
Service ERP

Quartalsbericht 3-2019

1. Verfügbarkeit

1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE

SAP

Archiv Hannover 12.8. 7:30 bis 13.8 14:30, unklare Ursache, hoher Aufwand Debitorenbelege zu finden, die nicht hochgeladen werden konnte und diese nachträglich zu erstellen und einzustellen.

1.2 geplante Systemauszeiten

EDE

SAP

12.7. 14:00 bis 17:30 EHP 7 für SAP Finanzbuchhaltung bereitstellen

Archiv Hannover

1.3 Verfügbarkeitsstatistik

Verfügbarkeit Service Enterprise Resource Planning

Datum: 01.07.2019 - 30.09.2019						
Host	Service	Ok	Warning	Critical	Unknown	Undetermined
edebc	edebc - sapbc-process	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edeepro	edeepro - domino-process	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edeepro	edeepro - domino-web	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToDomino	99.9956%	0.0000%	0.0044%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToSAP	99.9118%	0.0000%	0.0882%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-process	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToDomino	99.9956%	0.0000%	0.0044%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToSAP	99.9119%	0.0000%	0.0881%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-web	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - SAP_Druckservice_-_SAPsprint	99.9932%	0.0000%	0.0068%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - Spooler	99.9977%	0.0000%	0.0023%	0.0000%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - Port: 3200 (SAP)	99.9465%	0.0000%	0.0535%	0.0000%	0.0000%
Durchschnitt		99.9794%	0.0000%	0.0206%	0.0000%	0.0000%

2. Leistungsindikatoren

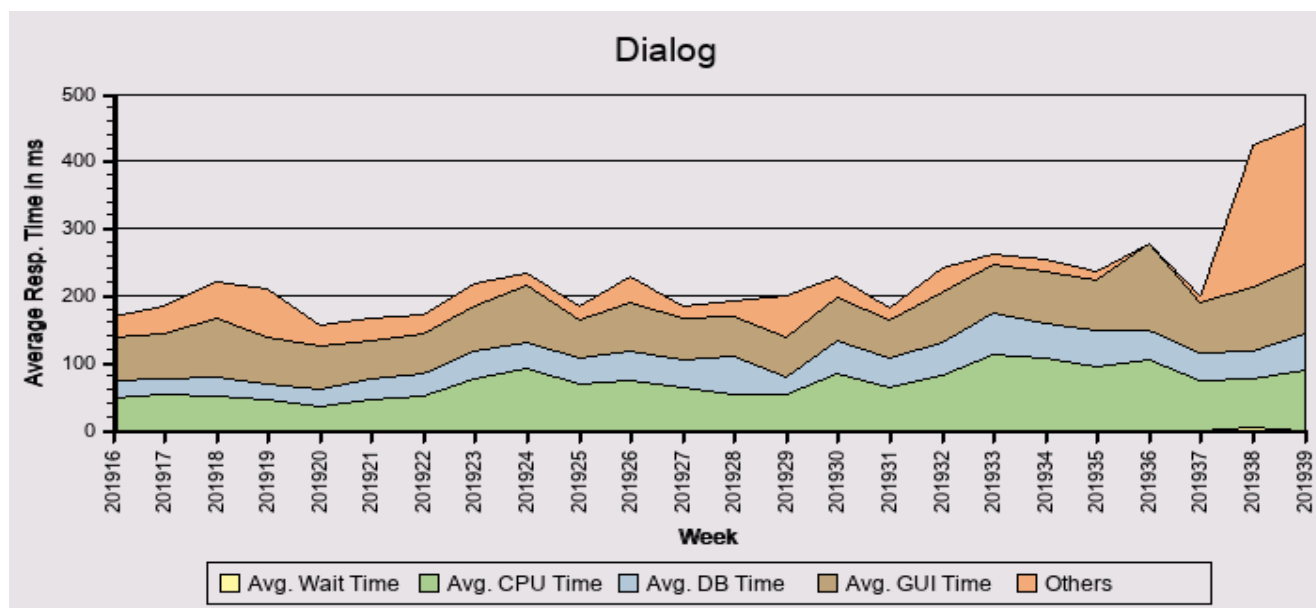
2.1 Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users (>400 steps)	121	↘
	Avg. Availability per Week	100 %	→
	Avg. Response Time in Dialog Task	456 ms	↗
	Max. Dialog Steps per Hour	7652	→
	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	353 ms	↗
	Avg. Response Time in RFC Task	306 ms	→
	Max. Number of RFCs per Hour	2783	↗
	Avg. RFC Response Time at Peak Hour	178 ms	↘
	Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	7 %
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	54 ms	↗
	Avg. DB Request Time for RFC	37 ms	↗
	Avg. DB Request Time in Update Task	10 ms	↘
Database Space Management	DB Size	383.64 GB	→
	DB Growth Last Month	4.94 GB	→

Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 30.9.2019

Die Parameter zeigen keine Auffälligkeiten.

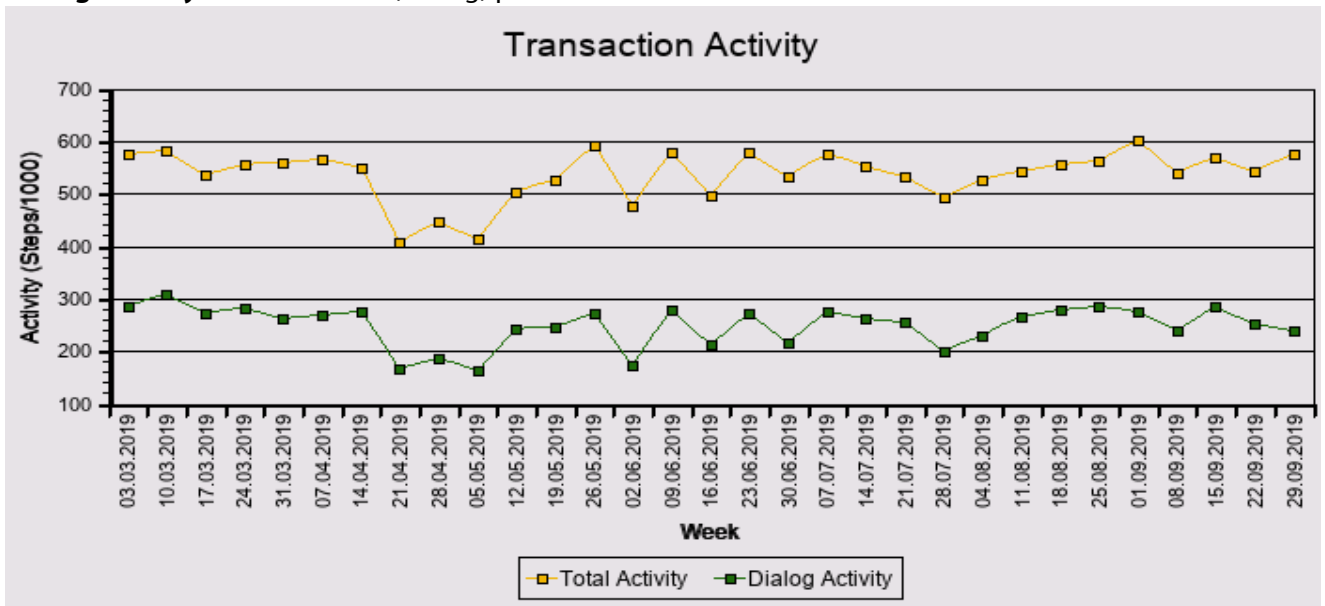
2.2 Auslastung des Systems



Der Peak zum Quartalsende ist auf eine erhöhte Beanspruchung des Systems für Auswertungen von Studierendendaten zurückzuführen.

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

Dialog Activity: Transaktionen (Dialog) pro Woche in Tausend

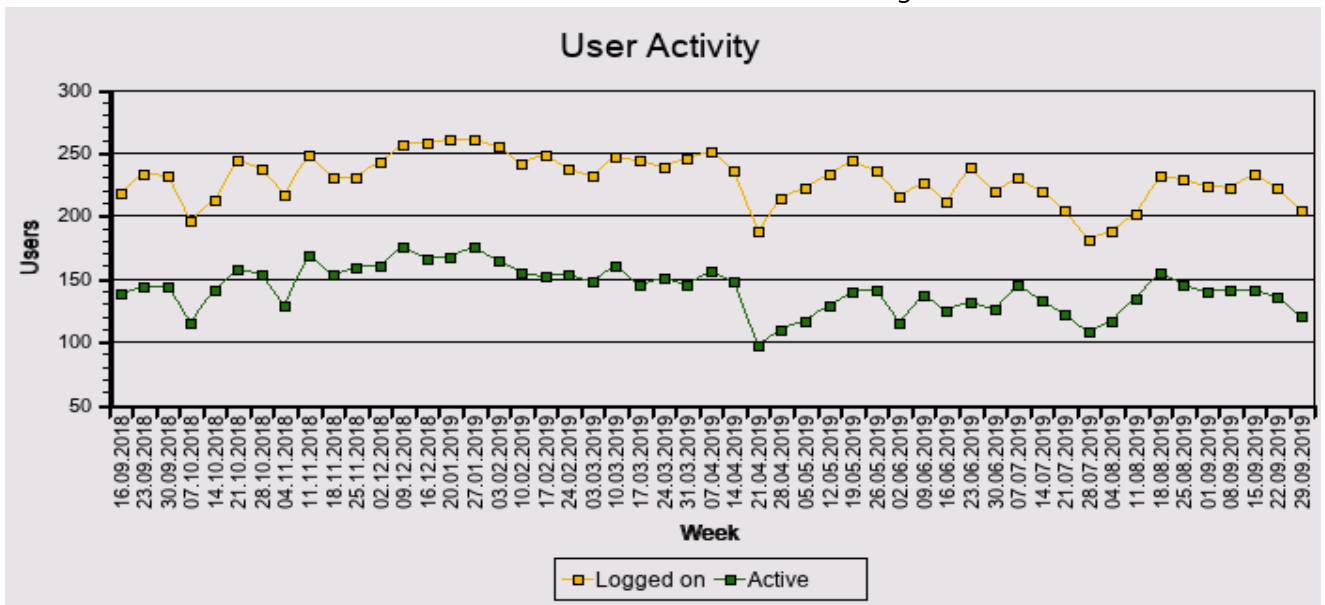


Die Grafik zeigt keine Auffälligkeiten, lediglich einen kleinen Anstieg nach dem Sommer.

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:

- 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/PO zu installieren
- Ein erstes Testsystem wurde auf die Datenbank HANA umgestellt. Die Anwendungsbetreuer müssen nun schauen, ob alle Funktionen unter dieser Datenbank fehlerfrei laufen und welche Auswirkungen die Umstellung auf die Performance hat.

3.2 Finanzbuchhaltung, Haushaltsmanagement:

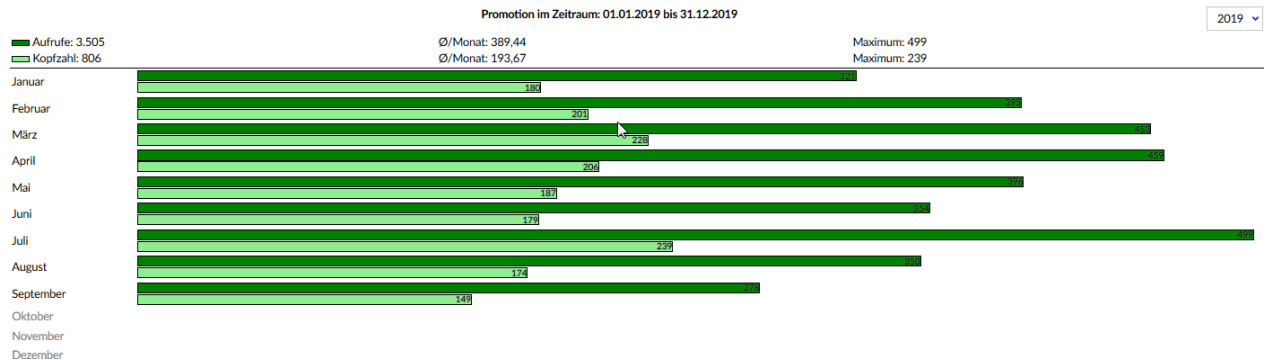
- Die Webanwendung zur Verbuchung von Debitorenrechnungen und der Verwaltung der zugehörigen Verträge wurde in einem Prototyp dem Dez. 2 zum Testen übergeben. In den Tests wurde festgestellt, dass die bisher vom Dez. 2 verwendeten Standardvorlagen nicht geeignet sind, die komplexen Rechnungen aus der 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. Die Schnittstelle bietet nun die Möglichkeit, DIN-gerechte Adressköpfe, einleitende Textsequenzen, Positionslangtexte, in Abhängigkeit der verwendeten Kontierungselemente unterschiedliche Fußtexte sowie ein zweiter Abschnitt, der die Rechnung in Englisch abbildet zu übergeben. Leider konnte die Erstellung der Rechnung noch nicht abgeschlossen werden. Dies erfolgt nun zu Beginn desvierten Quartals.
- 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 ebenfalls abgenommen. Leider gab es noch Probleme bei der Übergabe der so erfasst Daten an SAP.
- 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. Schließlich hatte sich der Inhalt der abgeholten Kontoauszüge verändert, was zu längeren Versuchen führte, den Inhalt in einer definierten Form dauerhaft täglich bereitgestellt zu bekommen.

3.3 Materialwirtschaft:

- Leider konnte das Versprechen die entsprechend priorisierten Aufgaben bis Ende August zu erledigen nicht eingehalten werden, so dass auch mit der Entwicklung des Workflows für die Genehmigung von Gastvorträgen noch begonnen werden konnte. Im November soll nun mit dieser Arbeit begonnen werden. Grund für die erneute Verzögerung ist, dass das Datenmodell für die Bestellabwicklung geändert werden musste, um die bereitgestellten neuen Funktionen performant anbieten zu können. Solche Änderungen ziehen dann häufig weiteren Änderungsbedarf nach sich, der aber notwendig ist, um die Nutzerakzeptanz aufrecht zu erhalten.

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. 80% der Promovierenden haben das System einmal aufgerufen, ca. 25% nutzen es monatlich.



- Die Kostenplanung für die Jahre 2019 bis 2023 wurde abgeschlossen. Diese Aufgabe wurde wegen des Ergebnisses der Tarifverhandlung 2019 bis zum Beginn des Sommers verschoben, bis auch die Freigabe der neuen Tabellenwerte für die Beamtenbesoldung erfolgt 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. Dass das Werkzeug kaum genutzt wird, lediglich die IT-Dienste planen Investitionen, Softwarelizenzen und Verbrauchsmaterial jährlich neu, ist eigentlich schade. Das Werkzeug ist stabil und ist für die IT-Dienste sehr nützlich, um die weiter zunehmenden Kosten erklären zu können.
- 3.5 HCM:**
 - Im Rahmen der Umgestaltung des Organisationsmanagement zur Abbildung einer eindeutigen Organisationsstruktur mussten weitere Customizing Einstellungen vorgenommen, so dass die übergeordneten Organisationseinheiten besser erkennbar sind. Es wurde ein Programm für die Budgetplanung auf Anforderung des Dez. 2 entwickelt und der Infotyp 9200 erweitert. Damit zusammenhängend musste auch das Berechtigungskonzept um diese neuen Felder ergänzt werden.
 - Es wurde nach dem Abschluss der Kooperationsvereinbarung mit dem HIFMB ein neuer Mitarbeiterkreis für die hier Beschäftigten eingerichtet, damit in der Fakultät 5 diese Personen gepflegt werden können und damit an diese Personen IT-Konten mit Dozenten Zugriff auf Stud.IP, Online-Zugriff auf die Bestände der Bibliothek sowie Chips für die Zutrittskontrolle und die Nutzung der Multifunktionsgeräte erzeugt werden können.
 - Um zukünftig Mehrfachbeschäftigungen in SAP eindeutig erkennbar zu machen wurde ein neuer Infotyp entwickelt und mit dem Dezernat 1 die Felder und die Ausprägungen der Felder definiert. Nach ersten Tests wurden bereits erste Erweiterungen vorgenommen.
 - Es waren diverse Änderungen an Programmen der Personalabrechnung notwendig, entweder weil neue Anforderungen gestellt wurden (Österreichische Beschäftigte zu deren Sozialversicherung melden), sich Anforderungen geändert haben (Lohnsteuerberechnung und

Lohnsteuerformular, neue Pfändungsfreigrenzen oder Fehler bemerkt wurden (SAP Programme für die A1-Meldungen oder eigene Programme zhhbelastung).

- Mit der Bereitstellung der neuen Version des Query Managers gab es einigen Unterstützungsbedarf bei der Erstellung von Auswertungen. Unterstützungsbedarf gab es aber auch hinsichtlich der Auswertungen der Abbildung von Leitungsfunktionen in Organisationseinheiten.
- 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 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. Mittlerweile entsprechen die ausgedruckten Formulare denen aus dem Verwaltungsportal. Da es sich aber als notwendig herausgestellt hat, dass in einem Reiseantrag mehrere Ziele eingebbar sein sollten und auch in einem Formular mehrere Ziele in verschiedenen Ländern angegebbar sein sollten ist es notwendig das Eingabeformular zu überarbeiten. Hiermit wurde begonnen. Anschließend soll 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