
Service ERP

Quartalsbericht 3-2017

1. Verfügbarkeit

1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE 28.7. 10:05 bis 10:55 virtuelle Maschine hatte Verbindung zum zentralen Speicher verloren

SAP

1.2 geplante Systemauszeiten

EDE keine

SAP

1.3 Verfügbarkeitsstatistik

Verfügbarkeit Service Enterprise Resource Planning

Host	Service	Ok	Warning	Critical	Unknown	Undetermined
edebc	edebc - sapbc-process	99.9480%	0.0000%	0.0520%	0.0000%	0.0000%
edepro	edepro - domino-process	99.9332%	0.0000%	0.0668%	0.0000%	0.0000%
edepro	edepro - domino-web	99.7959%	0.0000%	0.2041%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToDomino	99.4052%	0.0000%	0.5948%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToSAP	99.2553%	0.0000%	0.7447%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-process	99.8537%	0.0000%	0.1463%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToDomino	99.3885%	0.0000%	0.6115%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToSAP	99.2322%	0.0000%	0.7678%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-web	99.7541%	0.0000%	0.2459%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - SAP_Druckservice_-_SAPSPrint	99.9889%	0.0000%	0.0111%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - Spooler	99.9889%	0.0000%	0.0111%	0.0000%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - check_sap	99.8482%	0.0000%	0.1270%	0.0247%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - Port: 3200 (SAP)	99.8777%	0.0000%	0.1223%	0.0000%	0.0000%
Durchschnitt		99.7131%	0.0000%	0.2850%	0.0019%	0.0000%

2. Leistungsindikatoren

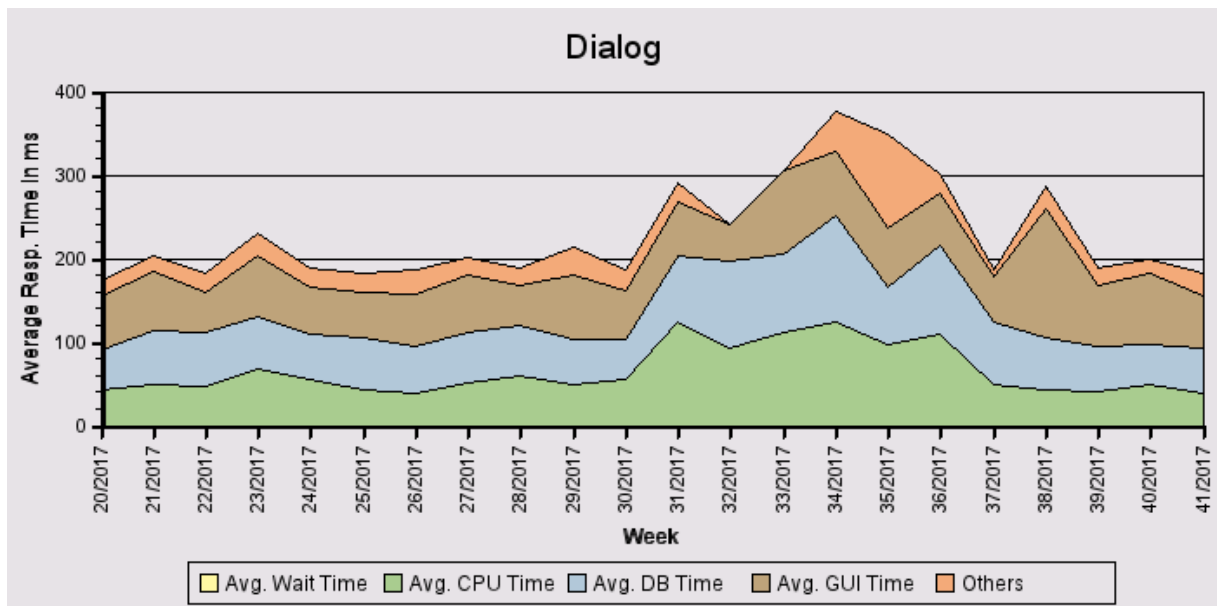
2.1 Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users (>400 steps)	144	↗
	Avg. Availability per Week	100 %	→
	Avg. Response Time in Dialog Task	183 ms	↘
	Max. Dialog Steps per Hour	10012	↗
	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	160 ms	→
	Avg. Response Time in RFC Task	493 ms	↘
	Max. Number of RFCs per Hour	1941	↘
	Avg. RFC Response Time at Peak Hour	249 ms	↗
	Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	3 %
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	55 ms	↗
	Avg. DB Request Time for RFC	155 ms	↘
	Avg. DB Request Time in Update Task	85 ms	↗
Database Space Management	DB Size	321.22 GB	→
	DB Growth Last Month	3.85 GB	→

Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 15.10.2017.

Die Parameter zeigen keine Auffälligkeiten.

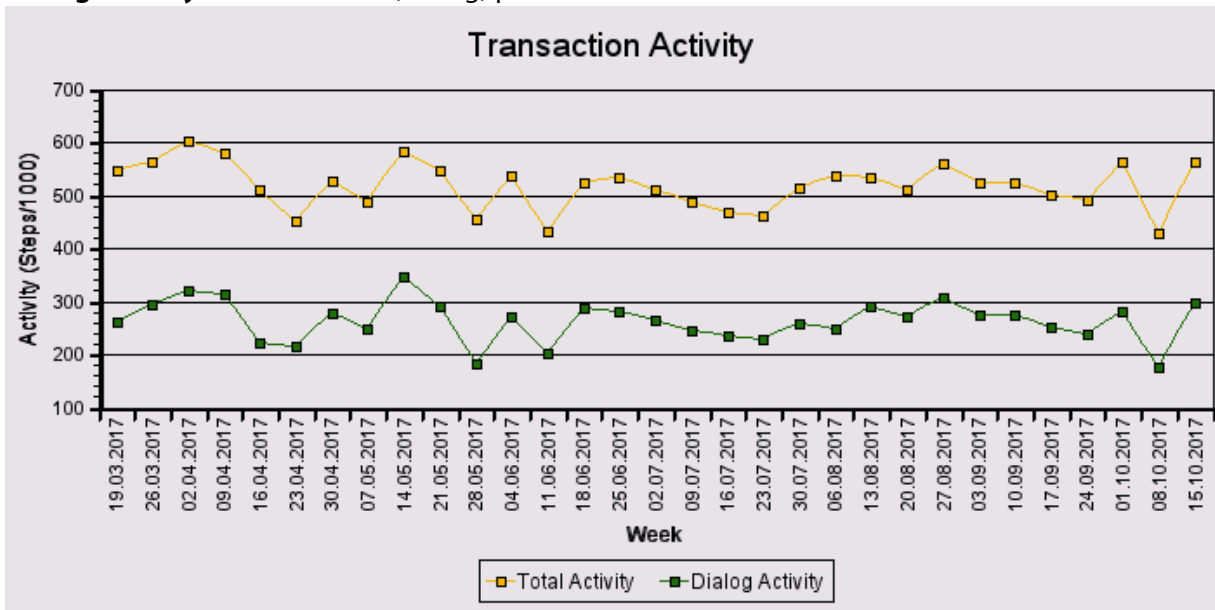
2.2 Auslastung des Systems



Ende August und zu Beginn des Septembers wurde intensiver gerechnet als üblich, die Antwortzeiten waren trotzdem niedrig. Ab Mitte September war die Auslastung dann wieder normal. Ursache der hohen Rechenzeit ist ein neues Programm zur Auswertung von Lohnarten, dieses wird nur in der Personalabrechnung genutzt, andere Nutzer sind davon nicht betroffen.

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

Dialog Activity: Transaktionen (Dialog) pro Woche in Tausend

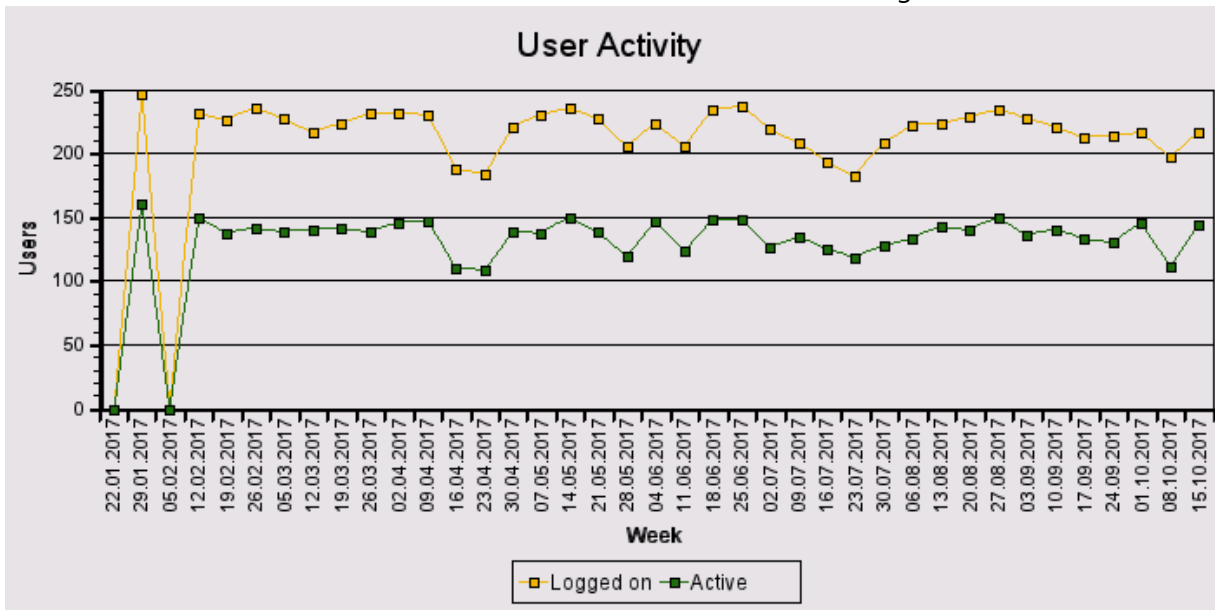


Die Grafik zeigt keine Auffälligkeiten

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.



Die Anzahl der Nutzer bleibt im Wesentlichen gleich.

3. Tätigkeitsschwerpunkte:

3.1 SAP Systemverwaltung:

- Diverse Systemoptimierungen, die die SAP im Rahmen der Early Watch Reports vorgeschlagen hat, wurden umgesetzt.

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. Der notwendige Upload der erstellten Belege in das Archiv bereitete Probleme, eine Lösung wurde aber gefunden, die Testphase kann jetzt fortgesetzt werden.
- Mit der Entwicklung des Workflow für das Anlegen der Stammdaten von Drittmittelprojekten im Controlling und Haushaltsmanagement wurde begonnen. Ein erster Prototyp wurde vorgestellt. Dokumente zum Workflow, Antragsformulare, Verträge Bewilligungsbescheide sollen zu den Stammdaten hochgeladen und ins Archiv gespeichert werden. Hierzu fehlt noch die notwendige Schnittstelle.
- Das Dez. 2 hat den Wunsch die Möglichkeit, 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 eine technische Möglichkeit zur Realisierung dieses Wunsches aufgezeigt. Es werden zusätzliche kundeneigene Tabellen angelegt und mit den Belegen verknüpft werden. Eine Konkretisierung wurde mit den Kollegen des Dez. 2 besprochen und ein Prototyp vorgestellt. Dieser entsprach nicht den Erwartungen eine konkrete Rückmeldung steht aber aus.
- Die Schnittstelle zur Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung, die von der Bibliothek für deren neue IT-Anwendung genutzt werden soll, wurde in Zusammenarbeit mit der Bibliothek konkretisiert und getestet. Die Schnittstelle zur Kreditorenbuchhaltung ist Ende September produktiv gegangen. Die Schnittstelle zur Debitorenbuchhaltung wird Ende Oktober produktiv gehen. Die Bearbeitung des Zahlungsverkehrs im Dez. 2 wird dadurch erheblich vereinfacht werden.

3.3 Materialwirtschaft:

- EDE soll auf die von anderen Anwendungen bereits genutzte moderne und besser zu verwaltende Web Application JBoss EAP umgestellt werden. Die Umstellungsarbeiten wurden fortgesetzt. Die Abbildung des neuen Konzeptes für die Berechtigungsverwaltung wurde im neuen EDE fertiggestellt. Zukünftig werden nur noch die wirklich Verantwortlichen in EDE als Verantwortliche eingetragen werden. Die Programmierung dieser neuen Funktionen hat mehr Zeit benötigt als zunächst geschätzt. Diese können die volle EDE Administration aber an Vertreter delegieren. Mit der Programmierung der Einkaufsfunktionen wurde begonnen.

3.4 Controlling:

- Die Anforderungen für die neue Serviceplattform für die Promovierenden und Ihre Betreuer sowie andere beteiligte Einrichtungen wurden konkretisiert. Es wurden Mockups für die zu programmierenden Sichten erstellt, diskutiert und überarbeitet. Mit dem notwendigen Da-

tenabgleich zwischen den unterschiedlichen Personengruppen die promovieren wurde begonnen. Dazu wird zunächst in SAP abgeglichen, welche Personen, die in der Promotionsdatenbank eingepflegt wurden, immatrikuliert und welche beschäftigt sind. Dann wird den Konten dieser Personen im Identity Management die Rolle Promovend zugewiesen. Promovierende die weder immatrikuliert noch beschäftigt sind, aber bereits ein Gastkonto haben, erhalten die Rolle Promovend am vorhandenen Gastkonto. Für Promovierende die bisher noch gar kein Konto haben wird dann ein Gastkonto mit der Rolle Promovend erstellt. Ziel ist, dass jeder in Stud.IP angemeldete Benutzer der promoviert, seine Stammdaten und Veranstaltungen zur Promotion angezeigt bekommt und bei wenigen definierten Merkmalen eigenständig Änderungen vornehmen kann.

3.5 HCM:

- Die SAP Supportpackages E3 bis E9 wurden zur Einspielung an die Administration übergeben.
- Die Zertifikate für die SV-Kommunikation mussten verlängert werden (Beantragung und Einbau in SAP)
- Die SV-Meldungen zur berufsständischen Versorgung werden jetzt mit dem gleichen Verfahren wie Entgeltnachweis ins Archiv gestellt und die Mitarbeiter per Mail informiert.
- Neuregelungen zum Niedersächsischen Reisekostengesetz wurden in das Reisekostenmodul eingebaut und Fehler bei der Berechnung des Inlandstagegeldes, für Reisen die länger als 15 Tage dauern, korrigiert.
- Auf Initiative der IT-Dienste wurde im Testsystem eine Möglichkeit geschaffen, wie Tätigkeitsdarstellungen und andere Dokumente zur Planstelle hinterlegt werden können. Diese Möglichkeit wurde dem Dez. 1 vorgestellt werden. Ziel ist, dass die Einrichtungen insbesondere die gültigen Tätigkeitsdarstellungen Ihrer Stellen einsehen können.
- Es wurden diverse Anpassungen am Workflow und den Dokumenten zur Lehrauftragsverwaltung vorgenommen, damit auch die FK 6 die elektronische Lehrauftragsverwaltung nutzen kann.
- Die Personalstandstatistik wurde nach diversen Korrekturläufen erstellt.
- Ein neuer Infotyp in der Personaladministration wurde zur Abbildung von Personen, die das Sabbatjahrmmodell in Anspruch nehmen, erstellt und die dadurch resultierenden Änderungen für die Übergabe an die Zeiterfassung wurden durchgeführt.
- In der Chipverwaltung gab es Probleme bei der Verarbeitung der Datensätze von zukünftigem Personal, so dass neue Chips beim Arbeitsbeginn noch nicht genutzt werden konnten. Dieser Fehler konnte nun behoben werden.
- Diverse Änderungen an Auswertungen wurden von den Dezernaten 1 und 2 angefordert und bereitgestellt.
- Die IT-Dienste haben vom Leiter des Dez. 2 den Auftrag erhalten einen elektronischen Workflow für den Genehmigungsprozess zu Dienstreisen zu erstellen. Der Prototyp wurde vorgestellt, erforderliche Änderungen wurden eingebaut und das Ergebnis neu vorgestellt. Problematisch ist die Abbildung der Genehmigungsstellen. Da diese nicht als Stammdaten gepflegt werden und diese daher nicht abgerufen werden können, war zunächst festgelegt

worden, dass der Antragsteller, bzw. der Budgetverantwortliche der benannten Finanzstelle die weiteren Genehmiger bestimmt. Diese Regelung wird nun als zu fehleranfällig betrachtet. Zumindest für die genehmigende Stelle, soll eine Tabelle mit den möglichen Personen hinterlegt werden. Damit ist kann aber trotzdem nicht geschlossen werden, wer für welchen Antragsteller der Genehmiger ist. Erneut verzögert sich die Bereitstellung eines elektronischen Workflows wegen des Fehlens einer, in einer IT-Anwendung abgebildeten, eindeutigen Organisationsstruktur mit Rollenzuordnungen zu Stellen.

4. Incidents und Anforderungen

Aufgabengebiet	Störungsmeldungen	Aufträge	Summe
Controlling (CO)	4	5	9
SAP Systemadministration (SA)	5	4	9
HCM (HR)	9	23	32
Finanzbuchhaltung (FI)	7	13	20
Materialwirtschaft (MM) und EDE	4	4	8
Sonstiges	9	8	17
Gesamtergebnis	38	57	95

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