

SAP STUDENT LIFECYCLE MANAGEMENT

SUMMA CUM LAUDE FÜR DIE STUDENTENVERWALTUNG



Die altehrwürdige Universität ist nicht länger nur der Ort, an dem Wissenschaft vermittelt wird. Die Hochschulen und Bildungseinrichtungen müssen auch selbst dazulernen. Unter anderem, wie sie für die Studierenden der Generation Smartphone und Facebook attraktiv bleiben. Der Gedankenaustausch in der Arbeitsgruppe Campus Management kann dazu wichtige Erkenntnisse liefern.

© Thomas Kircher, blaupause-Redaktion

„Gaudeamus igitur iuvenes dum sumus“ (Wir wollen also fröhlich sein, solange wir noch junge Leute sind). So beginnt das wohl berühmteste traditionelle Studentenlied der Welt, das 1781 im ersten gedruckten studentischen Liederbuch verzeichnet ist. Seitdem hat sich im Studentenleben vieles geändert und in den vergangenen zehn Jahren noch einmal besonders rasant. „Früher hatte jeder Student ein Testat-Heft, in das er seine Kurse eingetragen hat. Ging das verloren, wusste niemand mehr, was der Student gemacht hat. Die Verantwortung, alles zu dokumentieren, lag bis dahin ausschließlich beim Studie-

renden“, erläutert Dr. Lukas Heierle, stellvertretender Sprecher des Arbeitskreises Campus Management und Leiter der Abteilung „Services Studium“ an der Universität Basel.

Heute wird die Hochschule deutlich mehr in die Pflicht genommen, die Daten ihrer Studenten lückenlos zu dokumentieren. Welche Kurse der Studierende gebucht hat, welche er buchen wollte, wo er wie viele Punkte erzielt oder welche Noten er erhalten hat, das gehört zu den relevanten Informationen. Das alles dient nicht nur dem Studierenden als Nachweis, sondern z. B. auch einem Studienfachberater, der anhand der Daten den Einzelnen beraten kann. „Es muss wesentlich mehr und besser dokumentiert werden, um einen Leistungsvergleich zu ermöglichen. Die Anforderung ist zum Teil auch dem sogenannten Bologna-Prozess zuzuschreiben. Dabei geht es um die transnationale Hochschulreform, mit der Studiengänge und -abschlüsse europaweit harmonisiert werden. Dafür ist eine ganz andere Unterstützung durch die IT-Abteilung der Hochschulen und Bildungseinrichtungen gefordert“, ergänzt Ronny Zimmermann, Sprecher der Arbeitsgruppe Virtualisierung & Cloud Computing und Mitarbeiter im SAP University Competence Center Magdeburg (SAP UCC) an der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg.

sprechendes Portal. Mit klaren Aufgaben für das IT-Zentrum der Universität. „Wir sind zwar kein Flughafen, der rund um die Uhr in Betrieb ist. Aber unsere Online-Services werden dennoch von den Studierenden zu jeder Tages- und Nachtzeit genutzt. Dem müssen wir gerecht werden“, fasst Dr. Lukas Heierle zusammen. Ronny Zimmermann kann nur zustimmen: „Auch bei der Berufsakademie in Sachsen sind es gerade die Selfservices für die Studenten, die heutzutage immer erreichbar sein müssen. Darum werden z. B. notwendige Wartungsfenster ausschließlich auf die Wochenenden gelegt.“ Wegen solcher Wartungsfenster und weil an den Wochenenden in der Regel kein Support gewährleistet werden kann, sind für die Uni Basel die zwei freien Tage tabu, was den Ablauf von bestimmten Fristen von Kernprozessen

ARBEITSGRUPPE CAMPUS MANAGEMENT

Mit ihren **über 40 Mitgliedspersonen** beschäftigt sich die Arbeitsgruppe aktuell mit den Themen **Prüfungskoordination** und **Lokalisierung** der Lösung **SAP Lifecycle Management** (SAP SLCM) für den deutschsprachigen Hochschulmarkt.

Zudem steht auf der Agenda des Gremiums die **Dokumentenverwaltung und -erzeugung**.

www.dsag.de/ag/campus

Rund um die Uhr online erreichbar

Die Arbeit für die universitäre IT beginnt demzufolge bereits mit der Online-Verfügbarkeit universitärer Einrichtungen wie eben der Studienadministration. Die Wiedereinschreibung zum nächsten Semester, Anmeldungen zu Kursen und Seminaren erfolgen heute größtenteils per Internet über ein ent-



wie die Rückmeldung zum nächsten Semester betrifft. „Dafür muss ein System zu 100 Prozent verfügbar sein. Die Fristen enden daher am Montagabend. Da sind reguläre Bürozeiten und der interne Support ist für Notfälle auch erreichbar“, ergänzt Dr. Lukas Heierle. Ein weiterer Bereich, der an der Universität Basel IT-technisch abgedeckt wird, ist das Reporting an die Träger der Bildungseinrichtungen, seien es die Kantone und der Bund in der Schweiz oder die Länderregierungen und Kultusministerien in Deutschland. Die Anzahl der Studierenden in den einzelnen Fachbereichen, die Prüfungsergebnisse über komplette Semester oder Studiengänge gesehen – das sind nur einige der Kennzahlen, die diesbezüglich regelmäßig gefordert sind.

Investitionssicherheit und Standardisierung

Dass für all die administrativen Prozesse rund um die Studenten bei der Universität Basel das SAP Student Lifecycle Management (SAP SLCM) eingesetzt wird, ist das Ergebnis einer öffentlichen Ausschreibung nach GATT/WTO von 1998 (General Agreement on Tariffs and Trade/World Trade Organization). „In den Prozess war ich damals nicht involviert, aber ich denke, aus heutiger Sicht war es eine gute Entscheidung. Zumal einige der Wettbewerber heute nicht mehr am Markt präsent sind. Und für eine Universität ist die dauerhafte Partnerschaft mit dem Anbieter ihrer IT-Landschaft ein wichtiger Punkt“, fasst Dr. Lukas Heierle zusammen. Den in der öffentlichen Verwaltung klassischen Weg ging auch die

„Wir sind auch am Erfahrungsaustausch mit Institutionen interessiert, die SAP SLCM vielleicht (noch) nicht direkt einsetzen, aber Querschnittsprozesse der Studienadministration auch mit SAP-Modulen bearbeiten, die z. B. Personalwirtschaft, Lehrauftragsvergabe, Systemintegration und Bildungsapplikationen beinhalten.“

Dr. Lukas Heierle, stellvertretender Sprecher des Arbeitskreises Campus Management



Berufsakademie Sachsen. Auch hier war die Zukunftssicherheit ein wichtiger Aspekt.

Bei Dr. Lukas Heierle kommt noch die Standardisierung als Argument hinzu. „Wenn wir im ganzheitlicheren Sinn eine Universität sein wollen und nicht nur eine organisatorische Klammer um mehrere Fakultäten, dann müssen wir das auch administrativ gewährleisten können. Dazu gehört z. B. die einheitliche Form der Zeugnisse. Ein Zeugnis der Universität Basel soll als solches wiedererkennbar sein, unabhängig davon, welche Fakultät es ausgestellt hat. Gerade für derartige gesamtuniversitäre Dokumente ist meiner Meinung nach eine Standardsoftware das richtige Werkzeug“, erläutert Dr. Lukas Heierle. Wenn auch die Vereinheitlichungen bestimmter Prozesse im Hochschulalltag nicht jeden begeistert. „Sobald im Bildungswesen etwas standardisiert werden soll, und sei es nur eine Formvorlage, ist die erste Reaktion der Vertreter der Akademie oft Gegenwehr. Da schwingt die Befürchtung mit, die Standardisierung der Form eines Dokuments würde auch automatisch zu einer Standardisierung der entsprechenden Inhalte führen“, berichtet Dr. Lukas Heierle aus Erfahrung.

Keep it simple

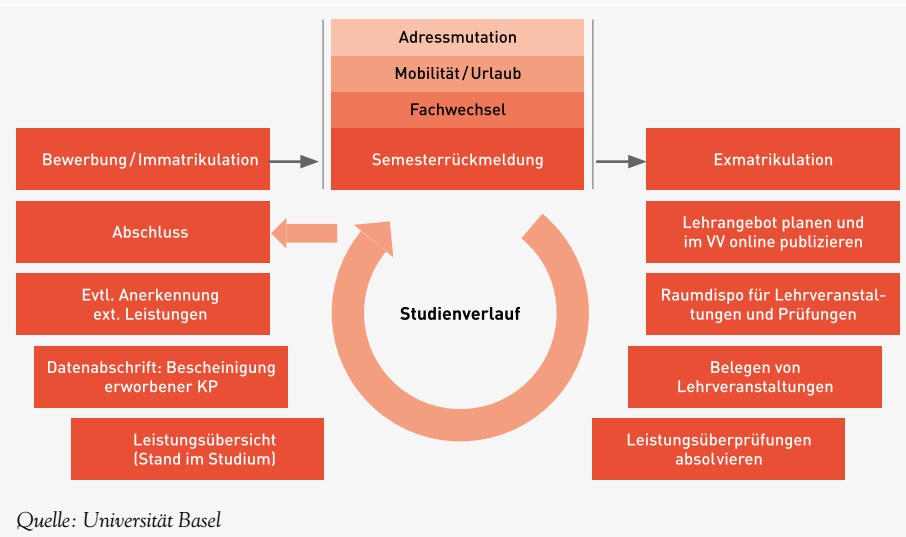
Bedenken hin oder her: die zentrale Herausforderung bei einem IT-System für die Studentenverwaltung lautet kurz und knapp: keep it simple. „Wir haben den Fachbereichen gegenüber von Beginn an die Haltung eingenommen, dass wir die uniweit gültigen Prozesse der Studienadministration (Anmeldung, Rückmeldung, Studiengebühren, Zeugnisse etc.) auf jeden Fall standardisiert abbilden werden und nicht fakultätsweise Varianten realisieren können und auch nicht

möchten. Dies aus der einfachen Erkenntnis heraus, dass es ohne einfachen Prozess keine einfache Applikation gibt. Wenn ich für einen banalen Prozess wie eine Kursbuchung für jede Fakultät eigene Fristen habe und berücksichtigen muss, dass Studenten auch an mehreren Fakultäten eingeschrieben sein können, bekomme ich bereits einen komplexen Business Case, ohne dass sich für den Studierenden daraus ein Vorteil ergeben würde“, erklärt Dr. Lukas Heierle. Dass SAP SLCM, wenn nötig, komplexe Prozesse abbilden kann, steht außer Frage. Aber für eine moderne und einfach zu handhabende Studienadministration lässt sich nur dann eine einfache Oberfläche entwickeln, wenn die Prozesse „entrümpelt“ werden. Das heißt, die Anwender büßen hier und da eine gewisse Vertrautheit ein, wenn sie z. B. auf bisher vorhandene, blinkende Spezialknöpfe verzichten müssen. „Dafür haben sie dann den Mehrwert aufgrund der integrierten Studienadministration, die Leistungen aus anderen Fachbereichen nicht doppelt erfassen zu müssen. Diesen Nutzen gilt es jeweils herauszuarbeiten und intern in Gesprächen entsprechend zu vermitteln“, erklärt Dr. Lukas Heierle das Erfolgsrezept einer solchen Standardisierung.

In einem Bereich könnte der konkrete Nutzen der Software aus Sicht von Ronny Zimmermann jedoch noch etwas stärker ausgeprägt sein: beim Reporting. „Darin liegt noch ein Schwachpunkt von SAP SLCM. In den ersten Projekten in Deutschland gab es hier noch substantielle Lücken in der Lösung. SAP arbeitet jedoch daran, das Reporting noch besser an die Anforderungen der deutschen Hochschullandschaft anzupassen“, gewährt Ronny Zimmermann einen direkten Blick in die Aktivitäten der Arbeitsgruppe Campus Management.



STUDENT LIFECYCLE MANAGEMENT AN DER UNI BASEL



Datensparsamkeit fördern

Was beim Thema Reporting noch nachgebessert werden muss, ist in Bezug auf die Sicherheit bereits angemessen abgedeckt. „Bei uns geht es nicht so sehr um geheimhaltungswürdige Informationen wie beispielsweise die PIN-Nummer bei einer Bank. Aber wir haben profilbildende Daten, die viel über das Studium und die Arbeitsweise eines Studierenden aussagen. Da müssen wir unsere Sachbearbeiter schon sensibilisieren, an wen sie welche dieser Informationen weitergeben dürfen. Hierbei sind die rollenbasierten und funktionsbasierten Einstellungen der Lösung SLCM sehr hilfreich, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überhaupt nur die Daten von Studierenden einsehen können, die sie für ihre unmittelbare Tätigkeit benötigen“, erläutert Dr. Lukas Heierle.

Doch anfangs sahen das nicht alle Bereiche so. „Dass wir die Funktionen und Rollen in der Studienadministration definiert haben und entsprechend der Funktionen auch die Einsicht in die Studierendendaten auf das Notwendige beschränkt haben, war für manche Betroffene ein regelrechter Kulturschock“, erzählt Dr. Lukas Heierle. Aber es fördert den dauerhaften Prozess der „Datensparsamkeit“. Was nichts anderes heißt, als zu schauen, welche Daten die Nutzer des Student Lifecycle Management benötigen und welche womöglich gar nicht. Die Folgen sind dann mitunter emotionale Reaktionen, wenn die Fachbereiche den Vertrauensverlust durch die IT befürchten. „Das sind dann auch für uns sehr spannende Szenarien, die wir meistern müssen“, so Dr. Lukas Heierle.

Die Fähigkeiten nicht überschätzen

Zu Spannungen ganz anderer Art kann es jedoch kommen, wenn die generelle Erfahrung mit SAP-Projekten nicht sehr ausgeprägt ist. Eine Hochschule ist zwar die „Alma Mater“, die mit Wissen nährenden Mutter, die vieles weiß und schnell begreift. Aber: „Bei einer SAP-Einführung kann man schnell seine Fähigkeiten überschätzen. Da bedarf es einer gehörigen Portion an Erfahrung mit derartigen Projekten“, fasst Ronny Zimmermann zusammen. Es ist z. B. hilfreich, einschätzen zu können, ob die IT-Abteilung groß genug ist bzw. so aufgebaut werden kann, dass eine SAP-Lösung auch dauerhaft zu administrieren ist. Oder ob nicht besser von Anfang an ein erfahrener IT-Partner hinzugezogen wird. Der kann dann auch die richtigen Tipps geben, um z. B. die Komplexität einer IT-Landschaft in beherrschbaren Grenzen zu halten. „Wer großen Wert auf die Anbindung von

Drittssystemen legt, überlegt vielleicht, SAP NetWeaver Process Integration in ein entsprechendes Projekt aufzunehmen. Dadurch wird die IT-Architektur natürlich komplexer. Zeigt sich dann aber im Nachhinein, dass die Integration z. B. nur das ERP-System, das CRM-System und das SLCM betrifft, wäre das auch mit weit weniger Aufwand zu bewerkstelligen gewesen“, gibt Ronny Zimmermann ein konkretes Beispiel.

Klagen auf hohem Niveau

Gerade um solche Erfahrungen gar nicht erst zu machen, kann es sinnvoll sein, sich im Rahmen der DSAG-Arbeitsgruppe Campus Management im Arbeitskreis Öffentliche Verwaltung mit kompetenten Kollegen von Hochschulen, Instituten und Bildungseinrichtungen auszutauschen. „Wir sind auch am Erfahrungsaustausch mit Institutionen interessiert, die SAP SLCM vielleicht (noch) nicht direkt einsetzen, aber Querschnittsprozesse der Studienadministration auch mit SAP-Modulen bearbeiten, die z. B. Personalwirtschaft, Lehrauftragsvergabe, Systemintegration und Bildungsapplikationen beinhalten“, formuliert Dr. Lukas Heierle einen Aufruf an alle Interessenten. Das Engagement lohnt sich, auch wenn nicht jede Aktivität gleich von Erfolg gekrönt ist. So wird der Prozess der Prüfungsorganisation in SAP SLCM nach der Einschätzung des Arbeitskreises noch etwas stiefmütterlich behandelt. „Das Thema wurde im Customer-Connection-Programm von SAP leider nicht mit der notwendigen Priorität behandelt, obwohl mehrere Kunden bereit gewesen wären, die vorgegebenen Kriterien zu erfüllen“, ist Dr. Lukas Heierle etwas enttäuscht vom aktuellen Stand. Doch er gesteht ein: „Das ist auch ein Stück weit klagen auf hohem Niveau. Denn letztlich sind die relevanten Kernprozesse alle akribisch in der Lösung abgebildet, in einem Detaillierungsgrad, der teilweise von der einzelnen Hochschule gar nicht ausgereizt werden kann.“ So bleibt jede Menge Potenzial, um zu überlegen, wie die Studenten bei ihren administrativen Verpflichtungen stärker entlastet werden können. Dann kann das eigentliche Studieren verstärkt in den Vordergrund gestellt werden. Und darüber hinaus bleibt vielleicht auch etwas mehr Zeit für das „gaudeamus igitur“.



→ Ronny Zimmermann, Sprecher der Arbeitsgruppe Virtualisierung & Cloud Computing und Mitarbeiter im SAP University Competence Center Magdeburg (SAP UCC) an der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg



DSAG-Arbeitsgruppe Campus Management stellt sich vor!

→ Eine Linkübersicht finden Sie auf Seite 47