

---

# Service ERP

---

Quartalsbericht 1-2017

## 1. Verfügbarkeit

### 1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE 1.2.2017 15:07 bis 15:25  
 SAP 1.2.2017 15:07 bis 15:25 Ausfall des gesamten Netzwerks für alle IT-Services

### 1.2 geplante Systemauszeiten

EDE keine  
 SAP 31.1.2017 17:30 bis 18:00 Update des SAP-Kernel

### 1.3 Verfügbarkeitsstatistik

#### Verfügbarkeit Service Enterprise Resource Planning

| 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         | 99.9593%  | 0.0000% | 0.0407%  | 0.0000% | 0.0000%      |
| edetomcat           | edetomcat - tomcat-EDEToSAP            | 99.9595%  | 0.0000% | 0.0405%  | 0.0000% | 0.0000%      |
| edetomcat           | edetomcat - tomcat-process             | 100.0000% | 0.0000% | 0.0000%  | 0.0000% | 0.0000%      |
| edetomcat           | edetomcat - tomcat-SAPServicesToDomino | 99.8953%  | 0.0000% | 0.1047%  | 0.0000% | 0.0000%      |
| edetomcat           | edetomcat - tomcat-SAPServicesToSAP    | 99.8746%  | 0.0000% | 0.1254%  | 0.0000% | 0.0000%      |
| edetomcat           | edetomcat - tomcat-web                 | 99.9978%  | 0.0000% | 0.0022%  | 0.0000% | 0.0000%      |
| print03             | print03 - Spooler                      | 100.0000% | 0.0000% | 0.0000%  | 0.0000% | 0.0000%      |
| print04             | print04 - SAP_Druckservice_-_SAPsprint | 99.9977%  | 0.0000% | 0.0023%  | 0.0000% | 0.0000%      |
| print04             | print04 - Spooler                      | 99.9977%  | 0.0000% | 0.0023%  | 0.0000% | 0.0000%      |
| SAP_Produktivsystem | SAP_Produktivsystem - check_sap        | 99.9915%  | 0.0000% | 0.0023%  | 0.0062% | 0.0000%      |
| SAP_Produktivsystem | SAP_Produktivsystem - Port: 3200 (SAP) | 99.9909%  | 0.0000% | 0.0091%  | 0.0000% | 0.0000%      |
| Durchschnitt        |  | 99.9760%  | 0.0000% | 0.0235%  | 0.0004% | 0.0000%      |

## 2. Leistungsindikatoren

### 2.1 Performanceparameter

| Area                      | Indicators                             | Value                             |     |
|---------------------------|--|-----------------------------------|-----|
| System Performance        | Active Users (>400 steps)              | 146                               | ➔   |
|                           | Avg. Availability per Week             | 100 %                             | ➔   |
|                           | Avg. Response Time in Dialog Task      | 216 ms                            | ↗   |
|                           | Max. Dialog Steps per Hour             | 10338                             | ➔   |
|                           | Avg. Response Time at Peak Dialog Hour | 229 ms                            | ↗   |
|                           | Avg. Response Time in RFC Task         | 474 ms                            | ➔   |
|                           | Max. Number of RFCs per Hour           | 2234                              | ↗   |
|                           | Avg. RFC Response Time at Peak Hour    | 263 ms                            | ↘   |
|                           | Hardware Capacity                      | Max. CPU Utilization on DB Server | 5 % |
| Database Performance      | Avg. DB Request Time in Dialog Task    | 46 ms                             | ↗   |
|                           | Avg. DB Request Time for RFC           | 57 ms                             | ↘   |
|                           | Avg. DB Request Time in Update Task    | 52 ms                             | ↘   |
| Database Space Management | DB Size                                | 307.52 GB                         | ➔   |
|                           | DB Growth Last Month                   | 4.15 GB                           | ↘   |

Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 2.4.2017.

Die Parameter zeigen keine Auffälligkeiten.

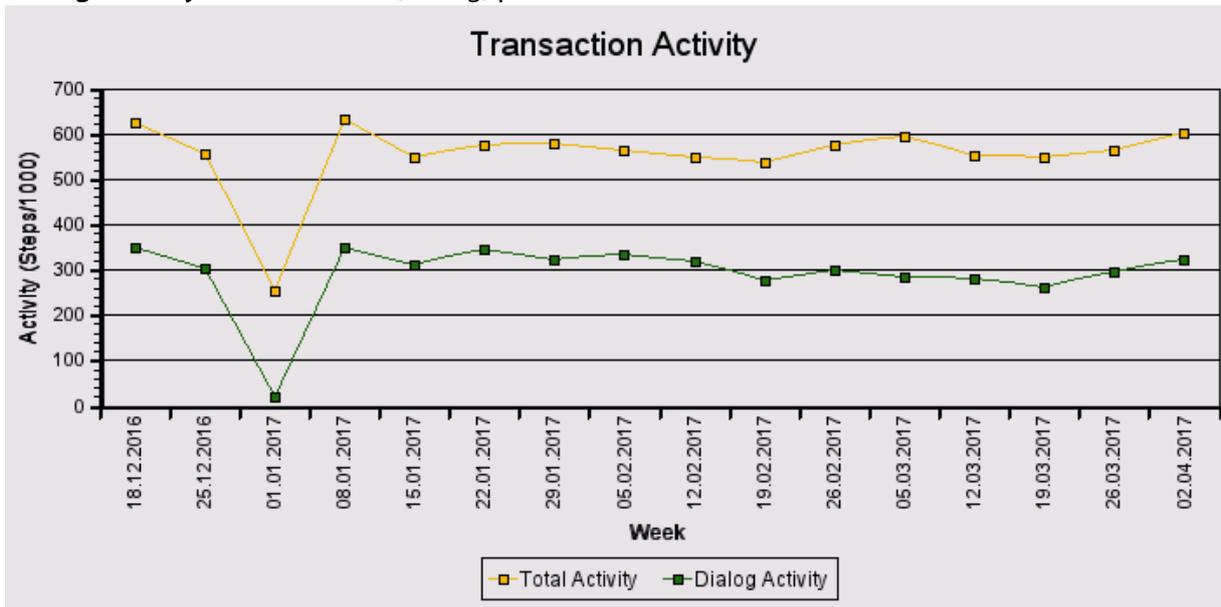
Die Antwortzeiten zeigen keine Auffälligkeiten auf.

## 2.2 Auslastung des Systems

Das sonst an dieser Stelle ausgegebene Diagramm für die System Performance konnte für das letzte Quartal nicht erstellt werden, da der im Januar durchgeführte Kernelupdate Fehler im Reporting verursacht hat, so dass erst wieder ab dem 6. Februar gemessen wurde. Die Messwerte aus der Berichtszeit vor dem Kernelupdate sind dabei verlorengegangen.

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

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

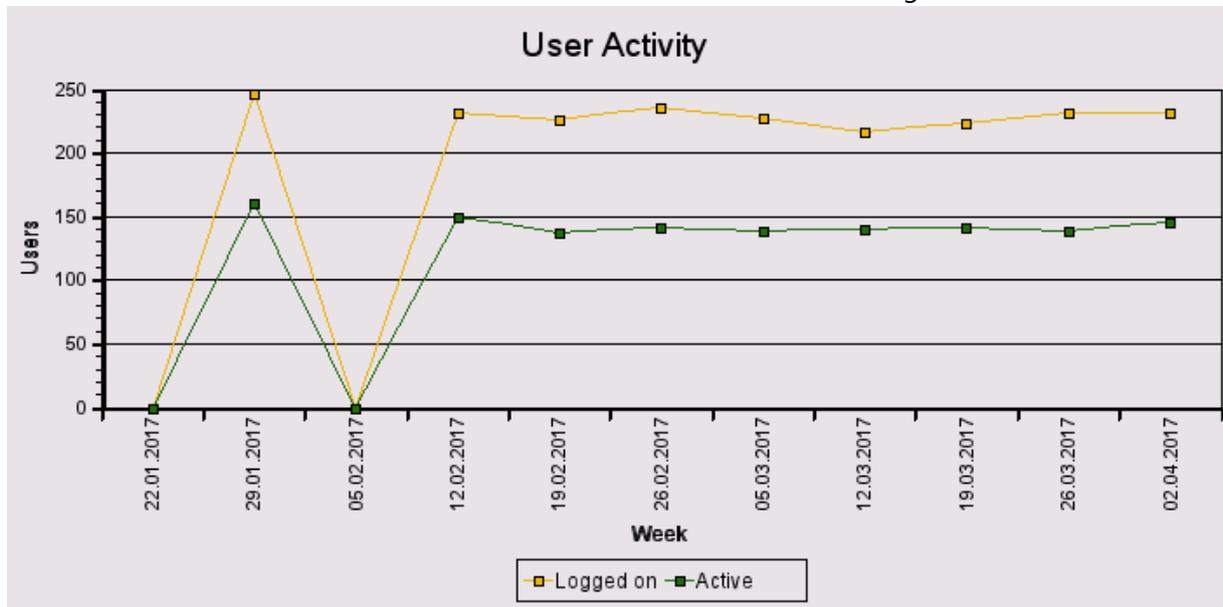


Für die Transaction Activity liegen erst wieder ab dem 6. Februar Messwerte vor. Seit dem gibt es keine Auffälligkeiten

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.



Auch hier gibt es erst wieder ab dem 6. Februar Messwerte. Die Anzahl der Nutzer bleibt im Wesentlichen gleich.

### 3. Tätigkeitsschwerpunkte:

#### 3.1 SAP Systemverwaltung:

- Ein erneuter Kernelupdate war notwendig. Die Auszeit war wegen geringer Änderungen nicht so hoch wie im Vorquartal. Leider hat der neue Kernel Änderungen am EarlyWatch Alert, mit sich gebracht. Die Wiederherstellung hat einige Zeit in Anspruch genommen. Gleichzeitig wurden die HR Supportpackages D9 bis E2 eingespielt.

#### 3.2 Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

- Die Entwicklung einer Webanwendung zur Pflege der technischen und ortsspezifischen 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. Der Dienst wird sehr gut angenommen. Insbesondere von DV-Verantwortlichen in den Bereichen erhalten wir positives Feedback.
- Die Webanwendung zur Verbuchung von Debitorenrechnungen und der Verwaltung der zugehörigen Verträge wurde in einem Prototyp dem Dez. 2 zum Testen übergeben. Leider gab es im gesamten 1. Quartal keine Rückmeldung.
- Für einige Geschäftsprozesse (Stipendien, Hochschulambulanz) werden Kreditorenrechnungen per Batch-Input verarbeitet. Dies ist aufwändig und fehleranfällig. Die Anwendung wurde vom Dez. 2 abgenommen und wurde produktiv gesetzt.

- Im 1. Quartal gab es kein weiteres Treffen zur Definition des Workflow für das Anlegen der Stammdaten von Drittmittelprojekten im Controlling und Haushaltsmanagement.
- 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 haben damit begonnen eine technische Möglichkeit zur Realisierung dieses Wunsches aufzuzeigen. Es sollen zusätzliche kundeneigene Tabellen angelegt und mit den Belegen verknüpft werden.

### 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. Wegen anderer Veränderungen an der EAP-Schnittstelle, insbesondere im Rahmen der Verwaltung der Lehrbeauftragten und der Lehraufträge kommen die Arbeiten weniger schnell voran als erwartet.

### 3.4 Controlling:

- 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 machte eine grundlegende Änderung der Anwendung für die Verwaltung der Promotionen in SAP notwendig. Das mit dem akademischen Controlling abgestimmte Konzept wurde umgesetzt konnte aber erst im März den nutzenden Einrichtungen vorgestellt werden. Die bei dieser Vorstellung eingebrachten und angenommenen Änderungswünsche wurden eingebaut. Grund für die Verzögerung war die Anweisung 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. Im Januar wurde dann entschieden, dass auf Basis von SAP mit Schnittstelle zum Stud.IP eine Serviceplattform für die Promovierenden und Ihre Betreuer sowie andere beteiligte Einrichtungen entwickelt werden soll. Mit der Definition der konkreten Anforderungen soll im Mai 2017 und Leitung von VP-N begonnen werden.
- Ein neues Konzept für die Verrechnung des HPC Clusters auf Basis von je Nutzer genutzter Rechenzeit und belegtem Speicher unter der Verwendung von Preisen, in Anlehnung des SLA für die Nutzung des Clusters durch externe Einrichtungen wurde entwickelt.
- Die Kostenplanung der IT-Dienste verwendet kalkulatorische Abschreibungen auf Basis der erwarteten technischen Lebensdauer von Anlagen. Diese technische Lebensdauer weicht erheblich von der in der Buchhaltung eingetragenen Lebensdauer ab. Diese technische Lebensdauer kann seit November 2016 von den Administratoren der Geräte zu den Anlagen hinterlegt werden. Im Planungstool des Controlling kann jetzt die kalkulatorische Abschreibung auf Basis der technischen Lebensdauer als Planungsunterstützung für notwendige Ersatzinvestitionen angezeigt werden.
- Die Planung aus 2015 wurde gebucht, die Planung 2016 für die Jahre 2017 bis 2021 bereitgestellt. Diese Arbeit konnte erst verzögert abgeschlossen werden, da vom Land Niedersachsen beschlossene Erhöhungen in der Beamtenbesoldung mit in die Planwerte über-

nommen werden sollten, die dazu notwendigen Tabellenwerte der Personalabrechnung aber erst im Februar vorlagen. Der Tarifabschluss für die Angestellten ist in der Planung noch nicht berücksichtigt. Möglicherweise sollte die Planung für die Jahre 2017 bis 2021 daher noch aktualisiert werden.

### 3.5 HCM:

- Die SAP Supportpackages D9 bis E2 wurden zur Einspielung an die Administration übergeben.
- Die Lohnsteuerbescheinigungen und die Bescheinigungen zur Sozialversicherung werden ab 2017 den Beschäftigten nur noch über das Portal in dem auch die Entgeltbescheide abgelegt werden, elektronisch bereitgestellt.
- Im Auftrag von VP-L wurde den Fakultäten ein Report bereitgestellt, der im Rahmen der Gleichstellungsplanung verwendet werden soll. Einmalig wurden die Daten auch für alle Fakultäten erstellt und aufbereitet.
- Da zukünftig die Qualifikation der Lehrbeauftragten in der Hochschulpersonalstatistik gemeldet werden muss, erfolgt jetzt die Erhebung in Stud.IP und wird über die Schnittstelle an SAP weitergeleitet.
- Die Fakultäten haben in bereitgestellten Tabellen für die Nacherfassung fehlender Merkmale für die Hochschulstatistik zurückgegeben. Mit einem Programm wurden die ausgefüllten Tabellen dann eingelesen. Die Hochschulstatistik mit den neuen Merkmalen wurde dann erstellt.
- Die Besoldungserhöhung der Beamten für 2017 und 2018 und die Tarifierhöhung der Beschäftigten für 2017 wurde eingebaut
- 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 vorge schlagen, 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. Leider konnte dieses sich bisher der Sache noch nicht annehmen.
- Um unterschiedliche Typen von Organisationseinheiten im Organisationsmanagement unterscheiden zu können, wurde ein zusätzliches Merkmal zu Organisationseinheiten definiert und im Testsystem bereitgestellt. Da zur Zeit diskutiert wird, wie die Organisationsstruktur zukünftig abgebildet werden soll, und weitere Änderungen möglich sind, wurde diese Möglichkeit noch nicht produktiv geschaltet.
- Die IT-Dienste haben vom Leiter des Dez. 2 den Auftrag erhalten einen elektronischen Workflow für den Genehmigungsprozess zu Dienstreisen zu erstellen. Ein Prototyp steht kurz vor der Fertigstellung.

#### 4. Incidents und Anforderungen

| Aufgabengebiet                  | Störungsmeldungen | Aufträge | Summe |
|---------------------------------|-------------------|----------|-------|
| Controlling (CO)                | 3                 | 7        | 10    |
| SAP Systemadministration (SA)   | 9                 | 6        | 15    |
| HCM (HR)                        | 9                 | 19       | 28    |
| Finanzbuchhaltung (FI)          | 8                 | 14       | 22    |
| Materialwirtschaft (MM) und EDE | 5                 | 6        | 11    |
| Sonstiges                       | 12                | 10       | 22    |
| Gesamtergebnis                  | 46                | 62       | 108   |

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