

---

# Service ERP

---

Quartalsbericht 1-2020

# 1. Verfügbarkeit

## 1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE **alle System 7.1. 11:00 bis 9.1. 12:00**

SAP

Archiv Hannover 3.1. 9:57 bis 13:05 Hardwaredefekt  
 23.1. 15:35 bis 18:52  
 6.3. 12:04 bis 14:10

## 1.2 geplante Systemauszeiten

EDE

SAP

Archiv Hannover 24.1. 12:00 bis 25.1. 19:00  
 7.2. 13:00 bis 19:00

## 1.3 Verfügbarkeitsstatistik

Verfügbarkeit Service Enterprise Resource Planning

Datum: 01.01.2020 - 31.03.2020						
Host	Service	Ok	Warning	Critical	Unknown	Undetermined
edebc	edebc - sapbc-process	99.7657%	0.0000%	0.2343%	0.0000%	0.0000%
edepro	edepro - domino-process	99.7656%	0.0000%	0.2344%	0.0000%	0.0000%
edepro	edepro - domino-web	99.7656%	0.0000%	0.2344%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToDomino	99.7561%	0.0000%	0.2439%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToSAP	97.5815%	0.0000%	2.4185%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-process	99.7661%	0.0000%	0.2339%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToDomino	99.7332%	0.0000%	0.2668%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToSAP	97.5778%	0.0000%	2.4222%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-web	99.7638%	0.0000%	0.2362%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - SAP_Druckservice_-_SAPSPrint	97.9400%	0.0000%	2.0600%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - Spooler	97.9503%	0.0000%	2.0497%	0.0000%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - Port: 3200 (SAP)	97.8580%	0.0000%	2.1420%	0.0000%	0.0000%
Durchschnitt		98.9353%	0.0000%	1.0647%	0.0000%	0.0000%

SAP war direkt vom allgemeinen Systemausfall Anfang Januar und stand 2,5 Tage nicht zur Verfügung. EDE konnte bereits nach wenigen Stunden wieder aufgerufen werden. Es konnten aber keine Bestellvorschläge an SAP übergeben werden

## 2. Leistungsindikatoren

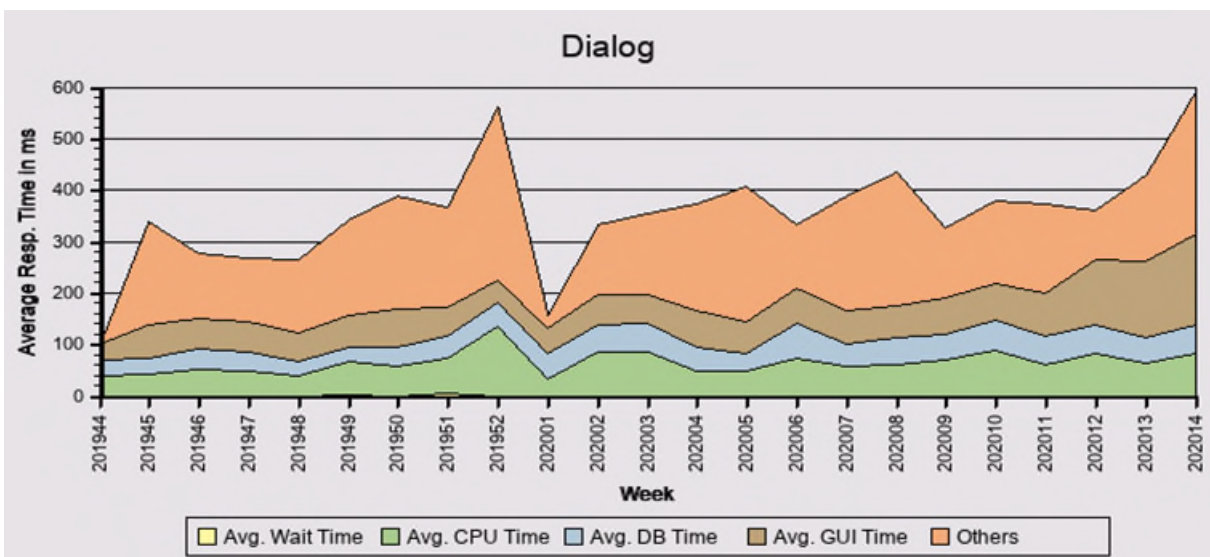
### 2.1 Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users (>400 steps)	104	➡
	Avg. Availability per Week	100 %	➡
	Avg. Response Time in Dialog Task	592 ms	↗
	Max. Dialog Steps per Hour	5322	↘
	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	403 ms	↗
	Avg. Response Time in RFC Task	334 ms	➡
	Max. Number of RFCs per Hour	2413	↗
	Avg. RFC Response Time at Peak Hour	164 ms	↘
Hardware Capacity	Max. CPU Utilization on DB Server	4 %	↘
Database Performance	Avg. DB Request Time in Dialog Task	56 ms	↗
	Avg. DB Request Time for RFC	39 ms	↘
	Avg. DB Request Time in Update Task	26 ms	↗
Database Space Management	DB Size	445.82 GB	➡
	DB Growth Last Month	5.27 GB	↗

Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 4.4.2020

Die Parameter zeigen keine Auffälligkeiten.

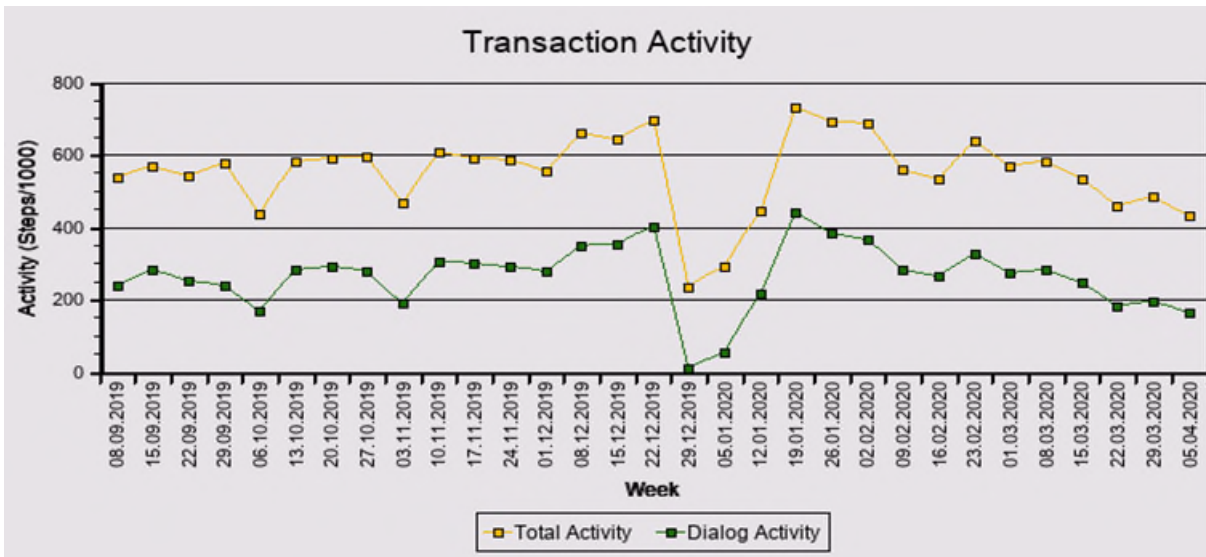
### 2.2 Auslastung des Systems



Der tiefe Einbruch zum Jahreswechsel ist auch den allgemeinen Systemstillstand in der ersten KW zurückzuführen.

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

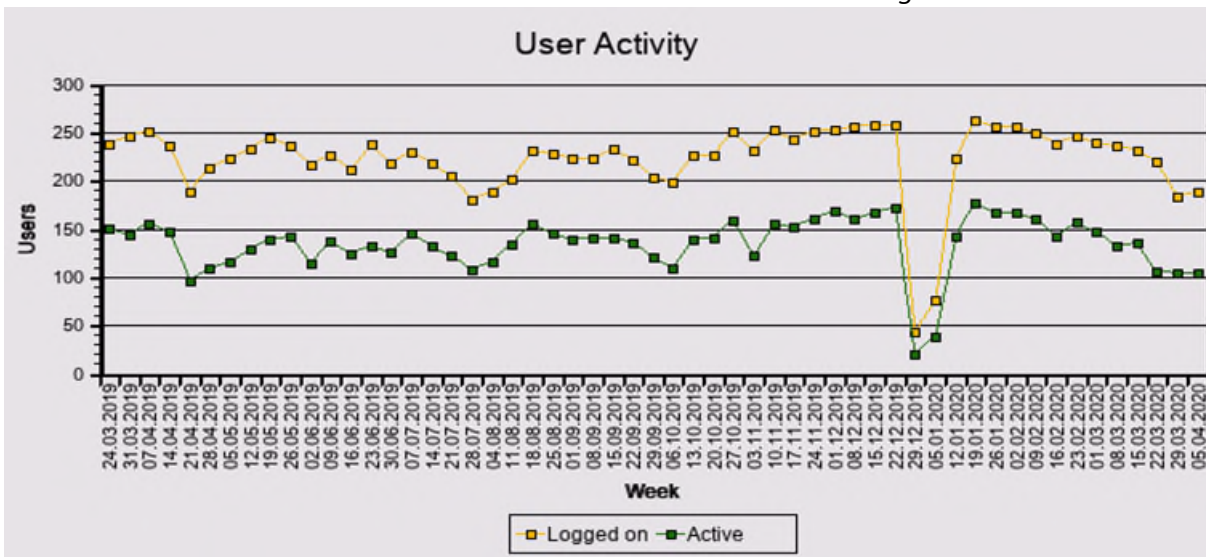
**Dialog Activity:** Transaktionen (Dialog) pro Woche in Tausend



Die Grafik zeigt deutlich den Systemausfall zum Jahresbeginn und die Abnahme Ende März mit Beginn der Homeoffice Zeit. Zugang zum SAP-System ist hier nur über den virtual Desktop möglich, der in den Fakultäten noch wenig bekannt ist.

**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. Wird aber wie gerade erläutert Ende März wegen der Homeoffice Zeit geringer. Da die jetzt nutzenden Personen in der Regel als Bearbeitende tätig sind und nicht nur als Information ziehende Nutzer kann die höhere durchschnittliche Dialogzeit gut erklärt werden.

### 3. Tätigkeitsschwerpunkte:

#### 3.1 SAP Systemverwaltung:

- Für die Inbetriebnahme des Vendor Invoice Management (Annahmen von XRechnungen) waren mehrfach das Entwicklungssystem neu aufzusetzen, da die Anleitung aus dem CCC fehlerhaft war, dann waren sehr viele Transporte einzuspielen, wieder zurückzunehmen und neue korrigierte anzufordern.
- 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 und zu konfigurieren.

#### 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 den Positionstexten in der Rechnung und den Positionstexten im gebuchten Beleg hergestellt werden. Bisher gab es hierfür noch keine Lösung. Es 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. Dieses Ziel wurde erreicht indem der SAP Formulargenerator durch ADOBE-Forms abgelöst wurde. Dies ging mit einer Versionsänderung der pdf-Dokumente einher, was Folgearbeiten in den verwendeten angeschlossenen Systemen notwendig machte. Daher konnte die Umstellung erst Anfang März produktiv gesetzt werden.
- Die Entwicklung des Workflows für das Anlegen der Stammdaten von Drittmittelprojekten im Controlling und Haushaltsmanagement ist in der ersten Phase abgeschlossen und wird im Dez. 2 produktiv getestet. Für die Phase 2, das Beantragen von Finanzstellen im Haushaltsbereich und für Studienqualitätsmittel, müssen nun die Anforderungen konkretisiert werden.
- Die automatische Verbuchung der Kontoauszüge wurde produktiv gesetzt. Bereits nach kurzer Zeit konnte die Bearbeitungszeit der Kontoauszüge stark verkürzt werden. Die NutzerInnen geben sehr positive Rückmeldungen. Im Laufe des Quartals wurde dann noch an der besseren Erkennung einiger Vorgangsarten und der Zuordnung zu Buchungsarten gearbeitet.

#### 3.3 Materialwirtschaft:

- An EDE wurden diverse Anpassungen und Erweiterungen in Absprache mit dem Einkauf und anhand der erarbeiteten Prioritätenliste vorgenommen. Insbesondere an der automatischen Verarbeitung von Rechnungen, die per OpenTrans eingehen wurde gearbeitet. Hier ist bisher immer noch eine manuelle Zuordnung notwendig.
- Mit der Modellierung des Workflows für die Genehmigung von Gastvorträgen wurde begonnen.
- Die Performance von EDE konnte erheblich verbessert werden, weil ein neues Werkzeug zur Codeanalyse wertvolle Hinweise auf Programmbausteine warf, deren Überarbeitung zu wesentlich schnelleren Durchlaufzeiten führte.

### 3.4 Controlling:

- Der Datenabgleich zwischen den erfassten Daten zu Promovierenden in den Fakultäten und den Daten des Immatrikulationsamtes ist immer noch nicht abgeschlossen. Die IT-Dienste haben nach Rücksprache mit den Fakultäten deren Datensätze für die Merkmale, wo es keine Unstimmigkeiten zwischen Dez. 3 und den Fakultäten gibt automatisch abgeglichen und den Fakultäten einen besseren Bericht mit den Unstimmigkeiten zur Verfügung gestellt.
- Die Kostenplanung für die Jahre 2020 bis 2024 wurde abgeschlossen. 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:**
  - Neben den hier aufgeführten umfangreicheren Tätigkeiten war das Quartal geprägt von vielen kleinteiligen Aufgaben. In der unteren Tabelle zu Incidents und Anforderungen ist ersichtlich, dass sehr viele Anforderungen eingegangen und erledigt wurden.
  - Im Rahmen der Umgestaltung des Organisationsmanagement zur Abbildung einer eindeutigen Organisationsstruktur mussten Berichte erweitert und an die Bedarfe angepasst.
  - Im Rahmen der Lehrauftragsverwaltung musste Formulare angepasst werden und ein besserer Weg gefunden werden, Stammdaten der Lehrbeauftragten zu ändern.
  - 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 Managers gab es weitere Probleme mit der Umstellung bereits vorhandener Queries auf die neue Version.
  - 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 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	
er Request for Change	
Unterkategorie	Gesamt
	Angemeldet
Allgemein	40
Basis	1
Berechtigung	17
CO	2
EDE	15
FI	4
HR	25
MM	1
PSM	1
Web-Schnittstelle	4
Gesamt	110

Quelle TOPdesk Quartalsbericht