

## EarlyWatch-Serviceleistungen

### Einsatzbereiche von EarlyWatch

EarlyWatch unterstützt Sie in allen Phasen der Implementierung Ihres Systems R/3, von der Installation des Testsystems bis zum Produktivbetrieb.

Nutzen Sie vor dem Produktivstart Ihres Systems R/3 folgende Leistungen des EarlyWatch:

**Vor dem Produktivstart des Systems R/3**

#### **Import von Daten:**

- Dimensionierung der SAP-Puffer
- Konfigurierung von R/3 zur Datenübernahme
- Überwachung des Plattenplatzbedarfs
- Überprüfung der Freibereiche in den Systemtabellen

#### **Streßtest des Systems und Vorbereitung des Produktivstarts:**

- Unterstützung bei der Ausführung eines produktionsnahen Streßtests
- Überwachung und Auswertung des Streßtests
- Anpassung und Tuning der Systemkomponenten
- Empfehlung eines Datensicherungskonzepts, falls das verwendete Sicherungssystem von SAP unterstützt wird

#### **Durchführung des Produktivstarts:**

- Analyse der Antwortzeiten
- Tuning der verschiedenen Systemkomponenten

Stellen Sie nach dem Produktivstart des Systems R/3 durch regelmäßige EarlyWatch-Diagnosen die optimale Einstellung des Gesamtsystems sicher. Durch Vermeidung von Problemen, die zum Systemstillstand führen könnten, wird die Verfügbarkeit Ihres Systems R/3 beträchtlich erhöht.

**Nach dem Produktivstart des Systems R/3**

Nutzen Sie auch bei Änderung der Systemplattform, bei der Wiederherstellung von Daten und beim Hinzufügen neuer Benutzer oder neuer SAP-Systemkomponenten den EarlyWatch Service.

## Vorteile von EarlyWatch in Verbindung mit First Level

SAP bietet Ihnen zahlreiche Serviceleistungen an, durch die Sie bei Problemen mit Ihrem System R/3 und bei der Optimierung der R/3-Systemleistung unterstützt werden. Zwei dieser Serviceleistungen stehen in einem engen Zusammenhang: First Level und EarlyWatch.

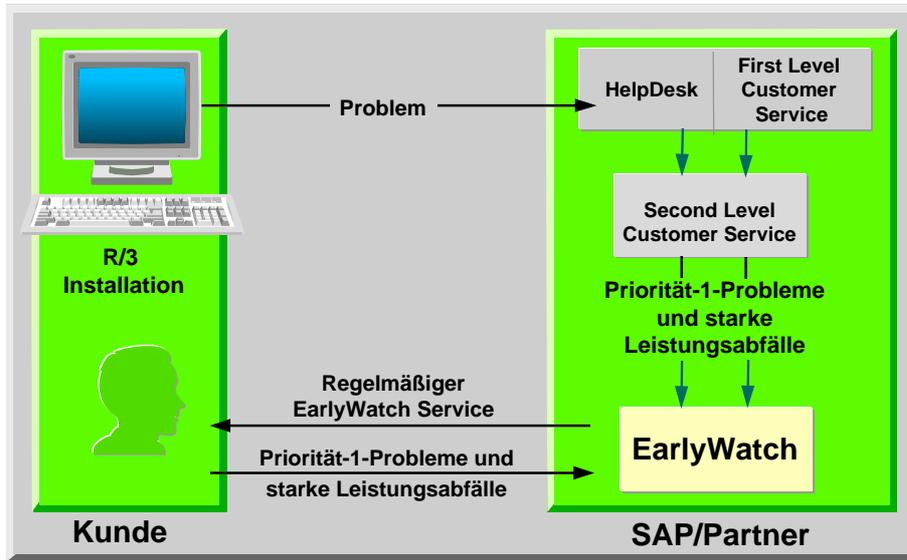
First Level Customer Service ist eine Hotline für Probleme mit der SAP-Software. EarlyWatch hingegen befaßt sich mit der Analyse aller Systemkomponenten und deren Interaktion mit der SAP-Software. Damit wird eine optimale System-, Netzwerk- und Datenbankstruktur und -konfiguration erreicht. EarlyWatch unterstützt Sie nicht nur direkt nach der Installation, sondern **auch** nach dem weiteren Customizing Ihres Systems R/3.

	First Level (Hotline)	EarlyWatch
<b>Umfang der Serviceleistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– SAP-Anwendungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– SAP-Anwendungen</li> <li>– SAP-Konfiguration</li> <li>– Belastung</li> <li>– Server</li> <li>– Datenbank</li> </ul>
<b>Aufgabenspektrum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Unterstützung bei der Lösung von R/3 Problemen</li> <li>– Kundeninformation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vorbeugende Analyse von Ressourcen- und Systemengpässen</li> <li>– Analyse der Ressourcennutzung durch SAP-Anwendungen</li> <li>– Vorab-Analyse von Priorität-1-Problemen</li> <li>– Empfehlungen für die Datenbankverwaltung</li> <li>– Unterstützung bei der Wiederherstellung von Daten, falls das verwendete Sicherungssystem von SAP unterstützt wird</li> </ul>

**Tabelle 2-1: EarlyWatch Service und First Level Customer Service**

Bei Auftreten eines Systemfehlers wenden sich Kunden zunächst an den HelpDesk und den First Level Customer Service. Liegt ein Problem mit SAP-Software vor oder werden allgemeine Auskünfte gewünscht, wird die Anforderung vom First Level Customer Service bearbeitet. Priorität-1-Probleme und starke Leistungsabfälle, die vom First oder Second Level

Customer Service nicht behoben werden können, werden an das EarlyWatch-Team weitergeleitet, wenn der Kunde einen EarlyWatch-Vertrag abgeschlossen hat.



**Abb. 2-1: Soforthilfe bei Priorität-1-Problemen und starken Leistungsabfällen**

Der Vorgang kann für Kunden, die einen EarlyWatch-Vertrag haben, abgekürzt werden. Durch den vorbeugenden Service wirken Sie Problemsituationen entgegen, im Falle von Priorität-1-Problemen erhalten Sie Soforthilfe.

## Umfang des EarlyWatch Service

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

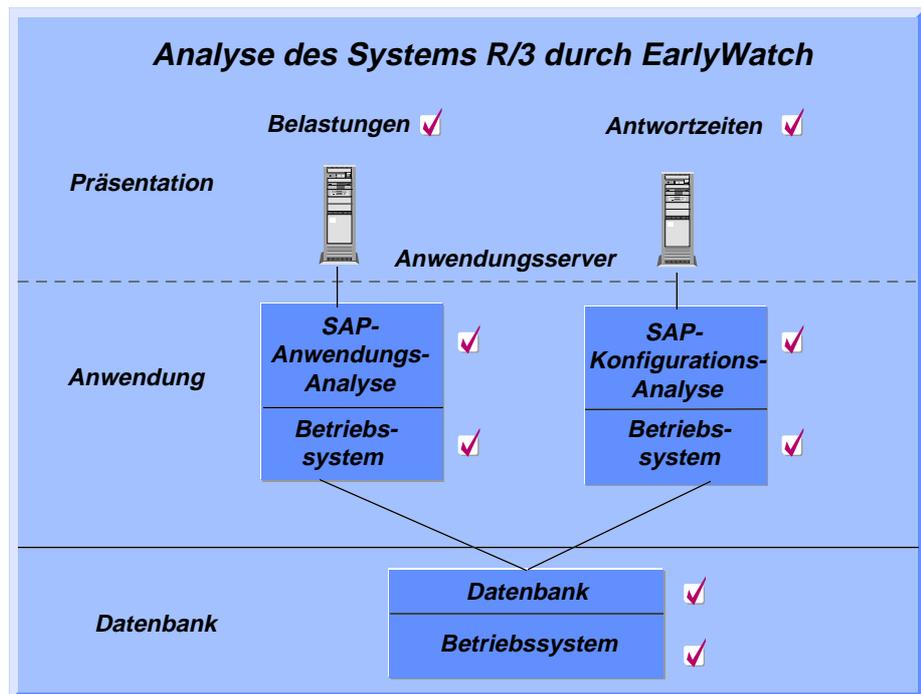


Abb. 2-2: Umfassender Wartungsservice für das System R/3

Erst wenn alle Systemkomponenten geprüft worden sind und reibungslos zusammenarbeiten, ist der effiziente und störungsfreie Einsatz des Systems gesichert.

Folgende Analysen werden innerhalb jeder Systemkomponente durchgeführt:

### SAP-Anwendungs-Analyse

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

### **SAP-Konfigurations-Analyse**

- Wirkungsgrad der verschiedenen SAP-Puffer
- Abgleich des Speicherbedarfs mit der Hardwarekonfiguration
- Aufrufstatistik der verschiedenen SAP-Tabellen
- Änderung der SAP-Konfiguration

### **Belastungs-Analyse**

- Durchschnittliche Antwortzeiten pro SAP-Task-Typ
- Auswirkung der Transaktionsnutzung auf die Belastung
- Verteilung der Last auf die verschiedenen SAP-Services
- Auswertung der Hitlisten bezüglich Antwortzeiten und Anzahl der Datenbankzugriffe
- Analyse der zeitlichen Entwicklung der Last, verdichtet über Tage, Wochen und Monate

### **Server-Analyse**

- CPU-Auslastung
- Speicher-Auslastung
- Größe des Auslagerungsspeichers
- Festplatten-Zugriffszeiten
- Änderungen der Serverkonfiguration

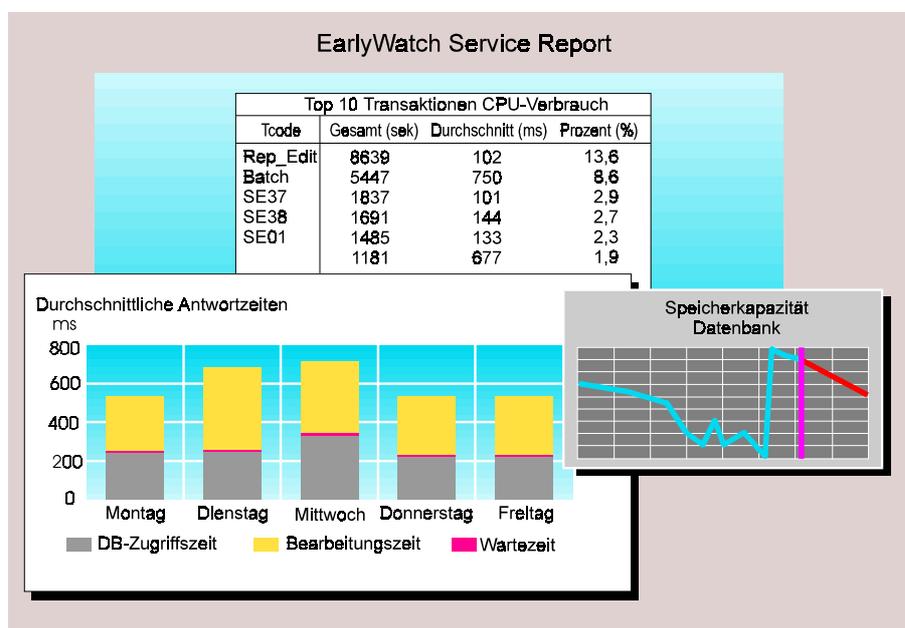
### **Datenbank-Analyse**

- Entwicklung des freien Speichers
- Fehlende Datenbankindizes
- Abgleich des aktuellen Status der Datenbank mit Grenzwerten
- Datensicherungs- und Archivierungsverfahren, falls das Sicherungssystem von SAP unterstützt wird

- Prüfung, ob eine Reorganisation der Datenbank erforderlich ist
- Prüfung der Plattenverteilung hinsichtlich der Optimierung der Festplatten-Zugriffszeiten
- Ursachen für Full Table Scan-Operationen der Datenbank
- Änderungen der Datenbank-Konfiguration

## EarlyWatch Service Report

Das Ergebnis jeder EarlyWatch-Session wird in einem Statusbericht (dem EarlyWatch Service Report) festgehalten, der im Leistungsumfang des EarlyWatch Service enthalten ist. In diesem Bericht sind die Daten der Vorwoche zusammengefaßt und grafisch dargestellt. Vorschläge und Empfehlungen für Ihre aktuelle Situation und zur Vermeidung zukünftiger Probleme sind ebenfalls enthalten.



**Abb. 2-3: Auszüge aus dem EarlyWatch Service Report**

Der EarlyWatch Service Report befaßt sich primär mit der Entwicklung der Last, ihrer Verteilung in Client/Server-Systemen und mit vorhersehbaren Engpässen innerhalb der verschiedenen Systemkomponenten. Er umfaßt folgende Abschnitte:

### Service-Zusammenfassung

Kurze Zusammenfassung der Ergebnisse der EarlyWatch-Session, basierend auf den Ergebnissen der einzelnen Analysen. Der allgemeine Status des Systems wird durch eine Ampel grafisch dargestellt.

## Globale Analyse

Grafiken zu

- Ressourcennutzung und Antwortzeiten der verschiedenen SAP-Services
- Hitlisten der 10 häufigsten SAP-Transaktionen, mit der höchsten CPU-Belastung und dem höchsten Datentransfer während der Auswertungswoche

## Analyse der Client/Server-Lastverteilung

Grafische Darstellung der Lastverteilung auf die einzelnen Server während der Auswertungswoche. Dabei werden die Anzahl der Dialogschritte pro Server, der Buchungen, der Hintergrundtransaktionen sowie die Antwortzeiten der Server verglichen.

## Anwendungsserver-Analyse

Vergleich der Analyseergebnisse für jeden Server in Bezug auf Belastung der Server, Verteilung der SAP-Services, CPU-Belastung, Datentransfer, Antwortzeiten und Datenbankzugriffe.

## Datenbankserver-Analyse

Größe und Entwicklung der Tablespaces in der Datenbank und Darstellung der drei am schnellsten wachsenden Tablespaces.

Listen der zuletzt durchgeführten Datensicherungen und der noch nicht archivierten Redo-Logs.

## Zusammenfassung und Empfehlungen

Genaue Erklärungen zu den aufgetretenen Problemen und Empfehlungen zu ihrer Lösung und künftigen Vermeidung.

## EarlyWatch Service-Checklisten

Checkliste der geprüften Kriterien mit Ergebnissen und Empfehlungen.

## Glossar

Erklärung der SAP-Terminologie, die im EarlyWatch Report verwendet wird.

Anhang A enthält Auszüge aus einem EarlyWatch Service Report.

Welche Serviceleistungen stellt Ihnen EarlyWatch zur Verfügung?

- Unterstützung durch ein Expertenteam in allen Phasen des R/3-Lebenszyklus, von der Einführung bis zum Produktivstart und danach
- Umfassender Wartungsservice für Ihr gesamtes System R/3, einschließlich präventiver Analyse der SAP-Anwendungen und der Systemkonfiguration, der Belastung, der Anwendungsserver und der Datenbanken
- Ausführlicher Bericht über die Lastentwicklung, die Lastverteilung in Client/Server-Systemen und vorhersehbare Engpässe bei den verschiedenen Systemkomponenten