

---

# Service ERP

---

Quartalsbericht 2-2019

## 1. Verfügbarkeit

### 1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE

SAP

Archiv Hannover      1.4.    00:00 – 2.4.    9:15  
                                  21.5.    08:33 – 08:56  
                                  4.6.    15:44 – 15:54

### 1.2 geplante Systemauszeiten

EDE

SAP                            4.4.    14:00 Uhr bis 18:00 Uhr Supportpackages eingespielt

Archiv Hannover      21.5. 16:00 bis 18:00 Uhr

### 1.3 Verfügbarkeitsstatistik

#### Verfügbarkeit Service Enterprise Resource Planning

Datum: 01.04.2019 - 30.06.2019						
Host	Service	Ok	Warning	Critical	Unknown	Undetermined
edebc	edebc - sapbc-process	99.9795%	0.0000%	0.0205%	0.0000%	0.0000%
edepro	edepro - domino-process	99.9795%	0.0000%	0.0205%	0.0000%	0.0000%
edepro	edepro - domino-web	99.9795%	0.0000%	0.0205%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToDomino	99.9407%	0.0000%	0.0593%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToSAP	99.8696%	0.0000%	0.1304%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-process	99.9795%	0.0000%	0.0205%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToDomino	99.9337%	0.0000%	0.0663%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToSAP	99.8583%	0.0000%	0.1417%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-web	99.9772%	0.0000%	0.0228%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - SAP_Druckservice_-_SAPsprint	99.9977%	0.0000%	0.0023%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - Spooler	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - check_sap	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - Port: 3200 (SAP)	99.9382%	0.0000%	0.0618%	0.0000%	0.0000%
Durchschnitt		99.9564%	0.0000%	0.0436%	0.0000%	0.0000%

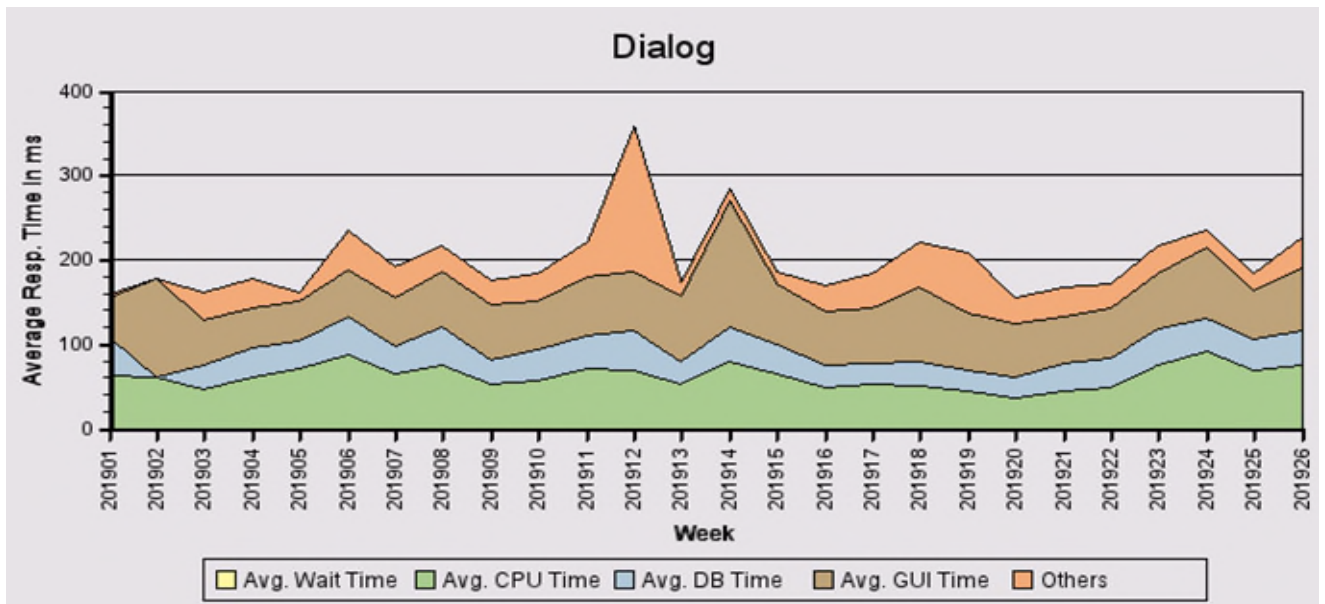
## 2. Leistungsindikatoren

### 2.1 Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users (>400 steps)	126	↔
	Avg. Availability per Week	100 %	↔
	Avg. Response Time in Dialog Task	227 ms	↔
	Max. Dialog Steps per Hour	7258	↘
	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	192 ms	↔
	Avg. Response Time in RFC Task	299 ms	↘
	Max. Number of RFCs per Hour	2385	↘
	Avg. RFC Response Time at Peak Hour	185 ms	↘
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	8 %	↘
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	42 ms	↘
	Avg. DB Request Time for RFC	28 ms	↘
	Avg. DB Request Time in Update Task	10 ms	↘
Database Space Management	DB Size	363.24 GB	↔
	DB Growth Last Month	9.61 GB	↘

Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 1.4.2019  
 Die Parameter zeigen keine Auffälligkeiten.

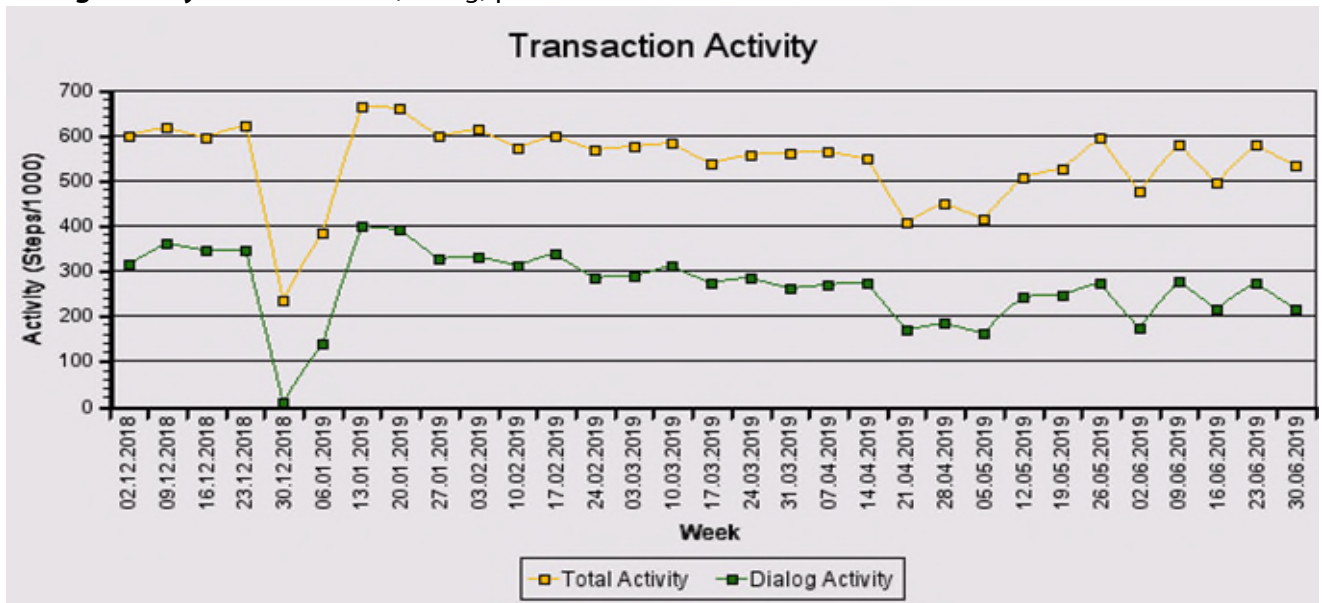
### 2.2 Auslastung des Systems



Der Peak zum Quartalswechsel ist auf eine erhöhte Beanspruchung des Systems im Rahmen der jährlichen Prüfung zurückzuführen.

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

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

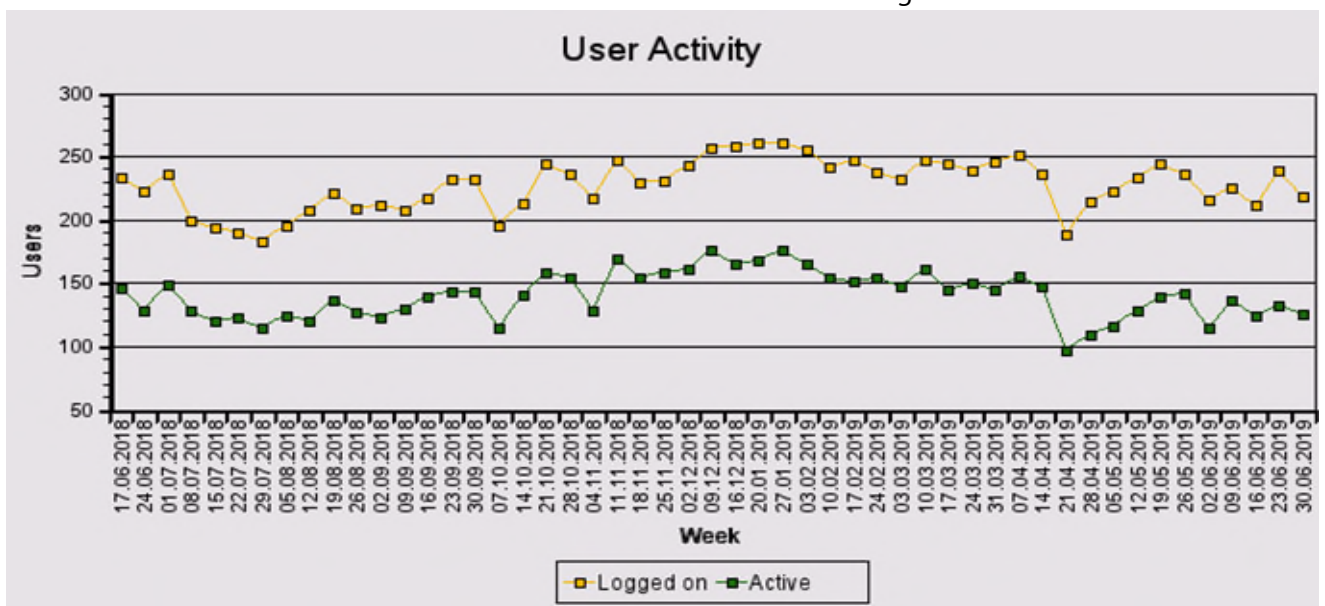


Die Grafik zeigt keine Auffälligkeiten, lediglich einen kleinen Anstieg nach dem Sommer.

**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 Reisekostenabrechnung müssen die A1 Bescheinigungen elektronisch beantragt werden. Hierzu waren umfangreiche HR-Supportpackages eingespielt werden. Wegen Krankheit und Urlaubsplanung wurde dafür ausnahmsweise am Donnerstag eine Systemzeit durchgeführt.
- In 2020 wird die Wartung für das SAP Produkt Business Connector auf dem die Webanbindungen zum SAP-System zum Teil beruhen eingestellt. Es wurde damit begonnen das Nachfolgeprodukt SAP PI zu installieren
- Erste vorbereitende Gespräche für die Umstellung des SAP Betriebes auf die Datenbank HANA, die ab 2025 zu nutzen sein wird, haben stattgefunden.

#### 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 Rechnung und dem Positionstexten im gebuchten Beleg hergestellt werden. Bisher gibt es hierfür noch keine Lösung. Im August 2019 soll 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.
- Die Entwicklung des Workflow für das Anlegen der Stammdaten von Drittmittelprojekten im Controlling und Haushaltsmanagement wurde fortgesetzt. Der Prototyp wurde für die Workflowschritte Antragstellung und weitere Bearbeitung und Freigabe durch die Fakultät abgenommen, der Workflowschritt Genehmigung durch das Dez. 2 wurde mit dem Dez. 2 abgebildet und zum Testen übergeben. Leider gab es noch Probleme mit den Plausibilitätsprüfungen, die aber Anfang Juli behoben werden konnte. Gleichzeitig wurde die Übergabe an SAP erstellt und getestet.
- Die automatische Verbuchung der Kontoauszüge steht kurz vor der Inbetriebnahme. 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.

#### 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.
- Die Kostenplanung für die Jahre 2019 bis 2023 wurde eingerichtet. Diese Aufgabe wurde wegen des Ergebnisses der Tarifverhandlung 2019 verschoben, bis auch die Freigabe der neuen Tabellenwerte für die Beamtenbesoldung freigegeben war und damit die hochgerechneten Personalkosten der Jahre 2019, 2020 und 2021 bereits alle Tarifsteigerungen enthalten und damit auch für die Folgejahre realistischere Werte eingestellt werden konnten.

### • 3.5 HCM:

- Im Rahmen der Umgestaltung des Organisationsmanagement zur Abbildung einer eindeutigen Organisationsstrukturmussten wurde eine Modifikation am SAP Standard vorgenommen, so dass die übergeordneten Organisationseinheiten besser erkennbar sind.
- Es wurde ein Verfahren produktiv gesetzt mit dem die Debitorenbuchhaltung einfacher die in der Personalabrechnung entstehenden Daten aus Rückzahlungen von Beschäftigten und Krankenkassen verarbeiten kann. Der vorher rein papierbasierte Prozess ist jetzt weitgehend automatisiert.
- Es wurde ein Prüfprogramm erstellt mit dem aufgetretene Fehler bei der Erstellung der Lohnsteuerbescheinigungen schneller erkannt werden und damit früher behoben werden können.
- Nach der Bereitstellung der neuen Version 4 des Query Mangers gab es diverse Probleme mit der Umstellung bereits vorhandener Queries auf die neue Version.
- Das für die Erfassung von Rufbereitschaftszeiten benötigte Formular war vor Jahren eingekauft worden, Änderungen daran waren bisher nicht möglich. Das Formular wurde analysiert, so dass nunmehr Änderungen am Formular durch die Universität vorgenommen werden können.
- Die IT-Dienste haben vom Leiter des Dez. 2 den Auftrag erhalten einen elektronischen Workflow für den Genehmigungsprozess zu Dienstreisen zu erstellen. Der Dienstreiseantrag 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 A! 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 Ein-

richtungen, 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	28
Berechtigung	2
CO	6
FI	8
GUI	1
HR	1
Web-Schnittstelle	1
Gesamt	48

Quelle TOPdesk Quartalsbericht