

Erfahrungsbericht/Universität Graz

Die Universitäten wurden mit dem 1.1.2004 Körperschaften des öffentlichen Rechts und müssen einen Jahresabschluss entsprechend Handelsgesetzbuch erstellen. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, wurde die betriebswirtschaftliche Standardsoftware SAP R/3 an der Universität Graz eingeführt.

Da SAP mittels einer eigens für die Universitäten entwickelten webbasierten Anwendung für die Beschaffung und den Vertrieb, die online mit dem SAP R/3 Kernsystem verbunden ist (Interplattform MM/SD Light) sowie mittels des Internetberichtswesens dezentral geführt wird, war es von großer Bedeutung die an SAP beteiligten EndanwenderInnen (an Instituten) optimal betreuen zu können.

Um diese optimale Betreuung sicherzustellen, wurde ab 1.1.2004 in Data Trains der **SAP Helpdesk** eingerichtet. Jede/jeder der 352 SAP User wurde auch in Data Trains eingerichtet.

Der SAP Helpdesk hat folgende Vorteile:

1. Die eingehenden Fragen werden durch eine Koordinationsstelle an die dafür zuständige Keyuserin/den dafür zuständigen Keyuser weitergeleitet.
Dadurch kann gewährleistet werden:
 - dass die Fragen direkt an die zuständige Stelle gelangen und dadurch telefonische Weiterleitungen vermieden werden
 - dass die Fragen unabhängig von der telefonischen Erreichbarkeit der KeyuserInnen beantwortet werden.

2. Die Fragen werden in einem Infopool, den sich alle EndanwenderInnen durchlesen können gesammelt. Die daraus resultierenden Vorteile sind:
 - viele Antworten ergeben sich durch bereits gestellte Fragen und so werden Fragen nicht mehrfach gestellt.
 - werden Fragen dennoch doppelt gestellt, kann von der zuständigen Stelle auf die bereits gegebene Antwort verlinkt werden.

Durch den Einsatz dieses Tools wird eine Entlastung für die KeyuserInnen erzielt. Auch die EndanwenderInnen profitieren davon, da sie die Antworten von kompetenter Stelle in kurzer Zeit erhalten. Innerhalb von fünf Monaten wurden zB im Modul Material Management 109 Fragen gestellt.

Da es im Zuge der SAP Einführung auch zu neu zu organisierenden Prozessschritten kam entschloss sich die Universität Graz einen Workflow für die Anforderung von SAP Daten aufzubauen – die **SAP Formulare**.

Die EndanwenderInnen müssen SAP Datenanforderungen mittels einem in Data Trains dafür zur Verfügung stehenden Formular tätigen zB Kreditoren/Debitoren/Innenaufträge. Die Formulare werden ausgefüllt und versendet. Im Hintergrund wird das Formular direkt an die dafür zuständige Stelle weitergeleitet. Auch dieses Tool führte zu einer geordneten und für alle transparenten Vorgehensweise zB die KeyuserInnen bekommen alle Daten die sie für die Anlage brauchen. Dadurch kann ständiges Rückfragen vermieden werden. Die EndanwenderInnen wissen, durch die Rückmeldung in Data Trains, dass die gewünschten Daten nun angelegt wurden. Auch dieses Tool weist bei den EndanwenderInnen eine hohe Akzeptanz auf. So wurden zB 324 LieferantInnen innerhalb von ca. drei Monaten angelegt.

Die Vorteile die für beide Tools – SAP Helpdesk und SAP Formulare – zum Tragen kommen, sind zum Einem die Vertreterregelung die in Data Trains eingerichtet wurde dh es bekommen immer zwei KeyuserInnen die Meldung zur Beantwortung. Dadurch kann vermieden werden, dass im Falle von Abwesenheiten Anfragen unbeantwortet bleiben. Zum Anderen sind die EndanwenderInnen nicht von der telefonischen Erreichbarkeit der KeyuserInnen abhängig – da sie eine automatische Verständigung in Data Trains mit der Antwort bzw. den gewünschten Daten bekommen wenn ihre Anfrage erledigt wurde.

Da Data Trains für die durch den laufenden SAP Betrieb entstehenden neuen Anforderungen zu einer Arbeitsentlastung und einem geordneten und transparenten Prozessablauf in einzelnen Bereichen geführt hat, werden auch weitere Funktionalitäten von Data Trains im SAP Team und eventuell in weiterer Folge auch für die EndanwenderInnen genutzt. Es werden zB alle KeyuserInnen betreffenden Dokumente in einem eigens dafür eingerichteten **Dokumentenordner** zur Verfügung gestellt. Auch wird mit der Einrichtung und der Nutzung eines **Runden Tisches** für die nachfolgenden Projekte begonnen.

Neben den vielen inhaltlichen Vorteilen die Data Trains für die Universität Graz bietet, wird vom Data Trains Team eine freundliche und kompetente Betreuung gewährleistet. Verbesserungsvorschläge sowie Veränderungswünsche werden umgehend umgesetzt. Weiters zeichnet sich die Betreuung durch eine unkomplizierte, rasche und kompetente Kommunikation aus.

Die Universität Graz hat seit Einführung von Data Trains am 1.1.2004 mit dem System und dem Data Trains Team nur die besten Erfahrungen gemacht. Auch die EndanwenderInnen haben das System akzeptiert, was sich in der Zugriffszahl von 1866 Zugriffen seit 1.3.2004 eindrucksvoll bestätigen lässt.

Mag. Sandra Hungerländer
Universität Graz
Abteilung für Controlling und Budgetierung