

Zugang zum EarlyWatch Service

Technische Voraussetzungen

Wenn Sie die qualifizierte und umfassende Unterstützung des EarlyWatch Service in Anspruch nehmen möchten, benötigen Sie folgendes:

- Ein vollständiges, funktionsfähiges System R/3, wobei in allen R/3-Systemkonfigurationen die Funktionen des Computing Center Management System (CCMS) aktiviert sein müssen.
- Eine Netzwerkverbindung zum nächstgelegenen SAP-Servicezentrum und eine offizielle IP-Netzwerkadresse, damit Ihr System weltweit erreichbar ist.

Das Computing Center Management System (CCMS) umfaßt die Tools zur Überwachung, Einstellung und Analyse Ihres Systems R/3. Das CCMS ist ohne Aufpreis in jedem System R/3 enthalten.

Das Computing Center Management System (CCMS)

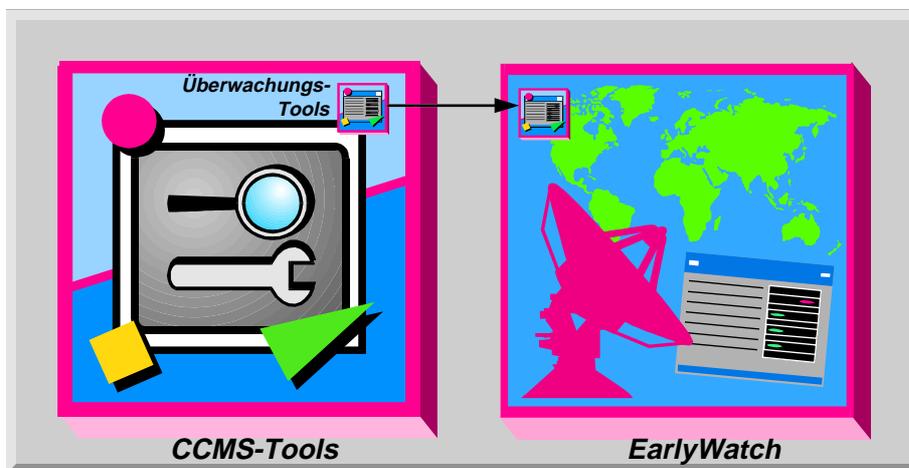


Abb. 4-1: Überwachungstools von CCMS als Bestandteil von EarlyWatch

Das CCMS bietet folgende Überwachungsfunktionen:

System R/3:

- Übersicht über Datentransfer und Belastung
- Übersicht über Serverleistung
- Überwachung der SAP-Puffer

Datenbank:

- Übersicht über Aktivitäten und kritische Werte
- Entwicklung des freien Speicherplatzes
- Konfigurations- und Konsistenzüberprüfung
- Speicherverwaltung

Betriebssystem:

- CPU- und Speicherauslastung
- Systemkonfigurationsüberprüfung

Während der Auswertungswoche werden zahlreiche Meßwerte zum gesamten System fortlaufend aufgezeichnet. Diese Aufzeichnungen stellen die Grundlage für die Auswertung durch das CCMS dar, mit dessen Hilfe der EarlyWatch Service Report erstellt wird.

Netzwerkverbindung

Über eine Netzwerkverbindung können Sie die Remote Services von SAP nutzen. Zu diesen gehören z. B. EarlyWatch, das Online Service System (OSS) und Remote Consulting.

Eine Netzwerkverbindung kann über folgende Verbindungsarten hergestellt werden:

- X.25** X.25-Verbindungen sind weltweit verfügbar. Im allgemeinen werden sie von den Telefongesellschaften bereitgestellt, private Netzwerkanbieter können diese Zugangsmöglichkeit jedoch ebenfalls bereitstellen.

Hinweis: Bei X.25-Netzwerken ist es eventuell sinnvoll, einen Anschluß ausschließlich für ausgehende Verbindungen einzurichten. Auf diese Weise wird der Datenschutz vereinfacht, da ein Zugriff von außen nur möglich ist, wenn die Verbindung von Ihrem Netzwerk aus aufgebaut wird.

- ISDN** In Europa können Sie über einen ISDN-Anschluß eine Verbindung mit dem SAP Servicenetzwerk aufnehmen. Dazu muß der ISDN-Anbieter über ein X.31-Gateway eine Verbindung vom ISDN-Netz zum X.25-Netz ermöglichen.

Eine direkte Verbindung zur SAP über ISDN ist derzeit nur für Kunden in Australien und Japan verfügbar.

- Frame Relay** Frame Relay-Verbindungen sind zur Zeit nur in Nordamerika verfügbar. Sie werden von verschiedenen Telefongesellschaften angeboten, darunter AT&T, MCI, Sprint und WilTel.

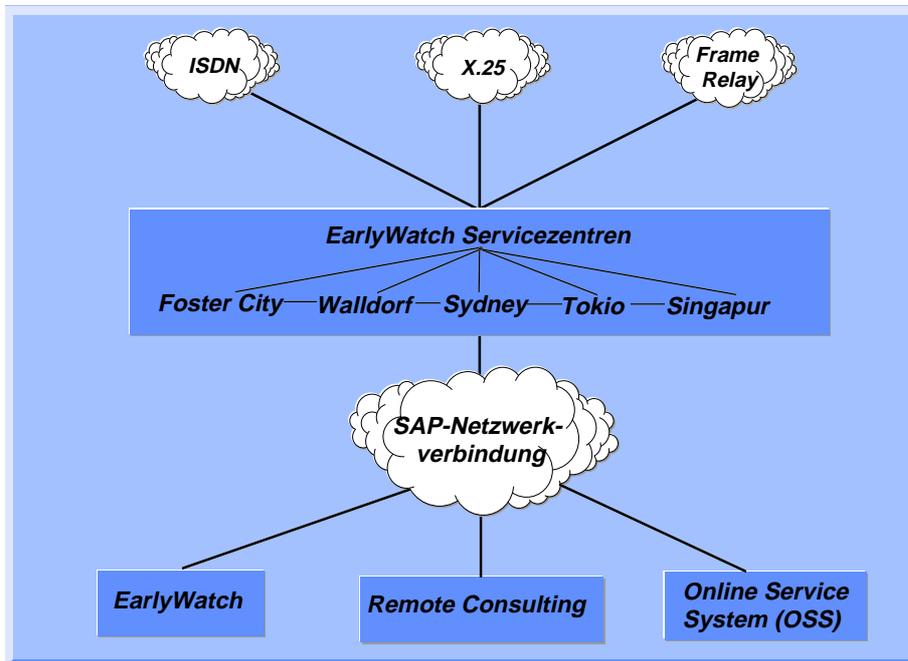


Abb. 4-2: Zugang zum SAP-Servicecenter

Als Kunde tragen Sie immer nur die Verbindungsgebühren bis zum nächstgelegenen EarlyWatch Servicecenter. SAP trägt alle Verbindungsgebühren innerhalb des SAP-Netzes. Es entstehen Ihnen auch keine zusätzlichen Kosten, wenn Ihre Anfrage an ein SAP Servicecenter auf einem anderen Kontinent weitergeleitet wird.

Für den Anschluß an das SAP-Servicecenter müssen Sie über mindestens eine eindeutige IP-Adresse verfügen. Wenn Sie nicht den SAProuter einsetzen, muß Ihr gesamtes Netzwerk eine eindeutige IP-Adresse haben, andernfalls treten Konflikte mit anderen Netzwerken auf.

IP-Adresse

Alle Verbindungen müssen mit Ihrem SAP Servicecenter abgestimmt werden. Entsprechende Rückmeldeformulare und weitere Informationen zum Netzwerkanschluß finden Sie im Dokument „Remote-Verbindung zu den R/3 Online Services“ (Bestellnr.: deutsch 5000 9178; englisch 5000 9179).

Anmeldung

Um unseren Kunden den EarlyWatch Service vorzustellen, bieten wir mit dem bei Erwerb jedes R/3-Systems eine kostenlose EarlyWatch Service-Session an. Füllen Sie bitte zur Anforderung Ihrer kostenlosen EarlyWatch-Service-Session den „Gutschein für eine EarlyWatch-Sitzung“ aus, der sich am Ende dieser Broschüre befindet, und faxen Sie ihn an das nächstgelegene EarlyWatch Servicecenter.

Wenn Sie den SAP EarlyWatch Service in Anspruch nehmen wollen, wenden Sie sich bitte ebenfalls an das nächstgelegene EarlyWatch Servicezentrum.

Wie kann ich EarlyWatch in Anspruch nehmen?

- Stellen Sie sicher, daß Sie über ein vollständiges, funktionsfähiges System R/3 verfügen und daß in allen R/3-Systemkonfigurationen die Funktionen des Computing Center Management System (CCMS) aktiviert sind.
- Stellen Sie eine Netzwerkverbindung zum nächstgelegenen SAP Servicezentrum her.
- Richten Sie eine offizielle IP-Netzwerkadresse ein.
- Füllen Sie den „Gutschein für eine EarlyWatch-Sitzung“ im Anhang dieser Broschüre aus und senden Sie ihn an das nächstgelegene EarlyWatch Servicezentrum.