

---

# Service ERP

---

Quartalsbericht 2-2017

# 1. Verfügbarkeit

## 1.1 ungeplante Systemausfälle

EDE  
 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	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edeopro	edeopro - domino-process	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edeopro	edeopro - domino-web	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToDomino	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-EDEToSAP	99.9974%	0.0000%	0.0026%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-process	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToDomino	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-SAPServicesToSAP	99.9971%	0.0000%	0.0029%	0.0000%	0.0000%
edetomcat	edetomcat - tomcat-web	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
print03	print03 - Spooler	100.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - SAP_Druckservice_-_SAPSPrint	99.9934%	0.0000%	0.0066%	0.0000%	0.0000%
print04	print04 - Spooler	99.9912%	0.0000%	0.0088%	0.0000%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - check_sap	99.9977%	0.0000%	0.0023%	0.0000%	0.0000%
SAP_Produktivsystem	SAP_Produktivsystem - Port: 3200 (SAP)	99.9977%	0.0000%	0.0023%	0.0000%	0.0000%
Durchschnitt		99.9982%	0.0000%	0.0018%	0.0000%	0.0000%

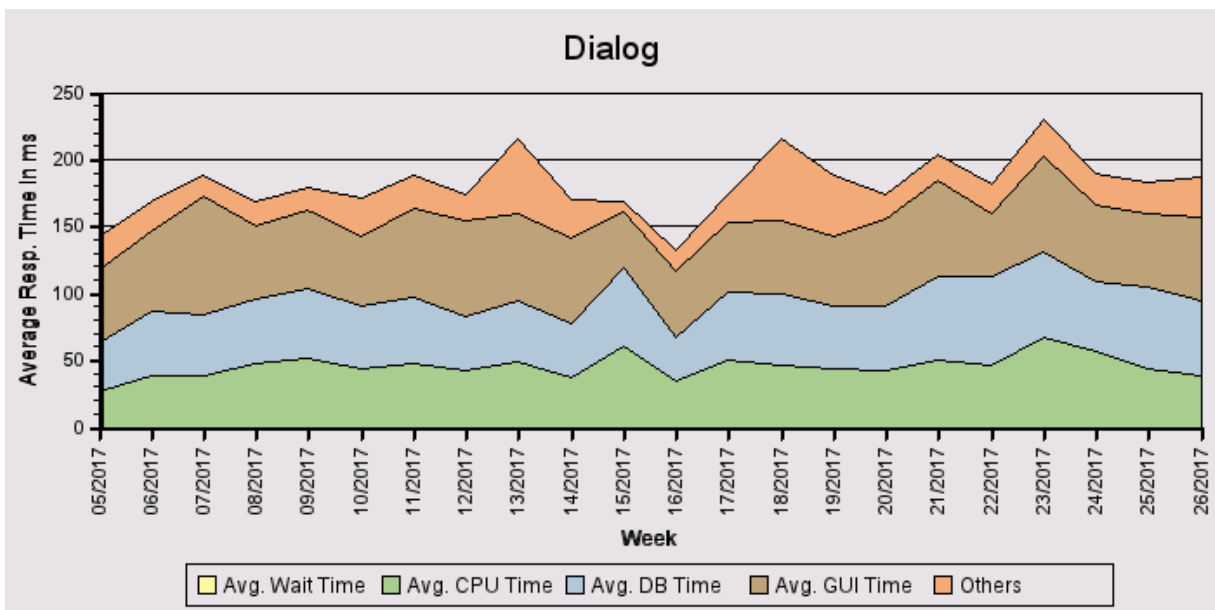
## 2. Leistungsindikatoren

### 2.1 Performanceparameter

Area	Indicators	Value	Trend
System Performance	Active Users (>400 steps)	127	↘
	Avg. Availability per Week	100 %	→
	Avg. Response Time in Dialog Task	186 ms	→
	Max. Dialog Steps per Hour	8727	↘
	Avg. Response Time at Peak Dialog Hour	217 ms	↗
	Avg. Response Time in RFC Task	613 ms	↘
	Max. Number of RFCs per Hour	2132	↗
	Avg. RFC Response Time at Peak Hour	203 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	211 ms	↘
	Avg. DB Request Time in Update Task	63 ms	↘
Database Space Management	DB Size	320.21 GB	→
	DB Growth Last Month	5.64 GB	↗

Quelle der Tabelle: SAP Early Watch Alert 3.7.2017.  
 Die Parameter zeigen keine Auffälligkeiten.

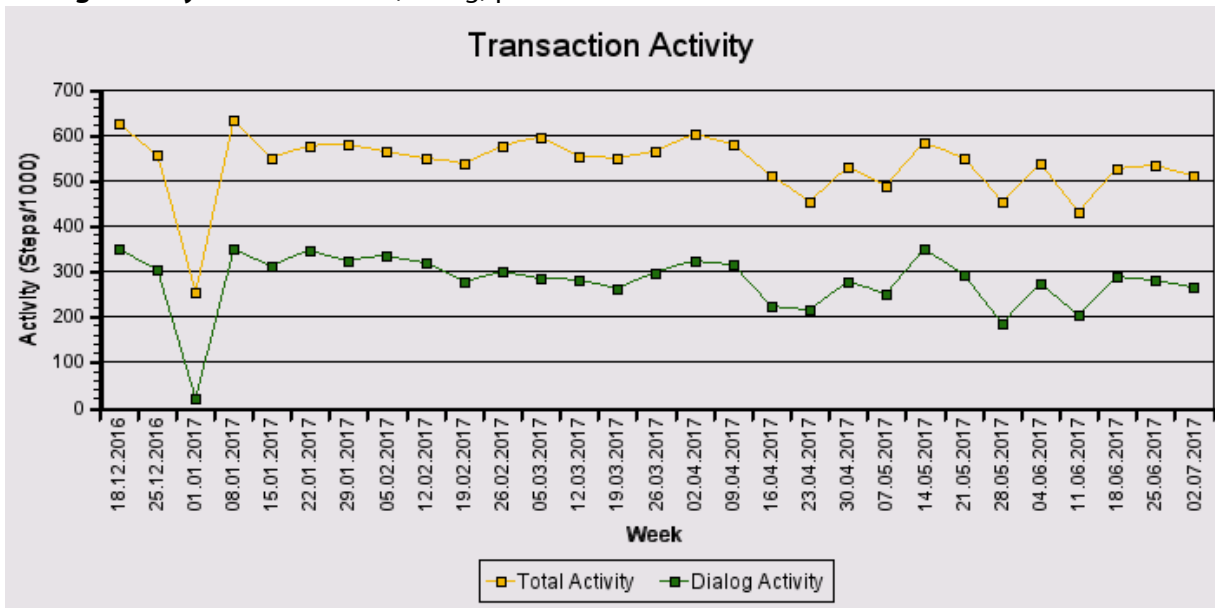
### 2.2 Auslastung des Systems



Die Antwortzeiten zeigen keine Auffälligkeiten auf.

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

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

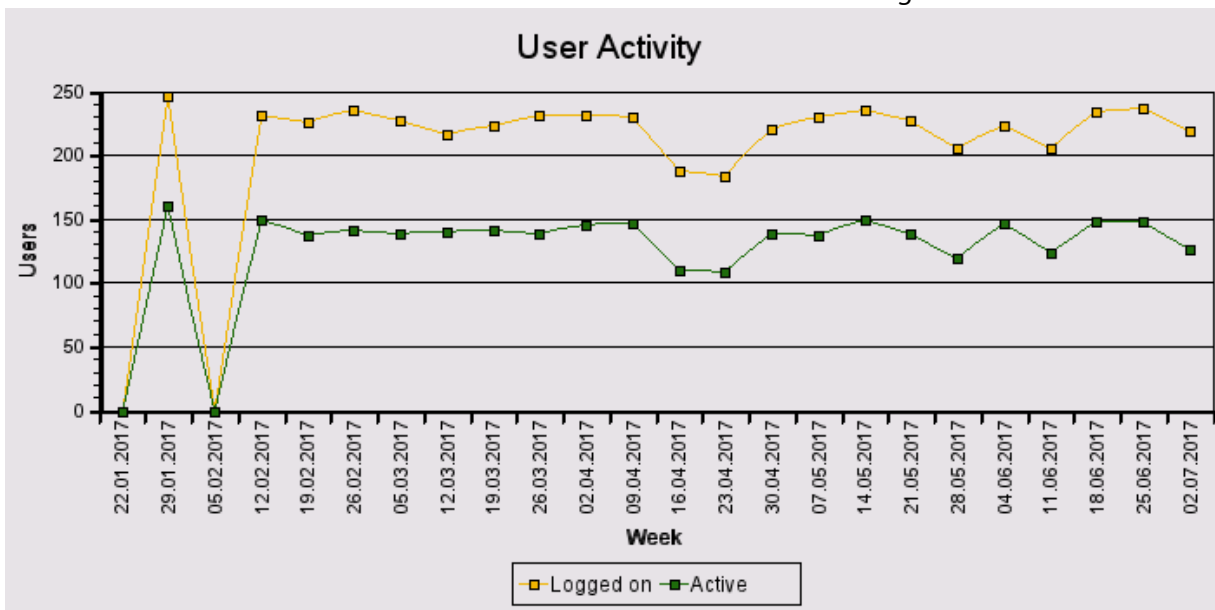


Die Grafik zeigt keine Auffälligkeiten

**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:

- Es wurde ein neues Entwicklungssystem mit aktuellem Datenbestand bereitgestellt. Eine solche Bereitstellung ist für die Systemverwalter und die Applikationsbetreuer immer mit einem hohen Aufwand verbunden, da alle Transporte des alten Entwicklungssystem freigeben und entweder bereits in Produktivsystem oder ins neue Entwicklungssystem zu transportieren sind, außerdem müssen alle anderen angeschlossenen Testsysteme wie z.B. das IDM, EDE EMT und Stud.IP ebenfalls umgestellt werden.
- Um zwischen Fremdsystemen und SAP Daten einfachen austauschen zu können, bietet die SAP das TOOL SAP Data Services an. Insbesondere für den Auftrag den Promovierenden Self Service Funktionen in Stud.IP mit einer Kopplung zur SAP Promotionsdatenbank verspricht die Software eine wesentliche Erleichterung bei der Realisierung der Schnittstelle. Sollte die Software tatsächlich so einfach einen Datenaustausch ermöglichen, ergäben sich erhebliche Einsparungen auch bei den anderen Schnittstellen zum SAP-System. Es wurde ein Testvertrag mit der SAP zum Test der Software abgeschlossen und die Software wurde installiert. Die Installation verzögerte sich erheblich, da die bereitgestellten Lizenzschlüssel nicht akzeptiert wurden. Bis die SAP erkannt hatte, dass der Fehler in der Lizenzverwaltungssoftware lag, war der Testzeitraum beinahe abgelaufen. Es wird nun ein neuer Testvertrag benötigt. Die wenigen möglichen kurzen Tests waren aber erfolgversprechend.

#### 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. Leider gab es im gesamten 1. und 2. Quartal keine Rückmeldung.
- Mit der Entwicklung des Workflow für das Anlegen der Stammdaten von Drittmittelprojekten im Controlling und Haushaltsmanagement wurde begonnen. Ein erster Prototyp kann zu Beginn des dritten Quartals vorgestellt werden.
- Das Dez. 2 hat den Wunsch die Möglichkeiten 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

#### 3.3 Materialwirtschaft:

- EDE soll in den nächsten Monaten auf die von anderen Anwendungen bereits genutzte moderne und besser zu verwaltende Web Application JBoss EAP umgestellt werden. Die Umstellungsarbeiten wurden fortgesetzt. Verzögerungen gab es, da an der Schnittstelle für die Verbuchung der elektronischen Prüfungen mit IQUL an HIS-POS erhebliche Änderungen und Kontrollen notwendig waren und das Konzept für die Berechtigungsverwaltung in EDE geändert wurde, damit zukünftig nur noch die wirklich Verantwortlichen in EDE als Verant-

wortliche eingetragen werden. Auch die Beteiligung am Prüfverfahren zur Ausschreibung für Büromaterial 2017 hat einige Zeit in Anspruch genommen

### **3.4 Finanz-, Drittmittel- und akademisches Controlling:**

- Die Anforderungen der zu liefernden Daten über die Promovierenden an die Hochschulstatistik wurden um diverse Merkmale erweitert, zusätzlich soll sichergestellt werden, dass auch alle Promotionsverfahren tatsächlich erfasst werden. Dies machte eine grundlegende Änderung der Anwendung für die Verwaltung der Promotionen in SAP notwendig. Das mit dem akademischen Controlling abgestimmte Konzept wurde umgesetzt konnte aber erst im März den nutzenden Einrichtungen vorgestellt werden. Die bei dieser Vorstellung eingebrachten und angenommenen Änderungswünsche wurden eingebaut. Grund für die Verzögerung war die Anweisung die Arbeiten zunächst einzustellen und zu prüfen, ob der Einsatz einer Fremdsoftware nicht vorzuziehen wäre, da zukünftig die Promotionen nicht nur verwaltet werden sollen, sondern den Promovierenden auch Servicefunktionen zur Selbstbedienung angeboten werden sollen. Das Prüfungsergebnis wurde dem Vizepräsidenten für Verwaltung im Dezember übergeben. Im Januar wurde dann entschieden, dass auf Basis von SAP mit Schnittstelle zum Stud.IP eine Serviceplattform für die Promovierenden und Ihre Betreuer sowie andere beteiligte Einrichtungen entwickelt werden soll. Mit der Definition der konkreten Anforderungen wurde Mai 2017 unter der Leitung von VP-N begonnen.

Es wurden die Daten der Fakultäten 3, 5 und 6 aus gelieferten Daten in die Promotionsdatenbank importiert. Insgesamt gab es im zweiten Quartal viel Unterstützungsbedarf bei der Erfassung der Promotionen. Dabei wurde aufgrund der Tickets das Erfassungsprogramm optimiert und es wurden diverse Plausibilitätsprüfungen durchgeführt.

- Mit dem Department Neurowissenschaften wurden das aktuelle Modell der internen LOM ausführlich diskutiert und alternative Modelle dazu abgewogen.
- Mit dem akademischen Controlling wurden diverse Prüfungen zur Datenqualität der Bewerber-, Studierenden- und Prüfungsdaten nach dem Import nach SAP durchgeführt.

### **3.5 HCM:**

- Die SAP Supportpackages D9 bis E2 wurden zur Einspielung an die Administration übergeben.
- Auf Initiative der IT-Dienste wurde im Testsystem eine Möglichkeit geschaffen, wie Tätigkeitsdarstellungen und andere Dokumente zur Planstelle hinterlegt werden können. Diese Möglichkeit wird dem Dez. 1 vorgestellt werden. Ziel ist, dass die Einrichtungen insbesondere die gültigen Tätigkeitsdarstellungen Ihrer Stellen einsehen können.
- Es wurden Anpassungen am Workflow und den Dokumenten zur Lehrauftragsverwaltung vorgenommen, damit auch das C3L die elektronische Lehrauftragsverwaltung nutzen kann.
- Es waren umfangreiche Korrekturen im Rahmen der Lieferung der neuen Hochschulpersonalstatistik notwendig.
- Nach einem Update der Zeiterfassungssoftware Miditec war eine Änderung der Schnittstelle notwendig um die Urlaubsdaten in Miditec korrekt verarbeiten zu können.
- 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. Das Dez.2 wünscht eine weitere Vorstellung in einem größeren Personenkreis, bevor die Anwendung freigegeben werden kann.

#### 4. Incidents und Anforderungen

Aufgabengebiet	Störungsmeldungen	Aufträge	Summe
Controlling (CO)	5	12	17
SAP Systemadministration (SA)	6	6	12
HCM (HR)	9	21	30
Finanzbuchhaltung (FI)	7	16	23
Materialwirtschaft (MM) und EDE	4	5	9
Sonstiges	11	9	22
Gesamtergebnis	42	69	111

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