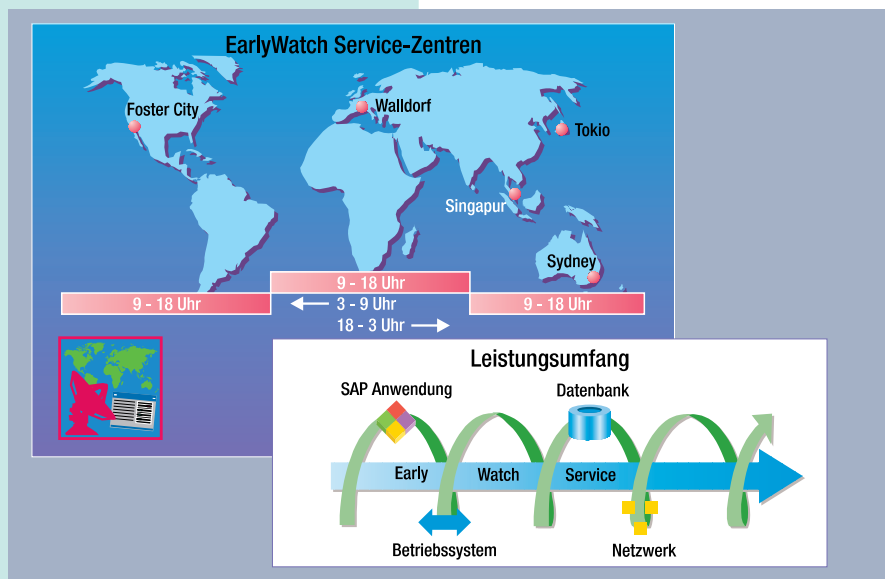
Folgende Analysen werden innerhalb jeder Systemkomponente durchgeführt:

#### SAP Anwendungs-Analyse

- Schwerwiegende Fehler im SAP Systemprotokoll
- Vorgänge im SAP Kernel
- Abbruch von ABAP-Programmen

#### SAP Konfigurations-Analyse

- Wirkungsgrad der verschiedenen SAP Puffer



Die Überwachung des R/3-Betriebs wird durch die Auswertung von Statistikdaten über die verschiedenen Systemkomponenten realisiert. Diese Daten werden von einem speziellen Tool, dem Computing Center Management System (CCMS) der SAP, bereitgestellt, das zusammen mit Ihrem R/3-System installiert wird.

- Abgleich des Speicherbedarfs mit der Hardwarekonfiguration
- Empfehlungen zur Änderung der SAP Konfiguration

### Belastungs-Analyse

- Durchschnittliche Antwortzeiten pro SAP Task-Typ
- Verteilung der Last auf die verschiedenen SAP Services
- Analyse der zeitlichen Entwicklung der Last, verdichtet über Tage, Wochen und Monate

### Server-Analyse

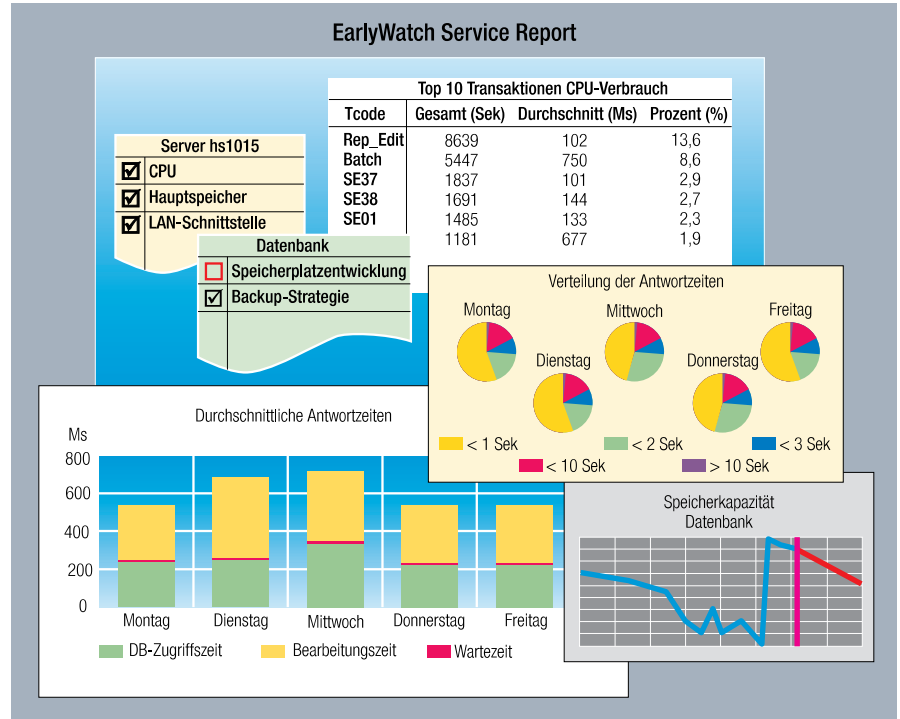
- CPU-Auslastung
- Speicher-Auslastung
- Größe des Auslagerungsspeichers
- Empfehlungen zur Änderung der Serverkonfiguration

### Datenbank-Analyse

- Fehlende Datenbankindizes
- Datensicherungs- und Archivierungsverfahren, falls das Sicherungssystem von SAP unterstützt wird

### EarlyWatch Service Report

Als EarlyWatch-Kunde erhalten Sie periodisch einen detaillierten Bericht über Ihre R/3-Installation, der Analysen und Empfehlungen zur Systemoptimierung beinhaltet. Schwerpunkte sind die Entwicklung der Lastverteilung im Client/Server-Betrieb sowie zu erwartende Engpässe in den verschiedenen Systemkomponenten. Grafische Darstellungen und Tabellen unterstützen die Auswertungen und ermöglichen einen schnellen Überblick bei auftretenden Veränderungen. Der Report enthält eine ausführliche Erläuterung der Probleme und Hinweise zu deren Behebung.



### Datensicherheit

Durch die Integration verschiedener Verfahren wird zu jeder Zeit Datenschutz garantiert. Zur Durchführung der EarlyWatch-Sitzung sind beispielsweise eine Benutzerkennung und ein Passwort erforderlich, welches Sie selbst vergeben. Die Datenverbindung zwischen dem SAP Service-Zentrum und der R/3-Installation wird ausschließlich von Ihnen hergestellt und kontrolliert, und Sie können jede Aktion des EarlyWatch-Spezialisten direkt an Ihrem Bildschirm verfolgen.

### Technische Anforderungen

Die EarlyWatch-Sitzung wird von einem unserer fünf SAP Service-Zentren per Remote-Verbindung durchgeführt. Bei der Verbindung zwischen dem SAP Service-Zentrum und Ihrem R/3-System kann es sich um eine X.25, ISDN oder Frame Relay-Verbindung handeln. Das CCMS stellt Informationen über den aktuellen Zustand Ihres

Systems sowie die zu erwartende Ressourcenausnutzung zur Verfügung. Diese Daten, die grafisch dargestellt werden, dienen als Grundlage für die Durchführung des EarlyWatch Service.

Die Qualitätsmanagementprozesse der SAP Entwicklung und der SAP Beratung Deutschland entsprechen dem internationalen Qualitätsstandard gemäß ISO 9001.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann rufen Sie uns unter einer der untenstehenden Telefonnummern an.

Europa, Afrika, Naher Osten  
Walldorf, Deutschland  
Tel.: +49 (0)180 5 34 34 3-5  
Fax: +49 (0)6227 34-4214

Amerika  
Foster City, Kalifornien, USA  
Tel.: 1 800 677 7271  
+1 610 725 4545  
Fax: +1 610 725 4800

Pazifikraum  
Tokio, Japan  
Tel.: 0 120 33 2909  
+81 (0)3 5440 2010  
Fax: 0 120 33 2903  
+81 (0)3 5440 4470

Australien  
Sydney, Australien  
Tel.: 1 800 066 595  
0 800 660 085 (NZ)  
+61 (0)2 9935-4652  
Fax: +61 (0)2 9935-4680

Südostasien  
Singapur  
Tel.: +65 249 1705  
Fax: +65 249 1718