

---

# Service ERP

---

Quartalsbericht 4-2019

# 1. Verfügbarkeit

## 1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE

SAP

Archiv Hannover 10.10 14:00 bis 15:21, 16:51 bis 16:56, 17:28 bis 17:58, 18:12 bis 18: 36 unklare Ursache, hoher Aufwand Debitorenbelege zu finden, die nicht hochgeladen werden konnte und diese nachträglich zu erstellen und einzustellen.  
 21.10. 18:00 bis 18:16  
 22.10. 16:20 bis 16:29  
 19.11. 16:52 bis 17:01  
 28.11. 10:32 bis 10:38 Uni interne Netzprobleme; diverse Systeme mussten neu gestartet werden daher auch CampusCard Bestellfunktion down bis 16:30

## 1.2 geplante Systemauszeiten

EDE

SAP

Archiv Hannover

## 1.3 Verfügbarkeitsstatistik

Verfügbarkeit Service Enterprise Resource Planning

Host	Service	Ok	Warning	Critical	Unknown	Undetermined
edeabc	edeabc - 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	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-process	99.9934%	0.0000%	0.0000%	0.0066%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToDomino	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToSAP	99.9954%	0.0000%	0.0000%	0.0046%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-web	99.9944%	0.0000%	0.0000%	0.0056%	0.0000%
print04	print04 - SAP_Druckservice_-_SAPsprint	99.9977%	0.0000%	0.0023%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - Spooler	99.9954%	0.0000%	0.0000%	0.0046%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - Port: 3200 (SAP)	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
Durchschnitt		99.9980%	0.0000%	0.0002%	0.0018%	0.0000%

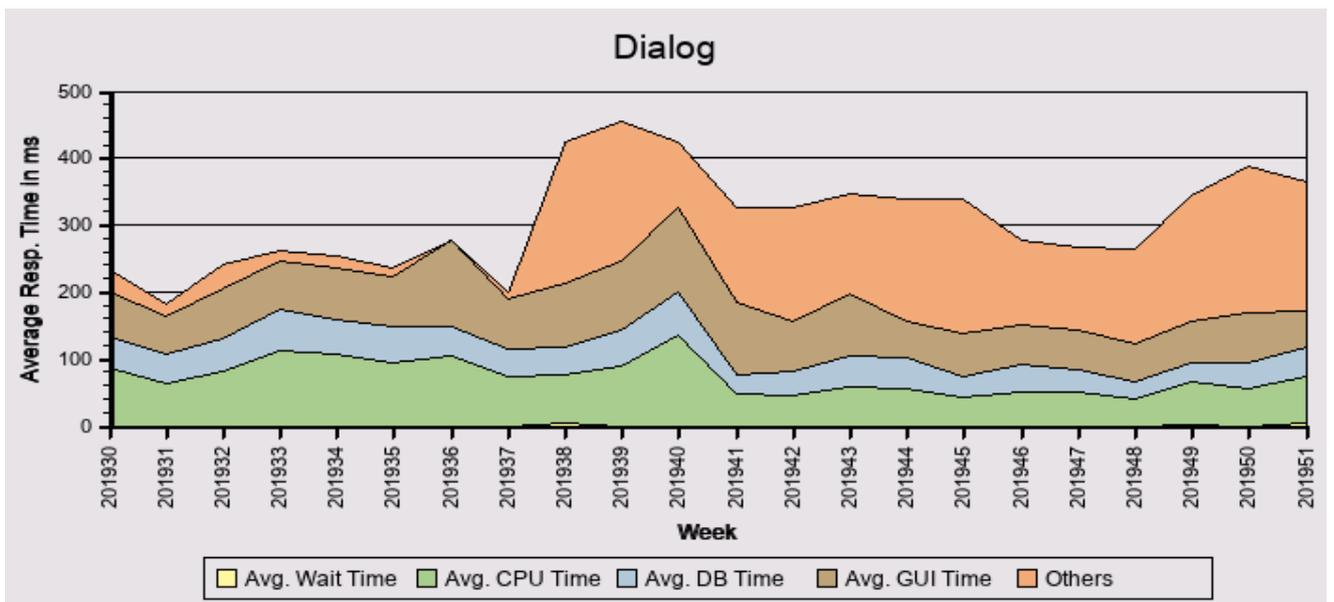
## 2. Leistungsindikatoren

### 2.1 Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users (>400 steps)	173	➔
	Avg. Availability per Week	100 %	➔
	Avg. Response Time in Dialog Task	365 ms	⬇️
	Max. Dialog Steps per Hour	12816	⬆️
	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	222 ms	⬇️
	Avg. Response Time in RFC Task	353 ms	➔
	Max. Number of RFCs per Hour	1331	➔
	Avg. RFC Response Time at Peak Hour	305 ms	⬇️
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	10 %	⬆️
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	44 ms	⬆️
	Avg. DB Request Time for RFC	40 ms	➔
	Avg. DB Request Time in Update Task	31 ms	⬆️
Database Space Management	DB Size	399.52 GB	➔

Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 2.1.2020  
 Die Parameter zeigen keine Auffälligkeiten.

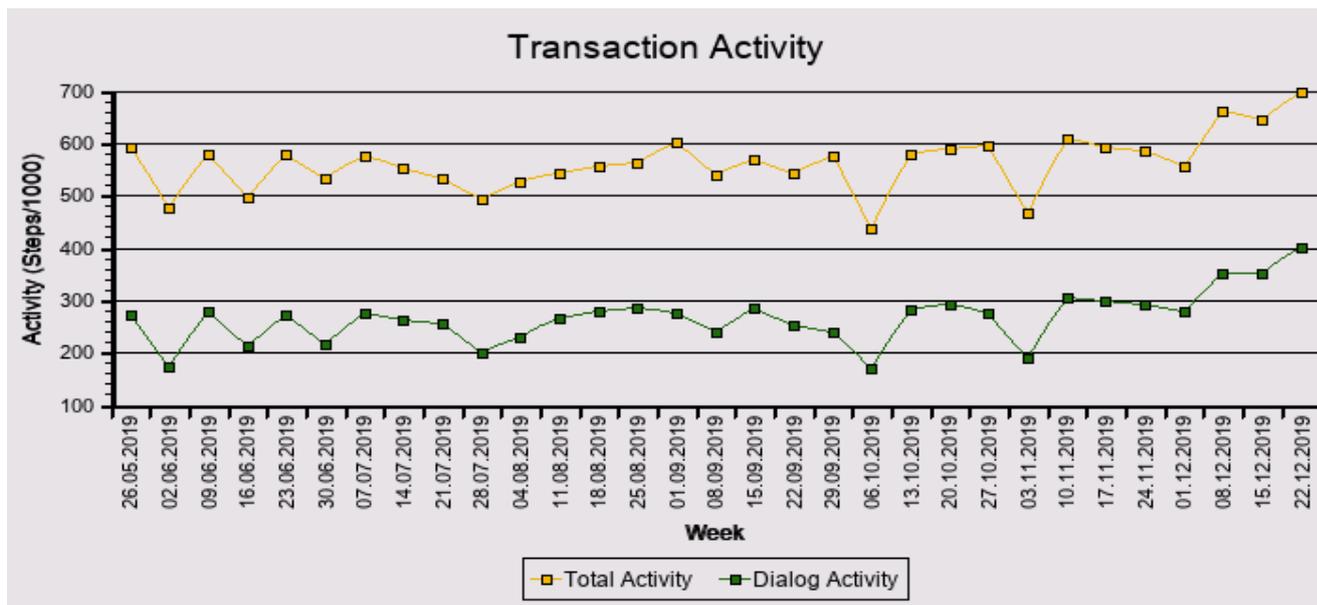
### 2.2 Auslastung des Systems



Zum Jahresende wird das SAP-System intensiver genutzt um die Budgetnutzung zu kontrollieren.

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

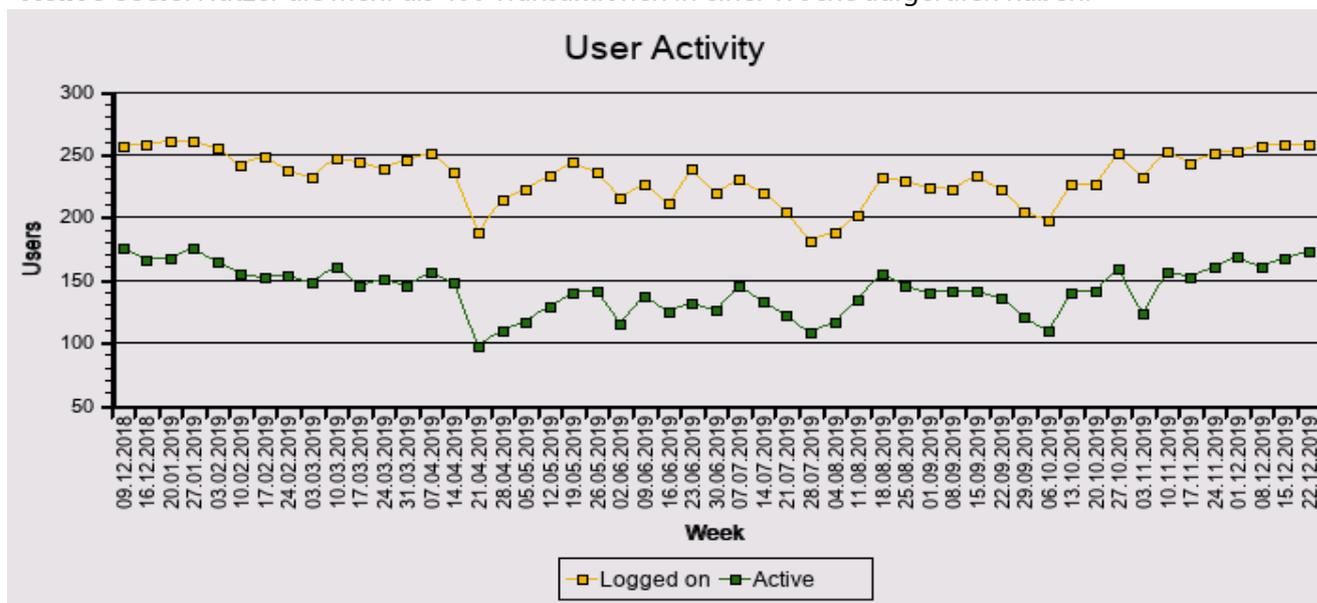
**Dialog Activity:** Transaktionen (Dialog) pro Woche in Tausend



Die Grafik zeigt keine Auffälligkeiten, lediglich den üblichen Anstieg zum Jahresende.

**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:

- Im Rahmen der Vorbereitung des Jahreswechsels wurden umfangreiche HR-Supportpackages eingespielt.
- In 2020 wird die Wartung für das SAP Produkt Business Connector auf dem die Webanbindungen zum SAP-System zum Teil beruhen eingestellt. Für das Nachfolgeprodukt SAP PI/PO wurde die Lizenz erworben.
- Eine Testinstallation mit SAP HANA konnte erfolgreich installiert werden. Es gab keine erkennbaren Probleme. Da die Umstellung des SAP Betriebes auf die Datenbank HANA erst ab 2025 notwendig ist, mit der vorhandenen Datenbank ORACLE eine zufriedenstellende erreicht wird, die Hardwareanforderungen für den Betrieb mit HANA aber sehr kostenintensiv sind, sollen in 2020 keine weiteren Vorbereitungsarbeiten durchgeführt werden.

#### 3.2 Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

- Die Webanwendung zur Verbuchung von Debitorenrechnungen und der Verwaltung der zugehörigen Verträge wurde in einem Prototyp dem Dez. 2 zum Testen übergeben. In den Tests wurde festgestellt, dass die bisher vom Dez. 2 verwendeten Standardvorlagen nicht geeignet sind, die komplexen Rechnungen aus der Drittmittelverwaltung abzubilden. Es muss eine Trennung zwischen dem Positionstext in den Rechnungen und dem Positionstexten im gebuchten Beleg hergestellt werden. Bisher gibt es hierfür noch keine Lösung. Nun wurde in SAP und in der Schnittstelle die Möglichkeit geschaffen werden, DIN-gerechte Adressköpfe, einleitende Textsequenzen, Positionslangtexte, in Abhängigkeit der verwendeten Kontierungselemente unterschiedliche Fußtexte sowie ein zweiter Abschnitt, der die Rechnung in Englisch abbildet zu drucken. Um die Dokumente besser designen zu können wurde von der Verwendung SAP-Smartforms auf ADOBE-Forms umgestellt. Im 1. Quartal 2020 kann jetzt an der Webanwendung für die Verbuchung von Debitorenrechnungen weiter gearbeitet werden.
- Die Entwicklung des Workflows für das Anlegen der Stammdaten von Drittmittelprojekten im Controlling und Haushaltsmanagement wurde für die Phase 1 abgeschlossen und wird nun mit ausgewählten NutzerInnen getestet. Für die Phase 2, in der die Anlage der Stammdaten für Haushaltsfinanzstellen abgebildet werden soll, können nun die Anforderungen konkretisiert werden.
- Die automatische Verbuchung der Kontoauszüge wird Anfang Januar in Betrieb genommen. Nachdem es zunächst lange gedauert hatte, die die Kontoauszüge automatisch eingelesen werden konnten, war es aufwändiger als erwartet, die unterschiedlichen Vorgangscodes, die die LzO übergibt den Geschäftsvorfällen der Universität zuzuordnen. Es wurde zusätzlich viel Aufwand betrieben, um möglichst viele Geschäftsvorfälle automatisch verbuchen zu können

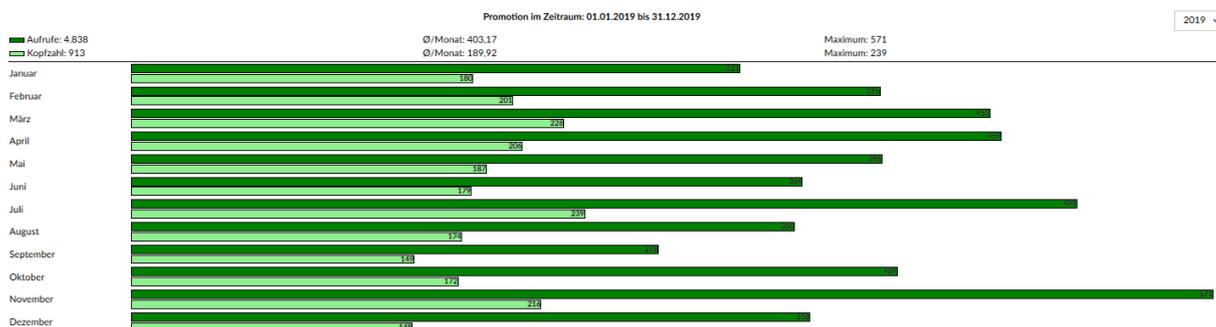
#### 3.3 Materialwirtschaft:

- An EDE wurden diverse Anpassungen und Erweiterungen in Absprache mit dem Einkauf und anhand der erarbeiteten Prioritätenliste vorgenommen. Insbesondere für die Aufnahme weiterer Lieferanten in die Funktion „elektronische Bestellung per OpenTrans“ waren erhebliche Änderungen notwendig, weil bei diesen Lieferanten die Möglichkeit geschaffen werden musste, einzelne Bestellungen aus der „elektronischen Direktbestellung“ herauszunehmen,

da einzelne Bestellvorgänge doch manuell zu bearbeiten sind. Ende August sollen alle entsprechend priorisierten Aufgaben erledigt sein, so dass dann mit der Entwicklung des Workflows für die Genehmigung von Gastvorträgen begonnen werden kann.

### 3.4 Controlling:

- Die neue Serviceplattform für die Promovierenden und Ihre Betreuenden sowie andere beteiligte Einrichtungen wurde um die ersten Funktionen, die die Graduiertenschulen und weitere Servicestellen verwenden sollen erweitert. Nach einer Konsolidierungsphase können dann weitere Funktionen definiert werden. Das System wird von den Promovenden gut angenommen. 85% aller Promovierenden haben das System einmal aufgerufen, ca. 20% nutzen es monatlich.



### 3.5 HCM:

- Im Rahmen der Umgestaltung des Organisationsmanagement zur Abbildung einer eindeutigen Organisationsstrukturmussten wurde ein Programm zur einmaligen Nutzung für Massenänderungen erstellt, neue Verknüpfungen angelegt und Auswertungen geändert.
- Dokumente des Organisationsmanagement können mit zusätzlichen Meta-Informationen abgelegt werden.
- Um Mehrfachbeschäftigungen besser erkennen zu können wurden zusätzliche „Maßnahmen“ angelegt, Prüfroutinen erstellt und Auswertungen angepasst.
- Um diejenigen Angehörigen der Unikliniken, die Mitglieder der Universität sind, von denjenigen unterscheiden zu können, die lediglich Angehörige sind, wurde ein zusätzlicher Mitarbeiterkreise angelegt.
- Die Tarifänderungen (neue Entgeltgruppen und Tariferhöhungen) wurden bereitgestellt. Betroffene Personalstämme migriert.
- Mit den Supportpackages D8 bis E7 kann in SAP nun mit weiteren Geschlechtsmerkmalen gearbeitet werden, außerdem gab es erhebliche Änderungen an der Hochschulstatistik.
- Leider wurde im Rahmen der Obligoermittlung durch die Personalabrechnung mit falschen Parametern gearbeitet. Die Fehlerkorrektur nahm einige Zeit in Anspruch.
- Für die Erstellung der Etiketten für die Urlaubskarten und die Umschläge musste ein neues Programm erstellt werden.

- Die IT-Dienste haben vom Leiter des Dez. 2 den Auftrag erhalten einen elektronischen Workflow für den Genehmigungsprozess zu Dienstreisen zu erstellen. Der Dienstreisantrag ist nun produktiv nutzbar. Der Workflow endet aber noch bei der Genehmigung der Finanzmittel. Nach diesem Schritt werden aber die geschätzten Kosten als Mittelbindung in SAP gebucht und bei Auslandsreisen der Prozess zur Erstellung von Entsendebescheinigungen A1 je nach Reiseland und Beschäftigungsverhältnis gestartet. Bei Angestellten und EU-Reisen erfolgt der Prozess vollautomatisch, bei Beamten und Reisen in andere Länder als der EU werden die SachbearbeiterInnen in der Personalabrechnung informiert und erhalten entweder bereits ausgefüllte Formulare zur weiteren Bearbeitung oder nur die für die auszufüllenden Formulare benötigten Daten. Probleme bereitet der Wunsch des Auftraggebers bei der Antragstellung am Aufbau der bisherigen Formulare festzuhalten. Nutzer wünschen sich zum Beispiel in einem Reiseantrag mehrere Ziele angeben zu können. Dies ist sinnvoll mit dem bisherigen Formular nicht möglich. Im nächsten Ausbauschnitt soll jetzt für die Einrichtungen, bei denen die Personen der weiteren Genehmigungsschritte einfach definiert werden können, der Workflow fortgesetzt werden und bei den Einrichtungen wo dies nicht möglich ist, der Workflow weiterhin nach der Genehmigung der Finanzmittel abgebrochen werden.

#### 4. Incidents und Anforderungen

SAP	
Unterkategorie	Gesamt
	Angemeldet
AM	1
Allgemein	37
Basis	3
Berechtigung	4
FI	1
HR	3
Gesamt	49

Leider werden immer noch viele Anfragen direkt zu den ModulbetreuerInnen gesendet. Die dann leider auch nicht als Ticket erfasst werden.

Quelle TOPdesk Quartalsbericht