
Service ERP

Quartalsbericht 1-2018

1. Verfügbarkeit

1.1 ungeplante Systemausfälle

- EDE 2.1.2018 vormittags, wegen eines allgemeinen Fehlers am Speichersystem war teilweise keine Verbindung möglich oder das Programm arbeitete nicht wie erwartet.
- SAP 2.1.2018 nach einem allgemeinen Fehler am Speichersystem kam es im Modul zur Reisekostenabrechnung zu Programmabbrüchen, die auf eine zu lange Laufzeit der Abrechnungsprogramme zurückgeführt wurden....
 Modul HR 9.1.2018 17:00 Uhr bis 10.1.2018 9:26
 Am 9.1. sollten nach Ankündigung die Supportpackages zum Jahreswechsel eingespielt werden. Hierfür war ca. eine Stunde eingeplant, in der keine Stammdaten der Personalabrechnung gepflegt werden sollten. Tatsächlich brach aber das Einspielen der Supportpackages ab. Andere Prozesse wurden nicht beendet. In der Nacht, wurde dann festgestellt, dass Dateiberechtigungen einen anderen Zustand hatten, als beim Einspielen der Supportpackages auf dem Testsystem. Nach einer Korrektur dieser Berechtigungen liefen die Transportprozesse weiter und wurden am Mittwochmorgen beendet. Anschließend wurde das Einspielen der Transportpackages wieder angestoßen und um 9:26 abgeschlossen.
 7.2.18; 9:19 bis 11:01; keine Verbindung zum Archiv des ccc in Hannover:

1.2 geplante Systemauszeiten

- EDE keine
- SAP 19.1.2018 18:00 bis 19:00 Uhr

1.3 Verfügbarkeitsstatistik

Verfügbarkeit Service Enterprise Resource Planning

Host	Service	Ok	Warning	Critical	Unknown	Undetermined
edebc	edebc - sapbc-process	99.9932%	0.0000%	0.0068%	0.0000%	0.0000%
edeopro	edeopro - domino-process	99.9932%	0.0000%	0.0068%	0.0000%	0.0000%
edeopro	edeopro - domino-web	99.9655%	0.0000%	0.0345%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToDomino	99.9469%	0.0000%	0.0531%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToSAP	99.8999%	0.0000%	0.1001%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-process	99.9932%	0.0000%	0.0068%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToDomino	99.9469%	0.0000%	0.0531%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToSAP	99.9001%	0.0000%	0.0999%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-web	99.9470%	0.0000%	0.0530%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - SAP_Druckservice_-_SAPSprint	99.8755%	0.0000%	0.1245%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - Spooler	99.8737%	0.0000%	0.1263%	0.0000%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - check_sap	99.9489%	0.0000%	0.0334%	0.0177%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - Port: 3200 (SAP)	99.9468%	0.0000%	0.0532%	0.0000%	0.0000%
Durchschnitt		99.9408%	0.0000%	0.0578%	0.0014%	0.0000%

2. Leistungsindikatoren

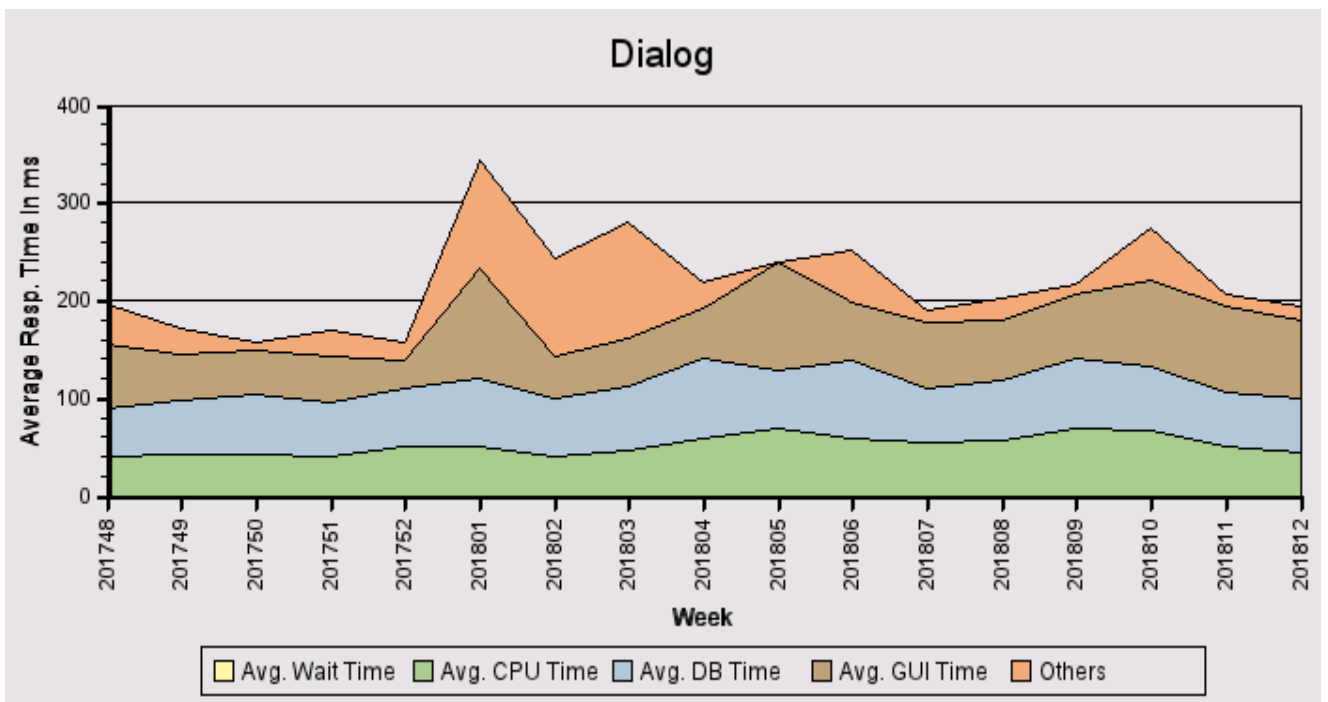
2.1 Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users (>400 steps)	126	↘
System Performance	Avg. Availability per Week	100 %	→
System Performance	Avg. Response Time in Dialog Task	254 ms	↗
System Performance	Max. Dialog Steps per Hour	7183	↘
System Performance	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	211 ms	↗
System Performance	Avg. Response Time in RFC Task	569 ms	↗
System Performance	Max. Number of RFCs per Hour	2260	↗
System Performance	Avg. RFC Response Time at Peak Hour	217 ms	↘
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	5 %	↗
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on Appl. Server	0 %	◇
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	63 ms	↗
Database Performance	Avg. DB Request Time for RFC	191 ms	↗
Database Performance	Avg. DB Request Time in Update Task	53 ms	↘
Database Space Management	DB Size	355.14 GB	→
Database Space Management	DB Growth Last Month	3.68 GB	↘

Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 4.4.2018

Die Parameter zeigen keine Auffälligkeiten.

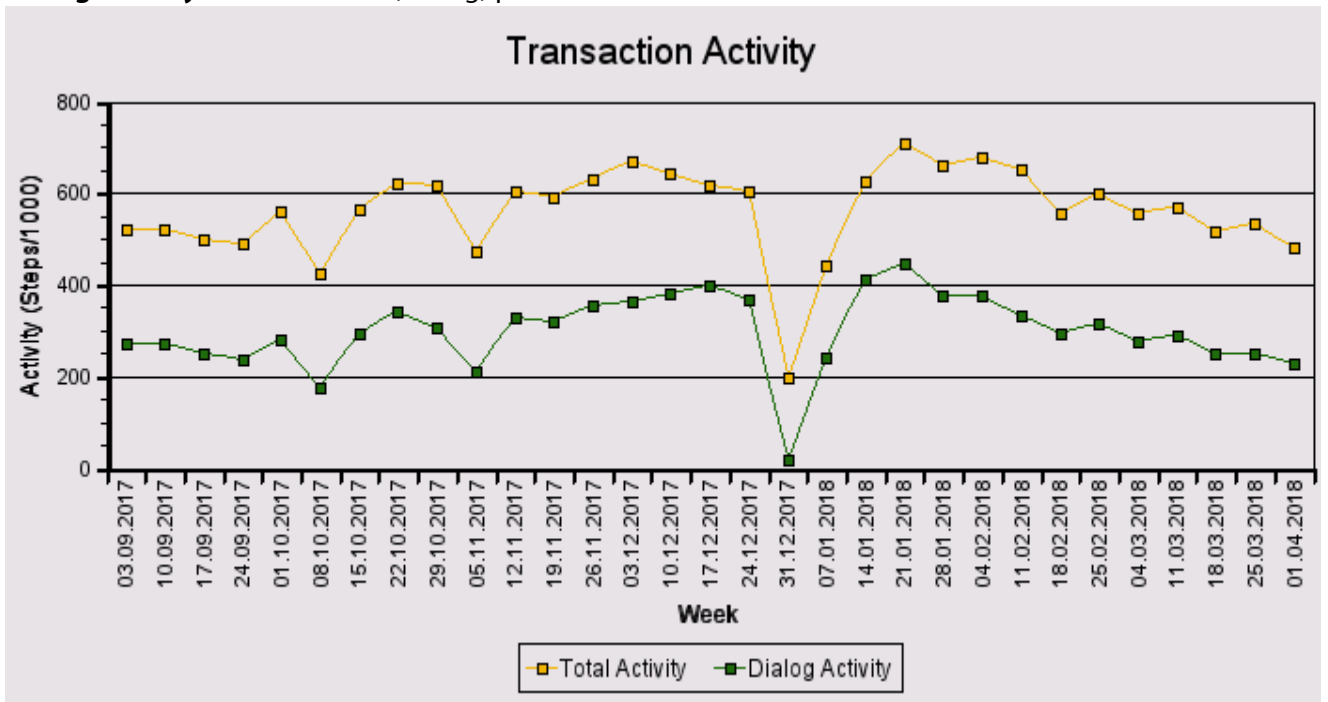
2.2 Auslastung des Systems



Zu Beginn des Jahres gab es zunächst stark verschlechterte Antwortzeiten. Nach Änderung diverser Parameter der Systemeinstellung und einer Erhöhung des verfügbaren Hauptspeichers waren die Antwortzeiten wieder normal, auch in den Zeiten der Erstellung des Jahresabschlusses waren die Antwortzeiten niedrig.

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

Dialog Activity: Transaktionen (Dialog) pro Woche in Tausend

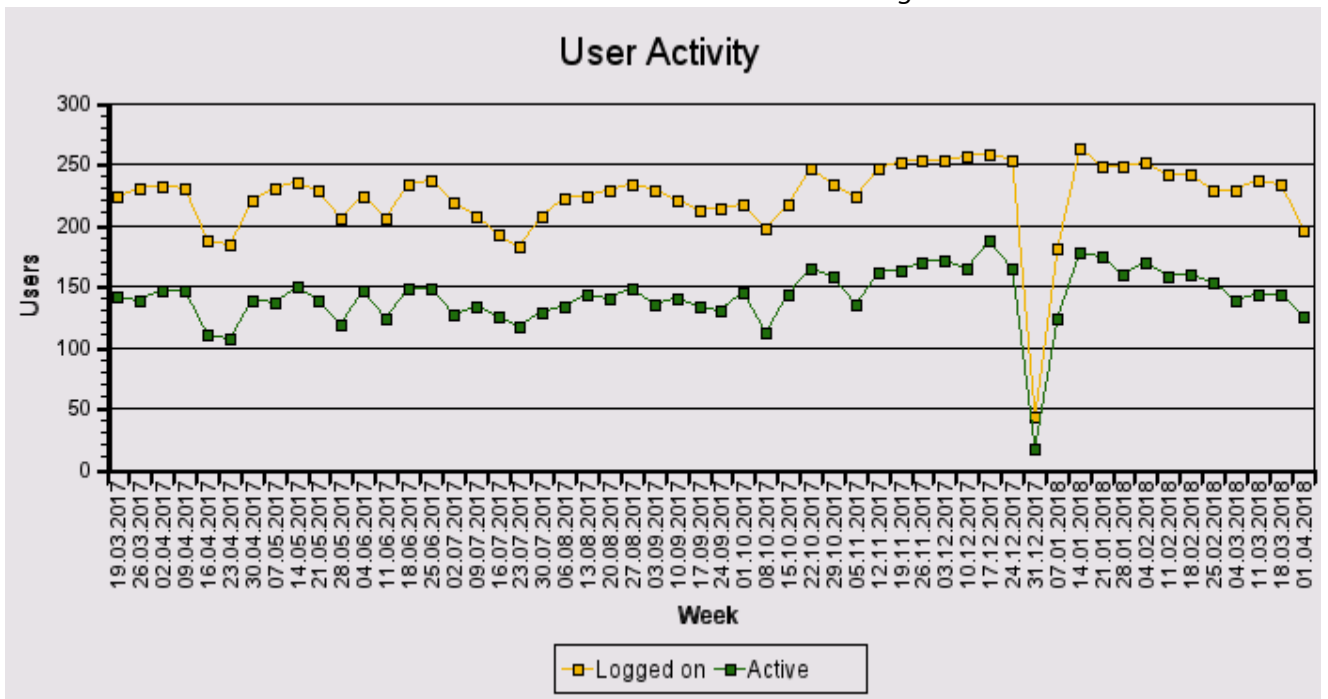


Die Grafik zeigt keine Auffälligkeiten. Der Abfall zum Jahreswechsel spiegelt wieder, dass die Universität geschlossen war.

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:

- Zu Jahresbeginn waren die Antwortzeiten insbesondere einiger Programme in der Personalabrechnung und der Reisekostenabrechnung plötzlich sehr hoch. Da zum Jahresbeginn auch das das Speichersystem Fehler verursacht hatte, gestaltete sich die Suche nach der Ursache äußerst schwierig. Diverse Systemoptimierungen, die die SAP im Rahmen der Early Watch Reports vorgeschlagen hat, wurden umgesetzt. Der Hauptspeicher des Systems wurde erhöht. Nach den verschiedenen Änderungen ist das System jetzt performanter als zuvor.
- Ein Datenbankupdate wurde auf den Testsystemen durchgeführt und erfolgt am 13.4. auf dem Produktionssystem.
- Die SAP hat in den Early-Watch-Berichten auf diverse Systemdatendateien hingewiesen, die außergewöhnlich groß sind und stetig wachsen. Es wurden daraufhin die Prozesse untersucht, die in diese Systemdateien schreiben. Dann wurden Programme getestet und schließlich eingeplant, die die Systemdateien regelmäßig um die nicht mehr benötigten Einträge bereinigen.

3.2 Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

- Die Webanwendung zur Verbuchung von Debitorenrechnungen und der Verwaltung der zugehörigen Verträge wurde in einer Besprechung vorgestellt. Dabei wurde festgestellt, dass die bisherige Vorgabe, dass die in den Buchungsbelegen vorhandenen Positionstexte nicht ausreichen um die Rechnungen mit allen notwendigen Inhalten zu füllen. Es muss nun ein Weg gefunden werden, die eine sinnvolle Trennung der in den Belegen verwendeten Positionstexte, von den in den Rechnungsdrucken ausgewiesenen Positionstexten gefunden werden kann. Die Entwicklung wurde zunächst zurückgestellt, bis andere Aufgaben abgeschlossen wurden.
- Die Entwicklung eines Workflow für das Anlegen der Stammdaten von Drittmittelprojekten im Controlling und Haushaltsmanagement wurde fortgesetzt. Ein zweiter Prototyp wurde zum Testen bereitgestellt. Dokumente zum Workflow, Antragsformulare, Verträge Bewilligungsbescheide können bereits hochgeladen werden, diese sollen später aber auch ans SAP-Archiv übergeben werden. Hierzu fehlt noch die notwendige Schnittstelle.
- Das Dez. 2 hat den Wunsch die Möglichkeit, Notizen zu Belegpositionen zu erfassen, auszuweiten. Zunächst sollten die Positionen einzelner Nutzer voneinander getrennt werden können. Die Notizen sollten kategorisiert werden können. Die Notizen sollten als Selektionskriterium ausgewertet werden können. Die IT-Dienste haben eine technische Möglichkeit zur Realisierung dieses Wunsches aufgezeigt. Es wurden zusätzliche kundeneigene Tabellen angelegt und mit den Belegen verknüpft werden. Der Prototyp wurde dem Dez. 2 vorgestellt. Dieser entsprach aber nicht den Erwartungen, da die Handhabung zu kompliziert sei. Es wurde nun eine Erweiterung zum Testen bereitgestellt, die lediglich zwischen Notizen der „Zentrale“ und der „Dezentrale“ unterscheidet.
- 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 seit Februar getestet. Es wurden die Prozesse des Bibliotheksmahnverfahrens und der Rechnungstellung in SAP diskutiert und Einvernehmen über die weitere Vorgehensweise hergestellt. Im zweiten

Quartal wird die Verbuchung der Debitorenbelege der Bibliothek produktiv gesetzt werden. Problematisch ist die Handhabung der Weitergabe der Adressdaten aus dem Studierendenverwaltungssystem über das IDM an die Bibliothek und dann über die EAP-Schnittstelle nach SAP. Hier muss noch eine Lösung gefunden werden, die sicherstellt, dass die Rechnungsadresse so gedruckt werden kann, dass die Rechnungen per Post zustellbar sind.

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 nahezu abgeschlossen. Leider konnte der vereinbarte Termin für den Abschluss der Arbeiten nicht eingehalten werden. Es ist nun vereinbart, dass die Arbeiten Mitte April abgeschlossen sein werden.

• 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 Datenabgleich 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. Beim Abgleich der Daten der Promovierendendatenbank mit den promovierenden eingeschriebenen Studierenden wurde vorgeschlagen, dass alle Merkmale der Immatrikulierten Studierenden, die auch in der Promovierendendatenbank benötigt werden, direkt aus der Studierendendatenbank übernommen werden. Wenn dies Ziel erreicht werden soll, muss sichergestellt sein, dass Personen bereits immatrikuliert sind, wenn sie in der Promovierendendatenbank erfasst werden sollen. Dies wiederum widerspricht dem Anliegen, dass Personen erst immatrikuliert werden sollen, wenn eine Betreuungsvereinbarung abgeschlossen wurde. Es muss nun der Idealfall des Verwaltungsprozesses Promotionsstudium beginnen modelliert werden.
- Die Planung für die Geschäftsjahre 2017 bis 2021 wurde gebucht und die Planung für die Jahre 2018 bis 2022 mit den Planwerte aus den verschiedenen Hochrechnungen befüllt und schließlich zur manuellen weiteren Planung freigegeben.
- Mit dem Ressourcenmanagement im Dez. 2 wurde ein Verfahren erarbeitet, wie das Planungstool für die Verwaltung der geplanten und ungeplanten Ausgaben im Rücklagenmanagement genutzt werden kann.

3.5 HCM:

- Die SAP Supportpackages für den Jahreswechsel wurden zur Einspielung an die Administration übergeben.
- Zu Jahresbeginn waren einige Programme äußerst langsam, es wurden Laufzeitanalysen vorgenommen und bis zur Behebung der Ursachen der Laufzeitverlängerung Workarounds bereitgestellt. Erst Änderungen durch die Basis haben dann die Probleme behoben und sogar die Laufzeit vieler Programme dann erheblich verkürzt.
- Die Personalkostenplanung CO für die Jahre 2018-2022 durchgeführt.
- Erstellung der Hochschulstatistik, es waren diverse Vorabläufe erforderlich mit anschließenden Korrekturen durch das Dez.1. Anschließend waren diverse Korrekturläufe nach Ablieferung der Daten an das LSN aufgrund fehlerhafter Daten notwendig.
- Die Gewährung von unentgeltlichen Mahlzeiten > 60,-€ wurde bislang in der Reisekostenabrechnung ‚irgendwie‘ abgewickelt, und per Formular an die Personalabrechnung gemeldet, damit die Lohnart dann manuell im IT0015 eingetragen werden konnte, um in der Abrechnung zur Versteuerung zu führen. Diese manuelle Weitergabe der Information per Formular von der Reisekostenabrechnung an die Personalabrechnung wurde durch ein maschinelles Verfahren/Programm ersetzt. In der Reisekostenabrechnung wurde eine neue Spesenart eingerichtet. Das neue Verfahren wurde im Februar freigegeben.
- Zum 01.01.2018 gibt es einen einheitlichen Standarddatensatz als Schnittstelle für die Lohnsteuer-Außenprüfung. Dies wird von der SAP unterstützt. Es waren umfangreiche Einbauten und Kontrollen von Hinweisen erforderlich.
- 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 Einstellung von Hilfskräften vorgenommen, die im Rahmen gesetzlicher Änderungen notwendig waren.
- 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, wurde nun eine Tabelle mit den möglichen Personen hinterlegt.

4. Incidents und Anforderungen

SAP	
Unterkategorie	Gesamt
	Angemeldet
Allgemein	38
Basis	5
Berechtigung	11
CO	3
FI	11
GUI	2
HR	6
MM	1
Web-Schnittstelle	1
Gesamt	78

Quelle TOPdesk Quartalsbericht