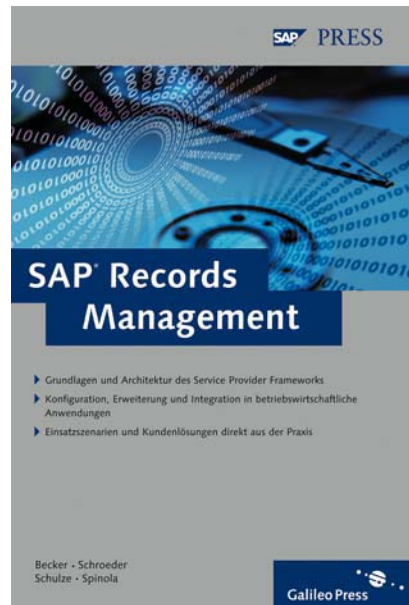


Joachim Becker, Norbert Schroeder,
Dirk Michael Schulze, Ulrich Spinola

SAP® Records Management



Inhalt

Vorwort	11
Einleitung	13
1 SAP Records Management – eine Einführung	15
1.1 Digitale Dokumente, digitale Akten und digitale Vorgänge	15
1.2 Einsatzpotenziale von SAP Records Management	17
1.3 Dokument- und Aktenverwaltung	19
1.3.1 Von Trends und Hype-Begriffen	20
1.3.2 Records Management	25
1.3.3 Produkte und Lösungen von SAP	26
1.3.4 Vorteile einer elektronischen Dokumentenverwaltung	29
1.3.5 Verwaltet SAP R/3 Dokumente?	29
1.3.6 Die Dokumentenmanagement-Infrastruktur des SAP Web Application Servers	30
1.3.7 Mehr als nur Dokumentenmanagement	34
1.4 Grundprinzipien von SAP Records Management	36
1.4.1 Vollständige, aufbereitete Sicht auf den Geschäftsprozess	36
1.4.2 Serviceorientierte Architektur und offene Integrationsplattform	37
1.4.3 Wiederverwendung bestehender Dienste	37
1.4.4 Vermeidung redundanter Datenhaltung	38
1.4.5 Automatisierung und Arbeiten im Team	38
1.4.6 Operative und administrative Nutzung	39
1.5 SAP Records Management als Produkt	40
1.6 SAP-Geschäftsprozessstechnologie im Rückblick	42
1.6.1 Standards mit dem Business Object Repository	43
1.6.2 Funktionsprinzip von Business Workflow	45
1.6.3 ArchiveLink zur Integration von Dokumenten	46
1.6.4 Knowledge Provider und Dokumentinfosätze	48
1.6.5 Das Internet und mySAP.com	50
1.6.6 Geschäftsprozessstechnologie im Wandel	51
1.6.7 Die Zukunft: Enterprise Services Architecture	53
2 Funktionen	55
2.1 Zugriff auf allgemeine Informationsobjekte	55
2.1.1 Traditionelle und elektronische Akten	55

2.1.2	Das Aktenmodell	64
2.1.3	Business-Objekte	67
2.1.4	Elektronische Dokumente	68
2.1.5	Einbindung von Webseiten	75
2.1.6	Einbindung von Reports	76
2.1.7	Einbindung von SAP-Transaktionen	77
2.1.8	Einbindung von HR-Infotypen	78
2.1.9	Einbindung von SAP Business Workflow	79
2.1.10	Einbindung von Workitems	79
2.2	Prozesssteuerung	80
2.2.1	SAP Business Workflow	81
2.2.2	Laufweg	84
2.2.3	Umlaufmappe	85
2.2.4	Case Management	86
2.2.5	Statusmanagement	88
2.2.6	(Interaktive) Formulare	88
2.2.7	Eingangs- und Ausgangsverarbeitung	90
2.2.8	Ausblick: Guided Procedures	92
2.3	Verwaltung von elektronischen Dokumenten	93
2.3.1	Knowledge Provider	93
2.3.2	Content Management	96
2.3.3	Knowledge Management	98
2.4	Records Organizer	100
2.5	Service Provider	102
2.5.1	Service Provider Framework	102
2.5.2	Framework Registry	103
2.6	Weitere Funktionen	104
2.6.1	Einheitliche Darstellung von Metadaten	104
2.6.2	Protokollierung	105
2.6.3	Akten- und Dokumentzeichengenerator	105
2.6.4	Schlagwortkatalog	106
2.6.5	Benutzeroberflächen	106
2.6.6	Personalisierung von Informationen	109
2.6.7	Berechtigungskonzept	110
2.6.8	Sperrkonzept	111

3 Architektur 113

3.1	Einleitung	113
3.2	Isolation von Anwendungskomponenten	113
3.2.1	Vollständige Isolation	114
3.2.2	Gegenüberstellung	115
3.3	Service Provider Framework	117
3.3.1	Komponentensicht im Überblick	118
3.3.2	Integrationsmodell	121
3.3.3	Weitere Framework Services und Features	135

3.4	Klassen und Interfaces	137
3.4.1	Klassenhierarchie	138
3.4.2	Service-Provider-Klassenrollen	142

4 Vorgehen im Projekt 149

4.1	Einleitung	149
4.2	Modellierung einer Aktenlösung	150
4.2.1	Definition von Akten	151
4.2.2	Redundanz versus Referenz	153
4.3	Attribute von Akten	158
4.4	Aktenmodell	160
4.4.1	Hierarchische Gliederung des Akteninhalts	160
4.4.2	Mögliche Inhaltsobjekte der Akte (Modellknoten)	160
4.4.3	Konkrete Inhaltsobjekte (Instanzknoten)	161
4.4.4	Sichtbarkeit von Aktenknoten	161
4.4.5	Kardinalität von Gliederungs- und Instanzknoten	161
4.4.6	Knotenattribute	162
4.4.7	Änderung von Aktenmodellen	162
4.5	Integration von Anwendungen	163
4.5.1	Integration über einen spezifischen Service Provider	164
4.5.2	Integration als BOR-Objekt	165
4.5.3	Integration über Transaktionsaufruf	166
4.5.4	Integration über Reportaufruf	167
4.5.5	Integration von Anwendungsobjekten als Dokument	168
4.5.6	Integration als URL	169
4.6	Schneller Zugriff auf Akten	170
4.6.1	Suche über Anwendungsdaten	170
4.6.2	Integration von Anwendungsobjekt und Akte	171
4.6.3	Navigation zwischen Akten	172
4.7	Einbindung von Dokumenten	173
4.8	Anlegen und Fortschreiben von Akten	175
4.8.1	Automatisches Anlegen von Akten	176
4.8.2	Automatisches Ändern von Akten	177
4.8.3	Mischform bei der Verwendung von Workflows	177
4.9	Prozessunterstützung durch Workflow	178
4.10	Akten und Fälle	181
4.10.1	Aufbau Fall/Akte	183
4.10.2	Visualisierung Fall/Akte	184
4.10.3	Konfiguration Fall/Akte	184
4.11	Berechtigungskonzept	186

5.1	Erste Schritte	191
5.1.1	Konfiguration der Service Provider	191
5.1.2	Klassifikationsparameter	192
5.2	Allgemeine Einstellungen	192
5.2.1	Generierungsregeln	193
5.2.2	Schlagwortkatalog	197
5.2.3	Content-Modelle	197
5.2.4	Indizierung	202
5.2.5	Konfiguration eines Content-Repositories	204
5.2.6	Statusmanagement	207
5.2.7	Aktivierung der Webanzeige via Business Server Pages	209
5.3	Akte	211
5.3.1	Akten drucken	214
5.3.2	Aktenmodelle	214
5.4	Dokumente	215
5.4.1	Office-Dokumente	215
5.4.2	Archivierte Dokumente	221
5.5	Business-Objekte	223
5.5.1	Business Object Repository	223
5.5.2	HR-Infotypen	226
5.6	Reports	226
5.7	URL	228
5.8	Transaktionen	228
5.9	Case Management	229
5.9.1	Fälle	230
5.9.2	Fallsuche	230
5.9.3	Fallnotizen	231
5.9.4	Fallakten	232
5.9.5	Customizing für das Case Management	233
5.10	Workflow	237
5.10.1	Workflows	238
5.10.2	Workitems	240
5.10.3	Laufweg	241
5.10.4	Umlaufmappe	243
5.11	Rollen und Berechtigungen	244
5.11.1	Rollenpflege	244
5.11.2	Berechtigungen	245
5.12	Protokollierung	259
5.13	Hardware Sizing	261

6 Erweiterungen

263

6.1	Entwicklung eines neuen Service Providers	263
6.1.1	Überblick	263
6.1.2	Publikation der SP-Parameter in der Systemklasse	266
6.1.3	Kommunikation mit dem Repository in der Connection-Klasse	271
6.1.4	Implementierung einer Frontend-Klasse für die Suche und Anzeige von Flügen	277
6.1.5	Registrieren des Service Providers	286
6.1.6	Implementierung eines Inplace Service Providers	288
6.1.7	Einbindung visueller Objekte über HTML	289
6.2	Anpassung von Standard-Service-Providern	291
6.3	Property Unification	292
6.4	Verwendung der Customizing-Tabellen zur Anwendungsintegration	292
6.5	Automatisches Anlegen und Ändern von Akten	299
6.5.1	BAPIs für Akten	299
6.5.2	Arbeiten mit BAPIs für Akten	301
6.5.3	API für Akten	307
6.5.4	Arbeiten mit dem Akten-API	309
6.5.5	Sperrproblematik	312
6.5.6	Anwendungen mit SAP Records Management koppeln	313
6.6	Zugriff auf Akten und andere RM-Elemente	315
6.6.1	Einbindung von Akten über generische Objektdienste	315
6.6.2	Aufrufen einer Aktivität	321
6.6.3	Suche mit anderen Suchkriterien	324
6.6.4	Dynamische Service Provider	325
6.7	Erweiterungsmöglichkeiten im Case Management	329
6.7.1	BAPIs für Fälle	329
6.7.2	Case-API	329
6.7.3	Business-Add-Ins für Fälle	332
6.7.4	Kundenspezifische Attribute	332
6.7.5	Kundenspezifische Benutzerfunktionen	333
6.8	BAPIs für Dokumente	333
6.9	Suche nach ArchiveLink-Dokumenten verändern	334

7 Anwendungsmöglichkeiten und Einsatzszenarien

335

7.1	Finanzwesen	335
7.1.1	Mahnverfahren und Inkasso	335
7.1.2	Streitfälle (Dispute Management)	337
7.1.3	Rechnungseingangsbuch	341
7.1.4	Kundenprojekte im Bereich Finanzwesen	342

7.2	Personalwesen	344
7.2.1	Personalakten	344
7.2.2	Personalprozesse	348
7.3	Kundenbeziehungsmanagement	349
7.3.1	Kundenakten	350
7.3.2	CRM Case Management	350
7.3.3	Reklamationssystem	353
7.4	Lieferantenbeziehungsmanagement	354
7.5	Branchenspezifische Lösungen	356
7.5.1	Engineering und Produktion im Maschinenbau	356
7.5.2	Chemie, Pharma und Lebensmittel	360
7.5.3	Versorgungsindustrie	364
7.5.4	Banken	366
7.5.5	Versicherungen	369
7.5.6	SAP Records Management for Public Sector	370
7.5.7	Gesundheitswesen	378

8 Ausblick 383

8.1	Offene Geschäftsprozessplattform und Informationsobjekte im Wandel	383
8.2	Weitere Entwicklung von SAP Records Management	384

A Quellen und weiterführende Literatur 385

A.1	Literatur	385
A.2	Analysen, Artikel und weitere Publikationen	385
A.3	Kundenschulungen	386
A.4	Weitere Informationen	386

B Die Autoren 387

Index 389

Vorwort

*He that will not apply new remedies must expect new evils,
for time is the greatest innovator. (Francis Bacon)*

SAP Records Management ist ein relativ neues Produkt, das SAP den Kunden anbietet, um die Unterstützung und Dokumentation von Geschäftsprozessen zu verbessern.

Viele Kunden, die SAP Records Management bereits einsetzen, beklagen, dass sie eher zufällig davon erfahren haben, dass es das Produkt SAP Records Management gibt. Daher ist es unser Hauptanliegen, SAP Records Management einem größeren Personenkreis bekannt zu machen.

SAP Records Management hat sich zum Ziel gesetzt, alle notwendigen Informationen zu einem Geschäftsprozess von einem zentralen Punkt aus verfügbar zu machen. Dieses Anliegen verfolgen wir – im übertragenen Sinn – auch mit diesem Buch. Wir fassen Informationen zusammen, die ansonsten nur schwer und über verschiedene Quellen verteilt zugänglich sind, wie z.B. über die SAP-Dokumentation, Trainingsunterlagen, Hinweise, Erfahrung und Wissen der an der Entwicklung oder an Projekten beteiligten Personen, und haben sie strukturiert und um unser persönliches Wissen ergänzt.

Bei der Manuskripterstellung haben wir teilweise Texte wieder verwendet, die von der SAP AG publiziert wurden. Ebenso haben wir die freundliche Erlaubnis erhalten, gekürzte Fassungen von Kundenberichten einzubinden, die von der xft GmbH, der IDS Scheer AG und der nextevolution AG publiziert wurden. Wir möchten uns hierfür bei allen Beteiligten für die Erlaubnis bedanken.

Viele Personen haben bei der Arbeit an diesem Buch direkt oder indirekt einen wertvollen Beitrag geleistet. Besonders hervorheben möchten wir hier Andreas Engel, Franz-Josef Fritz, Stefan Grube, Herbert Hackmann, Fritz Hoffmeister, Volker Kohlsetter, Wolfgang Lauer, Silke Maenner, Harald Mayer, Alan Rickayzen, Dirk Riedel, Gerhard Scherer, Monika Schleicher, Bertram Vielsack und Christian Zinser. Allen – auch den hier nicht namentlich genannten – möchten wir recht herzlich danken.

Bedanken möchten wir uns auch beim Herausgeber, Bernhard Hochlehner, bei Stefan Proksch und Florian Zimniak aus dem Lektorat SAP PRESS, bei der Korrektorin Alexandra Müller sowie dem Verlag Galileo Press.

Herzlich bedanken möchten wir uns auch bei unseren Familien, die viel Verständnis dafür aufgebracht haben, dass uns dieses Buch zusätzliche Arbeitszeit abverlangt hat.

Walldorf, im Februar 2005

Joachim Becker

Norbert Schroeder

Dirk Michael Schulze

Ulrich Spinola

2 Funktionen

Dieses Kapitel gibt Ihnen einen Einblick in die wesentlichen Informationsobjekte, die in SAP Records Management integriert werden. Es erfolgt außerdem die Beschreibung der Dokumentenmanagement-Funktionalitäten sowie der Prozesssteuerungsfunktionen.

2.1 Zugriff auf allgemeine Informationsobjekte

Informationsobjekte bezeichnen allgemein alle Informationsträger, die geeignet sein können, geschäftsprozessrelevante Informationen zu enthalten. Dazu zählen z. B. Dokumente oder Business-Objekte.

Träger von
Informationen

2.1.1 Traditionelle und elektronische Akten

Die Akte ist das zentrale Objekt in SAP Records Management. Über sie wird der Zugriff auf alle anderen Informationsobjekte ermöglicht. Die Akte ist in diesem Sinn eine Klammer oder ein Behälter für beliebige Informationsobjekte und hat einen Bezug zu einem Geschäftsprozess und damit zu einem oder mehreren Objekten der realen Welt. Als einprägsames Beispiel soll hierzu eine Personalakte betrachtet werden (siehe Abbildung 2.1). Eine Personalakte enthält alle Informationen zu einem Mitarbeiter, angefangen mit dem Bewerbungsschreiben und fortgeschrieben mit allen anderen Informationen zu diesem Mitarbeiter, wie z. B. Gehaltsdaten, Beschäftigungsverhältnis, Adresse, Bankverbindung etc.

Diese Akte bezieht sich auf ein vertragliches Beschäftigungsverhältnis zwischen einem Unternehmen und einer Person, mithin handelt es sich hier um die Abbildung eines Geschäftsprozesses. Weiterhin besteht ein Bezug zum einzelnen Mitarbeiter, zu dem diese Informationen vorliegen. Auch bei einer Kreditakte liegt beispielsweise dieses Verhältnis zwischen Prozess und Objekt vor: Der Kreditvertrag begründet den Geschäftsprozess »Kreditgeschäft« und der Kreditor ist das Objekt, zu dem Informationen existieren.

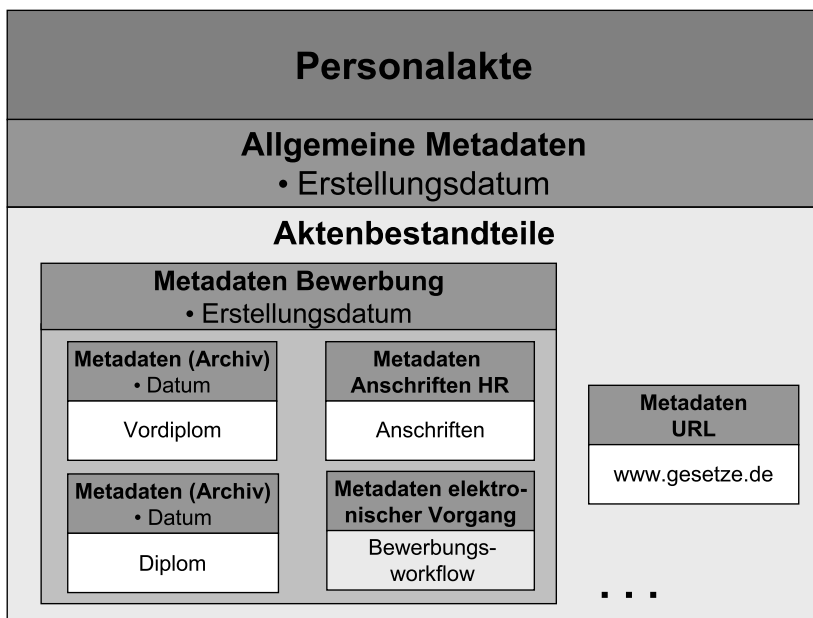


Abbildung 2.1 Allgemeiner Aufbau einer Personalakte

Prozesssteuerung Eine Akte bietet in diesem Zusammenhang die Möglichkeit einer strukturierten Zusammenfassung von Informationen, die sich auf einen Geschäftsprozess beziehen. Durch diese Aufbewahrung von Informationen erlaubt die Akte eine nachträgliche Verfolgung und Dokumentation eines Geschäftsprozesses. Zusätzlich kommt der Akte auch der Charakter eines Prozesssteuerungsinstrumentes zu, da sie über die Aufgabe der reinen Informationssammlung hinaus auch Bearbeitungsinformationen enthalten kann, die einen arbeitsteiligen Prozess zu steuern vermögen.

In einer elektronischen Akte werden analog zur konventionellen Papierakte in erster Linie Dokumente zusammengefasst. Elektronische Dokumente können direkt einer Akte zugeordnet werden. Eine Aufteilung in Bände, analog zur konventionellen Akte, ist nicht erforderlich, da eine elektronische Akte nicht durch ein physisches Behältnis begrenzt wird. Innerhalb einer Akte können sich beliebig viele elektronische Dokumente befinden. Neben den digitalisierten Dokumenten kann eine elektronische Akte Sachinformationen, Ablaufinformationen und Metainformationen enthalten, die mit dem Ziel, Vorgänge recherchierbar und evident zu machen, im Prozess des Vorgangsablaufs elektronisch gespeichert werden. Weiterhin muss eine vollständige elektronische Akte alle den

Bearbeitungsprozess abbildenden Kontextinformationen (Geschäftsgangvermerke, Verfügungen, Laufwegsinformationen, Zeichnungen) enthalten.

Der Inhalt einer traditionellen Akte befindet sich auf dem Medium selbst (z.B. Papier) und ist über Symbole (Buchstaben, Abbildungen, Fotos etc.) direkt einem menschlichen Betrachter zugänglich. Der Inhalt einer elektronischen Akte wird in maschinenlesbarer Form abgespeichert. Zwischen der Interpretation durch einen Betrachter und der physikalischen Speicherform muss daher noch eine Transformation in ein Format erfolgen, das für den menschlichen Betrachter interpretierbar ist.

Neben dem Inhalt wird in der traditionellen Akte auch die Struktur der Akte konserviert. Diese Struktur ist inhärenter Bestandteil der Papierdokumentation. Bei einer elektronischen Akte müssen die Strukturdaten separat gespeichert und zum Zeitpunkt der Transformation der Inhaltsdaten für die Visualisierung der Akte interpretiert werden. Im Gegensatz zu einer traditionellen Akte können dafür Strukturänderungen protokolliert werden, während eine Strukturänderung innerhalb einer traditionellen Akte unbemerkt bleiben könnte.

Die Struktur der Akte und die Kontextinformationen sind notwendig, um eine elektronische Akte interpretierbar und verwendbar zu machen. Struktur- und Kontextinformationen werden als so genannte Metadaten, d.h. Daten über Daten, gespeichert.

Struktur- und Kontextinformationen

Abgrenzung zwischen Records und Akten

Zwischen »Akten« und »Records« im angelsächsischen Sinne besteht ein gewisser Bedeutungsunterschied.

Eine Akte wird als Zusammenfassung von Vorgängen betrachtet. Vorgänge weisen eine prozess- und eine dokumentbezogene Dimension auf. In der prozessbezogenen Dimension stellt ein Vorgang eine zusammenhängende Folge von Tätigkeiten dar, an deren Abwicklung unterschiedliche Organisationseinheiten beteiligt sind. In dokumentbezogener Dimension ist ein Vorgang eine Menge von Dokumenten, die in einem inhaltlichen und zeitlichen Bezug zueinander stehen und in einer Akte abgelegt sind.

Akten zur Zusammenfassung von Vorgängen

Eine Akte unterstützt dabei arbeitsteiliges Handeln bei der Erfüllung komplexer Aufgaben und macht Vorgänge nachvollziehbar. Hierzu dienen die Schriftlichkeit der Unterlagen und Informationen über

Arbeitsteiliges Handeln

- ▶ den Inhalt von Vorgängen
- ▶ das Umfeld, das zur Entstehung der Vorgänge geführt hat
- ▶ die Beziehungen zu anderen Akten
- ▶ die Entstehungsgeschichte der Inhalte und die Dokumenthistorie

In diesem Zusammenhang erfüllt die Aktenführung einerseits operative Funktionen bei der Bearbeitung und Steuerung von Geschäftsvorfällen, andererseits erfüllt sie die strategische Funktion der Nachvollziehbarkeit der Geschäftsbearbeitung.

Die Geschäftsprozesse einer Organisation hängen mit der Verarbeitung von Dokumenten zusammen. Akten sind innerhalb dieser Geschäftsprozesse ein Medium der Sachbearbeitung. Durch die Schriftlichkeit werden Aktivitäten und Ergebnisse steuerbar. Akten übernehmen bei der Geschäftsbearbeitung die Funktion der Initialisierung, Planung, Steuerung und Koordination.

Die Struktur der Akte ergibt sich aus dem Verfahren, das der jeweiligen Aufgabe zugrunde liegt. Dieses Verfahren kann auf rechtlichen oder verfahrensmäßigen Regelungen beruhen und bildet die Grundlage für die Entstehung des Vorgangs und dessen Bearbeitungsablauf.

**Aktenmäßigkeit
aller Vorgänge als
zentrales Prinzip**

Die Aktenmäßigkeit aller Vorgänge stellt sicher, dass jede für einen Geschäftsvorfall wesentliche Kommunikation schriftlich fixiert und damit eine für jeden Interessierten nachvollziehbare Rekonstruktion des Geschäftsvorfalles möglich ist. Der Stand einer Sache muss vollständig aus den Akten erkennbar sein. Eine Akte muss alle wesentlichen Informationen über einen Vorgang in seiner sachlichen und zeitlichen Abfolge enthalten: Initiator und fachliche Zuständigkeit, Entwürfe, Stellungnahmen, Gesprächsprotokolle, zugehörige Korrespondenzen, Texte und Unterlagen, horizontale und vertikale Durchlaufstationen, Randnotizen oder sonstige Vermerke.

Die traditionelle Aufzeichnungsform der Kommunikation auf Papier gewährleistet die Nachweisbarkeit und Transparenz eines Vorgangs. Diese Papierunterlagen können ihrerseits wiederum in Aktenordnern strukturiert und schließlich in der Registratur registriert und im Archiv langfristig aufbewahrt werden. Eine elektronische Akte muss funktional in der Lage sein, diese Aufzeichnungsfunktion des Papiers mit elektronischen Mitteln nachzubilden.

Aktenzeichen

Die strukturellen Beziehungen einer Akte zu anderen Akten können durch das Aktenzeichen hergestellt werden, dessen Aufbau spezifischen

Regeln genügen muss. Im einfachsten Fall ist ein Aktenzeichen eine fortlaufende Nummer.

Der Begriff Records hat im angelsächsischen Raum eine Bedeutung, die mit keinem deutschen Begriff adäquat übersetzt werden kann. Bei Records handelt es sich in diesem Sinn um aufgezeichnete Informationen, die in der Initiierung, der Durchführung oder dem Abschluss einer institutionellen oder individuellen Aktivität erstellt wurden. Diese Informationen umfassen den Inhalt, den Kontext und die Struktur in einer Art und Weise, die ausreichend ist, unabhängig von der Form oder dem Medium die Nachvollziehbarkeit einer Aktivität zu erlauben.

Records als aufgezeichnete Informationen

Lösungen im Bereich Records Management konzentrieren sich dem Wortsinn nach auf Datensicherheitsaspekte sowie die Erhaltung von Informationen. Ein wichtiger Aspekt ist dabei auch ihre Vernichtung, wenn die Informationen aus gesetzlichen Gründen nicht mehr aufbewahrt werden dürfen oder nicht mehr aufbewahrt werden müssen und keine historischen Interessen vorliegen.

SAP Records Management vereinbart in sich sowohl die Charakteristika einer klassischen Aktenverwaltung als auch eines Records Managements im angelsächsischen Sinne.

Akten in SAP Records Management

Für den Zugriff auf elektronische Akten stellt SAP Records Management den *Records Browser* zur Verfügung. Analog zu einem Webbrowser erlaubt dieses Tool den zentralen Zugriff auf die Inhalte einer Akte. Die Darstellung der Inhalte erfolgt in Form einer Baum- oder wahlweise in einer einfachen Listendarstellung. Die Baumdarstellung hat den Vorteil der größeren Übersichtlichkeit der Information durch die verschiedenen Hierarchieebenen in der Darstellung. Die Listendarstellung erlaubt demgegenüber eine einfache Sortierung und Filterung der dargestellten Informationen (siehe Abbildung 2.2).

Records Browser

In der Baumdarstellung des Records Browsers wird auf der linken Seite das Inhaltsverzeichnis einer Akte dargestellt (siehe Abbildung 2.3). Die Hierarchieebenen des Inhaltsverzeichnisses sind fast beliebig tief schachtelbar, jedenfalls so weit dies die gewünschte Übersichtlichkeit der Akte erlaubt. Unterhalb der Gliederungsknoten befinden sich die eigentlichen Elemente der Akte. Die Gliederungsknoten entsprechen einem Ordner, die Elemente entsprechen den einzelnen Dokumenten. Auf die Elemente können je nach Elementart und individuellem Berechtigungsprofil verschiedene Aktivitäten wie Anzeigen oder Ändern durchgeführt werden.

Records Browser - Akte anzeigen

Records Browser - Akte anzeigen

Aktenzeichen: Personalfakte Anja Müller (Version 1)

Beschreibung	Elementart	L. Ändere	Datum	Uhrzeit
Daten zur Person	Infotypen	BECKERJO	29.11.2004	18:24:16
Anschriften: Ständiger Wohnort	Infotypen	BECKERJO	29.11.2004	10:24:32
Bankverbindung: Hauptbank	Infotypen	BECKERJO	29.11.2004	18:24:46
Behinderung	Infotypen	BECKERJO	29.11.2004	10:24:55
Tarifpartner	Web Link	BECKERJO	29.11.2004	18:27:34
Basisbezüge: Basisvertrag	Infotypen	BECKERJO	29.11.2004	18:25:11
Notiz	Notizen	BECKERJO	29.11.2004	10:25:57
Abrechnungstatus	Infotypen	BECKERJO	29.11.2004	18:26:08
Transaktion PM20	Transaktionsaufruf	BECKERJO	29.11.2004	10:26:53
Dokumentation	Web Link	BECKERJO	29.11.2004	18:23:25

Abbildung 2.2 Listendarstellung einer Personalakte

Records Browser - Akte anzeigen

Records Browser - Akte anzeigen

Browsen: Personalfakte Anja Müller (Version 1)

Akteneintrag	Elementart	Sichtbarkeit	Letzte Bearbeitung	Knoten
Personalfakte Anja Müller			BECKERJO / 29.11.2004...	1
Daten zur Person		Alle Rollen		
Daten zur Person	Infotypen	Alle Rollen	BECKERJO / 29.11.2004...	2
Anschriften: Ständiger Wohnort	Infotypen	Alle Rollen	BECKERJO / 29.11.2004...	3
Bankverbindung: Hauptbank	Infotypen	Alle Rollen	BECKERJO / 29.11.2004...	5
Behinderung	Infotypen	Alle Rollen	BECKERJO / 29.11.2004...	7
Vertrag		Alle Rollen		8
Tarifpartner	Web Link	Alle Rollen	BECKERJO / 29.11.2004...	10
Basisbezüge: Basisvertrag	Infotypen	Alle Rollen	BECKERJO / 29.11.2004...	31
Notiz	Notizen	Alle Rollen	BECKERJO / 29.11.2004...	32
Abrechnungstatus	Infotypen	Alle Rollen	BECKERJO / 29.11.2004...	33
Bescheinigungen		Alle Rollen		28
Transaktion PM20	Transaktionsaufruf	Alle Rollen	BECKERJO / 29.11.2004...	29
HR Verfahrensdocumentation		Alle Rollen		38
Dokumentation	Web Link	Alle Rollen	BECKERJO / 29.11.2004...	39

Abbildung 2.3 Abbildung einer Akte in Baumdarstellung

Keine Akte ohne Aktenmodell

Jede Akte hat ein zu ihrer semantischen Aktenart zugehöriges Aktenmodell. So gibt es besondere Aktenmodelle für Personal-, Kunden- und Lieferantenakten. Im Aktenmodell wird festgelegt, wie die Struktur der Akte aufgebaut ist und welche Elementarten vorkommen können.

XML-Referenzen auf statische oder dynamische Inhalte

Der Inhalt einer Akte wird in Form einer XML-Datei abgespeichert, deren Inhalt durch ein XML-Schema, das dem Aktenmodell entspricht, festgelegt ist. In dieser XML-Datei sind entweder statische Referenzen auf die Elemente der Akte enthalten, oder die Referenzen werden dynamisch zur Laufzeit ermittelt, sobald ein Gliederungsknoten vom Benutzer expandiert wird. Die dynamische Ermittlung von Referenzen zur Laufzeit bietet sich insbesondere dann an, wenn die Änderungsfrequenz der in der Akte

referenzierten Objekte sehr hoch ist oder die Anzahl der referenzierten Objekte sehr groß wird.¹ Durch dieses Verfahren ist ein zentraler Zugriff auf alle Elemente möglich, ohne dass eine redundante Datenhaltung erforderlich wäre. Der Zugriff auf die Elemente erfolgt über Ihr ursprüngliches Repository.

Die Informationen in einer Akte können personalisiert werden, d.h., je nach Rolle, die ein Mitarbeiter in der Organisation ausübt, können bestimmte Funktionen ein- oder ausgeblendet werden. Neben der Einschränkung der Sichtbarkeit von Teilbereichen einer Akte kann durch geeignete Autorisierungsmaßnahmen eine weitere Personalisierung der Informationen in einer Akte erfolgen. Die Autorisierung orientiert sich am SAP-Berechtigungskonzept. Ein Benutzer hat bestimmte Rechte, eine Aktivität auf ein Objekt auszuüben oder nicht. Sofern ein Benutzer nicht das Recht hat, einen Akteninhalt zu betrachten, wird ihm dieser Inhalt nicht angezeigt.

Die Attribute einer Akte werden im so genannten Content-Modell festgelegt (siehe Abschnitt 5.2.3). Standardattribute von Akten sind z. B. das Aktenzeichen, ein beschreibender Text, der Status der Akte, der Anleger der Akte und das Anlegedatum. Zu den Attributen einer Personalakte gehört typischerweise die Personalnummer. Über diese Personalnummer kann eine Verbindung zwischen der Akte und dem Personalstammsatz, der im HR-System verwaltet wird, hergestellt werden.

Beim Ausdruck einer Akte werden das Inhaltsverzeichnis und die Attribute der Akte gedruckt. Die in einer Akte referenzierten Dokumente können nur dann gedruckt werden, wenn ein externes Produkt angeschlossen ist, das die BC-XDC-Schnittstelle (*External-Document-Converter*) unterstützt. Die Schnittstelle BC-XDC stellt die RFC-Schnittstelle zwischen dem SAP-System und einer externen Softwarekomponente dar, mit deren Hilfe Office-Dokumente (*.doc, *.ppt, *.xls) in Druckerdatenströme umgewandelt werden können (PCL-5, PostScript). Auf diese Weise wird der Ausdruck solcher Dokumente auf entsprechenden Druckern über das SAP-System sichergestellt.

Ausdruck von Akten

Mit einer speziellen Funktion des Records Browsers kann eine Offline-Version der elektronischen Akte erzeugt werden. Voraussetzung hierzu ist, dass die in der Akte enthaltenen Elemente in digitaler und lesbarer Form exportiert werden können. Im Falle von elektronischen Dokumenten ist dies ohne Weiteres möglich. Bei Business-Objekten ist dies zurzeit nicht möglich.

Export von Akten

¹ Detaillierte Informationen hierzu finden Sie in Kapitel 6.

Beim Export erzeugt das System mehrere Dateien, die im Dateisystem gespeichert werden. Unter diesen Dateien befindet sich eine HTML-Seite zur Anzeige der Akte und eine XML-Datei, die das Inhaltsverzeichnis der Akte und Referenzen auf die Inhalte der Aktenelemente enthält. Ein entsprechendes Importformat wird zurzeit nicht unterstützt und ist in Zukunft auf Basis der SAP Exchange Infrastructure geplant.

Aktenpläne

Zur Ablage von Akten können unterschiedliche Systematiken eingesetzt werden. Die systematischste Gliederung der Ablagestruktur von Akten erfolgt in der Form eines Aktenplans. Der Aktenplan strukturiert das Aufgabengebiet, das durch die Akten dokumentiert werden soll, in systematischer Form. Neben dieser Form der Definition der Ablagestruktur der Akten gibt es noch weitere, weniger ausdifferenzierte Verfahren:

► **Chronologische Ablage**

Bei einer kleinen Anzahl von Dokumenten können diese einfach chronologisch abgelegt werden.

► **Alphabetische Klassifikation**

Hier sind zwei Ausprägungen möglich: Ablage nach einem alphabetischen Klassifikationskriterium, z.B. dem Namen, oder Ablage nach einer sachlichen Oberklassifikation.

► **Nummerische Klassifikation**

Die Akten werden nach einem definierten Verfahren nummeriert und über einen Zugriffsindex verwaltet.

Aktenplan als verbindliches Aktenschema

Traditionell ist der Aktenplan in vielen öffentlichen Verwaltungen das verbindliche Aktenschema für das gesamte Schriftgut, das nach einem bestimmten Schema zu ordnen und aufzubewahren ist. Es handelt sich hierbei um einen sachlich gegliederten, hierarchischen Aufbau, der eine durchgängige Ablage über alle Stellen der Verwaltung hinweg ermöglicht.

Rahmenaktenpläne oder Einheitsaktenpläne für gleichartige Verwaltungen wie in Kommunen, Bundesbehörden, Krankenhäusern oder Allgemeinen Ortskrankenkassen stellen ein Grundgerüst dar, das die Aktenordnung des jeweiligen Verwaltungstyps bereits im Wesentlichen regelt und nur noch an die spezifischen Anforderungen einer einzelnen Verwaltung angepasst werden muss. Eine einheitliche Verwendung eines Aktenplans hat den Vorteil einer gleichartigen Verwaltung von Vorgängen unter einem gleichen Aktenzeichen. Hierdurch lassen sich sowohl Vereinfachungs- als auch Rationalisierungseffekte erzielen. Weiterhin entfällt der Aufwand zur Erstellung eines komplett selbst entworfenen Aktenplans.

Das Aufbauprinzip eines Aktenplans basiert auf einem formalen Gliederungssystem in Form einer Dezimalklassifikation. Richtschnur für den inhaltlichen Aufbau ist die Verwaltungsaufgabe und nicht die Verwaltungsorganisation. Notwendige Ergänzungen, spätere Erweiterungen oder sonstige Änderungen sind jederzeit möglich.

Das Definitionswerkzeug zur Modellierung von Aktenplänen ist der *Records Planner*. Auf der linken Seite des Tools wird die Struktur des Aktenplans angelegt, auf der rechten Seite definieren Sie die einzelnen Knoten innerhalb der Struktur (siehe Abbildung 2.4).

Records Planner

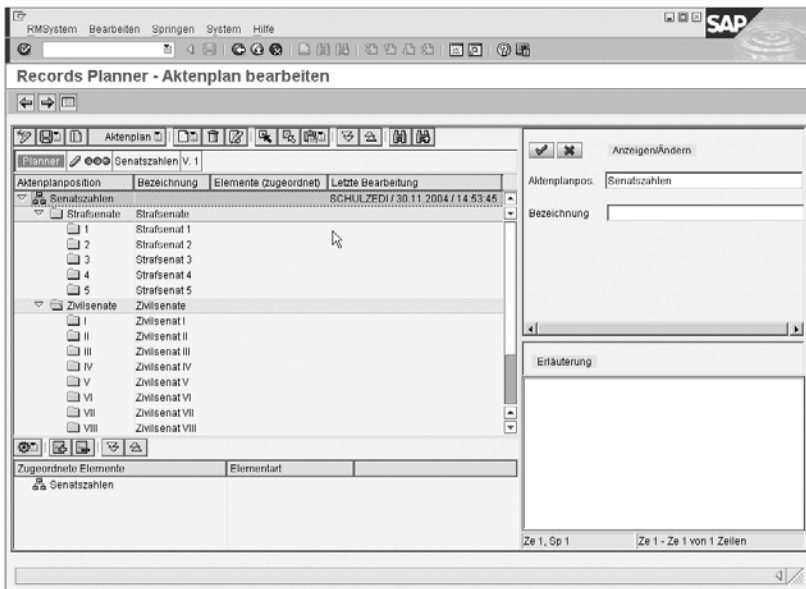


Abbildung 2.4 Records Planner zur Modellierung von Aktenplänen

Der Aktenplan wird ebenfalls in Form einer XML-Datei verwaltet (siehe Abbildung 2.5).

Im Beispielaktenplan wird eine Aufteilung der Senate in Straf- und Zivilsenate vorgenommen. Unterhalb der Abteilung Strafsenate findet wiederum eine Unterteilung in fünf Strafsenate statt. Die Zivilsenate sind ihrerseits wiederum in acht Unterabteilungen aufgeteilt. Der Tätigkeitsbereich einer Verwaltung kann somit beliebig untergliedert werden.

```

<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
- <filePlan lastModUser="SCHULZEDI" lastModDate="2004-11-30"
  lastModTime="14:55:19" createVersion="RM200">
- <filePlanDescription>
  <descriptionPart partNo="1" partLang="DE">Senatszahlen</descriptionPart>
</filePlanDescription>
- <filePlanElement id="1" lastModUser="NEELS" lastModDate="2003-05-12"
  lastModTime="09:19:48" createVersion="RM200">
- <elementDescription>
  <descriptionPart partNo="1" partLang="DE">Strafsenate</descriptionPart>
  <descriptionPart partNo="2" partLang="DE">Strafsenate</descriptionPart>
</elementDescription>
- <filePlanElement id="3" lastModUser="NEELS" lastModDate="2003-05-12"
  lastModTime="09:20:38" createVersion="RM200">
- <elementDescription>
  <descriptionPart partNo="1" partLang="DE">1</descriptionPart>
  <descriptionPart partNo="2" partLang="DE">Strafsenat
    1</descriptionPart>
</elementDescription>
</filePlanElement>
- <filePlanElement id="4" lastModUser="NEELS" lastModDate="2003-05-12"
  lastModTime="09:21:33" createVersion="RM200">
- <elementDescription>
  <descriptionPart partNo="1" partLang="DE">2</descriptionPart>
  <descriptionPart partNo="2" partLang="DE">Strafsenat
    2</descriptionPart>
</elementDescription>
</filePlanElement>
- <filePlanElement id="5" lastModUser="NEELS" lastModDate="2003-05-12"
  lastModTime="09:21:52" createVersion="RM200">
- <elementDescription>
  <descriptionPart partNo="1" partLang="DE">3</descriptionPart>
  <descriptionPart partNo="2" partLang="DE">Strafsenat
    3</descriptionPart>
</elementDescription>
</filePlanElement>
- <filePlanElement id="6" lastModUser="NEELS" lastModDate="2003-05-12"
  lastModTime="09:22:11" createVersion="RM200">

```

Abbildung 2.5 Inhalt der XML-Datei eines Aktenplans

2.1.2 Das Aktenmodell

Im Aktenmodell wird der Aufbau der Akte festgelegt. Dies beinhaltet die Festlegung der Struktur im Sinne von hierarchischen Gliederungsebenen sowie die Festlegung, welche Objekte unter den jeweiligen Gliederungspunkten in welcher Anzahl erscheinen dürfen.

Die eigentliche Akte wird immer in Bezug zu einem Aktenmodell modelliert und erstellt. Aktenmodelle können auch offen gestaltet werden, sodass im Vorhinein nicht festgelegt wird, welche unterschiedlichen Elementarten wie oft an welcher Stelle in einer Akte vorkommen können. Prinzipiell kann ein Aktenmodell aus einem einzigen generischen Eintrag bestehen, der es erlaubt, alle im System verfügbaren Elemente an dieser Stelle einzufügen. Die Verwendung der gleichen Struktur bei allen Akten eines Typs erleichtert die Orientierung und Navigation innerhalb dieser Akten.

Im Aktenmodell können Modell-, Gliederungs- und Instanzknoten definiert werden. Bei *Modellknoten* handelt es sich um die Festlegung, welche Arten von Informationsobjekten an dieser Stelle vorkommen können. Zusätzlich zur Festlegung dieser Elementart können Sie bestimmen, wie viele Elemente einer Elementart in Relation zu diesem Modellknoten in einer realen Akte vorkommen können. Dabei kann sowohl die minimale als auch die maximale Anzahl festgelegt werden. Für Modellknoten ist die Sichtbarkeit der Objekte einschränkbar. Über die Zuordnung von SAP-Benutzerrollen zu Modellknoten wird erreicht, dass nur Benutzer, die in ihrem SAP-Benutzerprofil Inhaber der entsprechenden Rolle sind, Elemente sehen können, die mit Bezug auf diesen Modellknoten in die Akte eingefügt wurden. Eine Berechtigungsprüfung ist hiermit nicht verbunden.

**Modell-,
Gliederungs-
und Instanz-
knoten**

Gliederungsknoten enthalten im Wesentlichen nur einen beschreibenden Text und dienen zur Strukturierung der Akte in Unterverzeichnisse.

Instanzknoten erlauben das Einfügen von konkreten Informationsobjekten in ein Aktenmodell. So kann z. B. in einem Personalaktenmodell eine Referenz auf eine Elementart enthalten sein, bei der ein Formular für ein Anschreiben an den Mitarbeiter hinterlegt ist. Über diese Elementart kann aus jeder Personalakte ein Anschreiben an den Mitarbeiter erstellt werden, das wesentliche Daten wie z. B. Namen und Adresse des Mitarbeiters automatisch aus den Metadaten der Akte entnimmt.

Neben der Festlegung von Modell-, Gliederungs- und Instanzknoten können im Aktenmodell noch weitere technische Einstellungen wie z. B. die Festlegung des Knotenattributs **ANCHOR** für das automatische Einfügen von Elementen in Akten erfolgen.

Die Modellierung des Aktenmodells erfolgt mit dem Records Modeler. Analog zum Records Planner erfolgt auf der linken Seite dieses Tools die Darstellung der bisher definierten Struktur des Aktenmodells, auf der rechten Seite werden die einzelnen Knoten innerhalb der Struktur definiert (siehe Abbildung 2.6).

Records Modeler

Das Endergebnis der Modellierung wird in Form einer XML-Datei abgespeichert (siehe Abbildung 2.7). Dateien werden in SAP Records Management als Dokumente verwaltet. Grundlage für die Gestaltung eines Aktenmodells ist die Definition eines allgemeinen XML-Schemas, in dem der grundsätzliche Aufbau eines XML-Templates für die Definition von Aktentypen festgelegt ist.

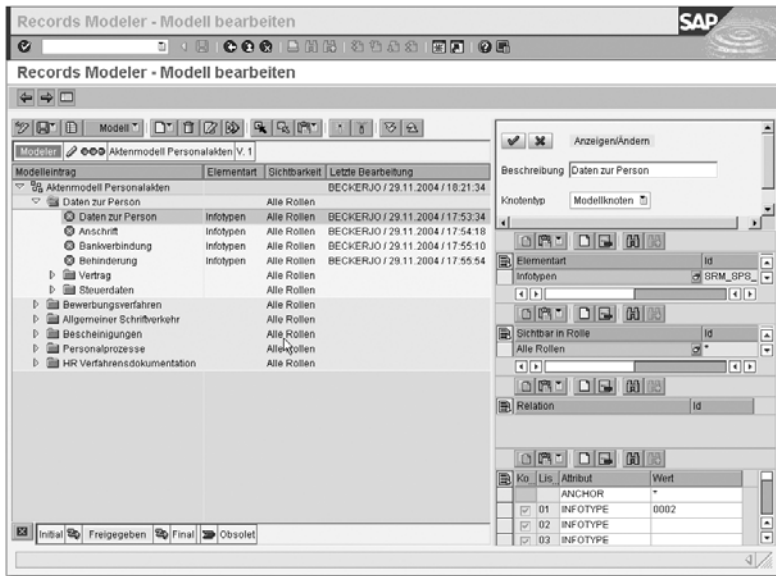


Abbildung 2.6 Aktenmodell mit dem Records Modeler definieren



Abbildung 2.7 Darstellung der XML-Datei des Aktenmodells

2.1.3 Business-Objekte

Ein Business-Objekt ist eine Entität, die einen spezifischen betriebswirtschaftlichen Zusammenhang kapselt. Es repräsentiert z. B. einen Kunden, eine Lieferung oder eine Rechnung. Business-Objekte fassen die Anwendungs- und Datenzugriffslogik in einer Einheit zusammen, jedes Business-Objekt gehört dabei einem spezifischen Typ an. Technisch kann dieser Typ zum Beispiel Bestandteil des Business Object Repositories sein, falls es sich um ein SAP-internes Objekt handelt.

Repräsentanten
der realen Welt

Das *Business Object Repository* (BOR) ist das Repository der SAP-Business-Objekttypen. Es enthält neben den Business-Objekttypen noch Organisationstypen (z. B. Buchungskreis, Verkaufsorganisation) und eher technisch orientierte Objekttypen (z. B. Text, Notiz, Workitem). Im Kontext von Records Management spielen vorwiegend Business-Objekttypen eine Rolle.

Neben ihrer Definition enthält es auch die technische Implementierung. Über eine Programmierschnittstelle werden Informationen über die Schlüsselattribute, Methodennamen, Methodenparameter und Datentypen eines Parameters bereitgestellt. Für den Zugriff auf die Objekttypen des BOR steht der Business Object Repository Browser zur Verfügung. Die Laufzeitumgebung des BOR, der Business Object Broker, ist sowohl für die Adressierung als auch für den Aufruf der Methoden verantwortlich.

Objekte beliebiger Fremdanwendungen können ebenfalls als Business-Objekte betrachtet und technisch integriert werden. Das Service Provider Business Object erlaubt Zugriffe auf Business-Objekte, die über das BOR erreichbar sind. Hierbei kann es sich sowohl um Business-Objekte handeln, die eine Verarbeitungslogik innerhalb des lokalen SAP-Systems besitzen, als auch um Business-Objekte, deren Verarbeitungslogik außerhalb des lokalen SAP-Systems liegt.

Ein Business-Objekt wird über seine Business-Objekt-ID und seinen Business-Objekttyp identifiziert. Voraussetzung für die Unterstützung von Aktivitäten wie Anzeigen von Business-Objekten ist, dass der jeweilige Business-Objekttyp eine entsprechende Methode anbietet. Letzteres hängt von der spezifischen Implementierung des Business-Objekttypen ab. Die Methoden der Objekttypen dienen auch als Grundlage für die Definition von Einzelschrittaufgaben in SAP Business Workflow. Abbildung 2.8 zeigt als Beispiel für ein Business-Objekt die Anzeige einer Abwesenheitsmitteilung.

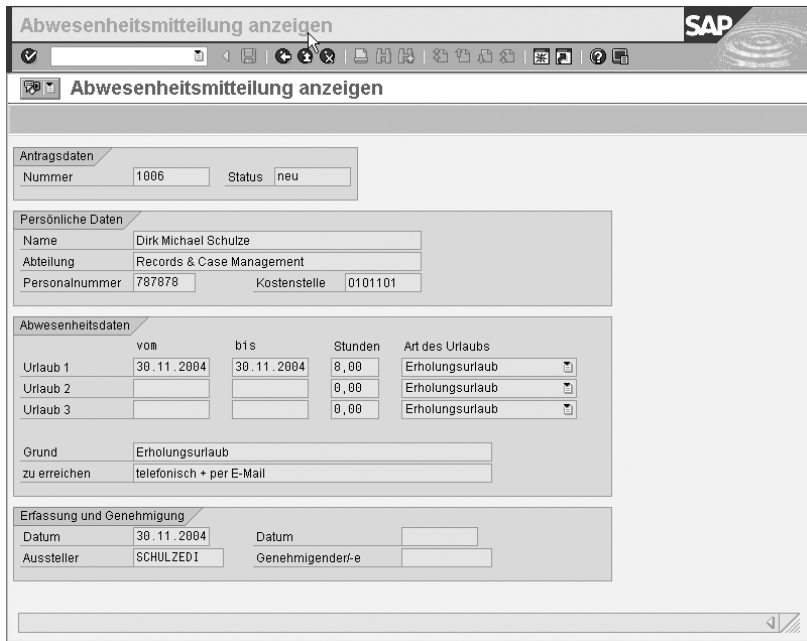


Abbildung 2.8 Anzeige einer Abwesenheitsmitteilung

2.1.4 Elektronische Dokumente

Elektronische Dokumente bestehen einerseits aus den Metadaten und Relationen auf dieses Dokument sowie entweder aus einem elektronischen Verweis auf einen externen Ablageort, etwa einer URL, oder einem Verweis auf einen intern im Aktenverwaltungssystem zugreifbaren Inhalt, der die Möglichkeit eines direkten Zugriffs auf den elektronisch abgespeicherten Inhalt bietet.

Je nach Zugriffsmöglichkeit auf den Inhalt des Dokuments besteht eine unterschiedliche Integrationsmöglichkeit von angeschlossenen Arbeitsplatzkomponenten. Ein in einer externen Papierablage abgelegtes Dokument kann nicht elektronisch angezeigt oder weiterbearbeitet werden. Wird für den Zugriff auf ein elektronisches Dokument nur eine externe URL verwaltet, kann auf das Dokument über diese URL zugegriffen werden. Dies setzt die Gültigkeit dieser Adresse und die Verfügbarkeit des entsprechenden HTTP-Servers voraus. Eine Modifikation dieses Dokuments ist üblicherweise nicht möglich.

Nur elektronische Dokumente, die im vollem Zugriff von SAP Records Management liegen, können auch modifiziert werden. Im Rahmen von

SAP Records Management werden die folgenden Standard-Service-Provider für Dokumente ausgeliefert:

- ▶ Verwaltungsinformationen zu Papierdokumenten
- ▶ Archivierte Dokumente
- ▶ Office-Dokumente
- ▶ Notizen
- ▶ URLs

Verwaltung von Papierdokumenten

Viele Dokumente liegen ausschließlich in Papierform vor. Um auch diese Dokumente in einer elektronischen Akte verwalten zu können, ist es notwendig, einen Service Provider für Papierdokumente zur Verfügung zu stellen. Der Service Provider erlaubt die elektronische Ablage von Verwaltungsinformationen zu Papierdokumenten. Diese Verwaltungsinformationen umfassen einerseits beliebige Metadaten zu diesen Dokumenten und andererseits einen Eintrag über die physikalische Lokation des Papierdokuments. Die Verwaltungsinformationen können modifiziert, versioniert und gelöscht werden.

Im Zusammenspiel mit dem Service Provider Record kann eine Registratur der auf physikalischen Akten basierenden Aktenverwaltung realisiert werden, ohne dass Dokumente oder sonstige Objekte in digitaler Form vorliegen müssen. Sollten nachträglich die Papierdokumente doch noch digitalisiert werden, können auf dieser Basis ohne Weiteres die digitalen Inhalte zu dem bereits existierenden Eintrag hochgeladen und im System verwaltet werden. Abbildung 2.9 zeigt die Verwaltungsdaten eines Papierdokuments an, wie sie in SAP Records Management gespeichert werden können.

Dokumente archivieren

Bestimmte Arten von Informationen sollen dauerhaft und unveränderlich aufbewahrt werden, müssen also archiviert werden. Bei archivierten Dokumenten handelt es sich in unserem Kontext um Informationen, die über die SAP-Komponente ArchiveLink verwaltet werden. Diese Form der Archivierung von Dokumenten ist nicht mit der Datenarchivierung zu verwechseln, die sich insbesondere auf die Entlastung der Datenbank konzentriert.

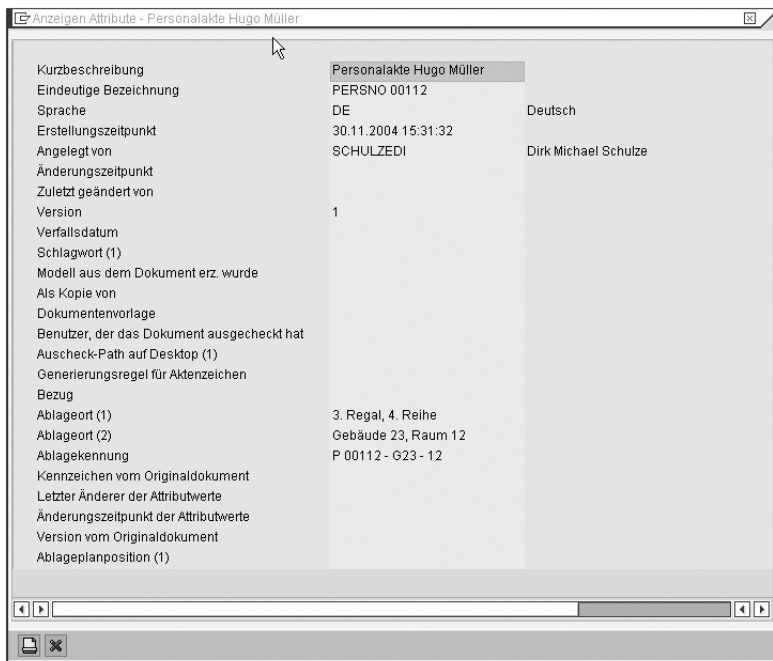


Abbildung 2.9 Verwaltungsdaten für Papierdokumente

Über ArchiveLink können folgende Dokumente verwaltet werden:

- ▶ Eingehende Dokumente
- ▶ Ausgehende Dokumente
- ▶ Drucklisten

Der Service Provider für ArchiveLink-Dokumente stellt eine Integration von Dokumenten zur Verfügung, die über die ArchiveLink-Schnittstelle in einem externen Archiv oder SAP Content Server verwaltet werden. Eine Beschreibung der ArchiveLink-Schnittstelle und des SAP Content-Servers erfolgt in Kapitel 5.

Neben der reinen Verwaltung des Zugriffs auf archivierte Dokumente stellt ArchiveLink weitere Funktionalität zur Verfügung:

- ▶ Automatische Integration von Dokumenten in Geschäftsprozesse über SAP Business Workflow
- ▶ Automatisierte Verknüpfung und Ablage eingehender Dokumente mittels Barcode
- ▶ Verarbeitung eingehender Dokumente

- ▶ Automatische Archivierung ausgehender Dokumente und Zuordnung zu einem Business-Objekt
- ▶ Dauerhafte Archivierung von Berichtsausgaben (Reports) über ArchiveLink

ArchiveLink dient der Verwaltung von Dokumenten, die in unveränderbarer Form aufbewahrt werden sollen. Entsprechend dieser Anforderung werden ArchiveLink-Dokumente, die sich auf eingehende Korrespondenz beziehen, normalerweise in einem technischen Format abgespeichert, das nicht ohne spezielle Hilfsmittel editierbar ist wie z. B. TIFF.

Gesetzlich vorgeschriebene, unveränderliche Aufbewahrung

Bei den zu archivierenden Dokumenten handelt es sich häufig um solche, die in großer Zahl anfallen, wie Rechnungen oder Lieferscheine, die im Rahmen der unterschiedlichen Eingangsverarbeitungsszenarien Eingang in das SAP-System finden. Aufgrund ihrer großen Anzahl stehen für die archivierten Dokumente standardmäßig nur die wichtigsten Attribute wie Archivierungsdatum und eine semantische Beschreibung des Inhalts des Dokuments zur Verfügung. Aufgrund ihrer Bedeutung im Rahmen von Geschäftsprozessen weisen die archivierten Dokumente im Allgemeinen eine Verknüpfung zu einem Business-Objekt auf.

Im Rahmen der Archivierung stehen noch zwei besondere Funktionen zur Verfügung, die in dieser Form nur bei archivierten Dokumenten in einem Grafikformat angeboten werden: Notizen und Annotationen direkt auf dem Dokument, die im gleichen externen Archiv abgespeichert werden wie das Dokument selbst. Für die Anzeige dieser Dokumente stellt SAP einen eigenen Viewer zur Verfügung, der auch in der Lage ist, Notizen, Stempel und Markierungen (*Redlining*) zum angezeigten Dokument zu verwalten. Für die Suche nach archivierten Dokumenten steht mit dem ArchiveLink Document Finder ein besonderes Tool zur Verfügung, das ein Integrationsframework anbietet, mit dessen Hilfe es möglich ist, z. B. über die Attribute der verknüpften Business-Objekte nach den archivierten Dokumenten zu suchen. Hierzu wird dynamisch zur Laufzeit eine an diese Attribute angepasste Suchmaske aufgebaut (siehe Abbildung 2.10).

ArchiveLink-Dokumente werden über die ID des Content Repositories identifiziert, in dem sie gespeichert wurden, sowie über eine eindeutige Dokument-ID, die jedes einzelne archivierte Dokument identifiziert. Weiterhin wichtig ist der Dokumenttyp, über den im Wesentlichen das Anzeigeprogramm angesteuert wird, das für ein bestimmtes technisches Dokumentformat benötigt wird (siehe Abbildung 2.11).

Anzeige eines archivierten Dokuments

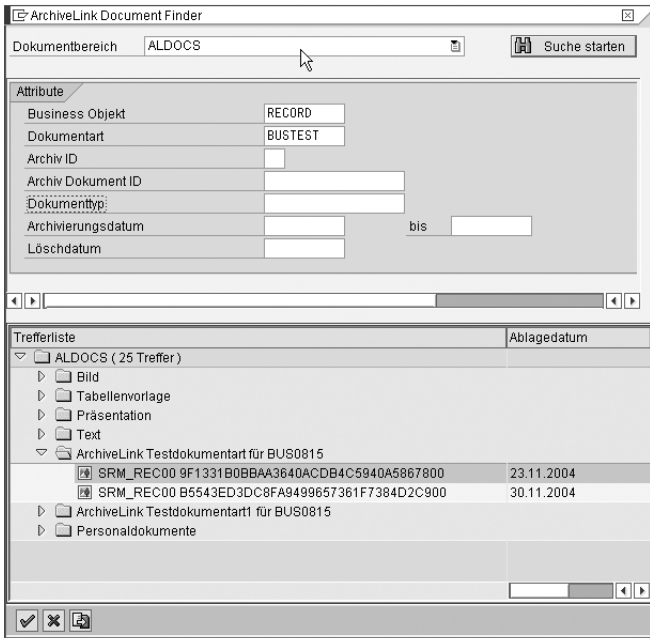


Abbildung 2.10 Document Finder zur Suche nach archivierten Dokumenten

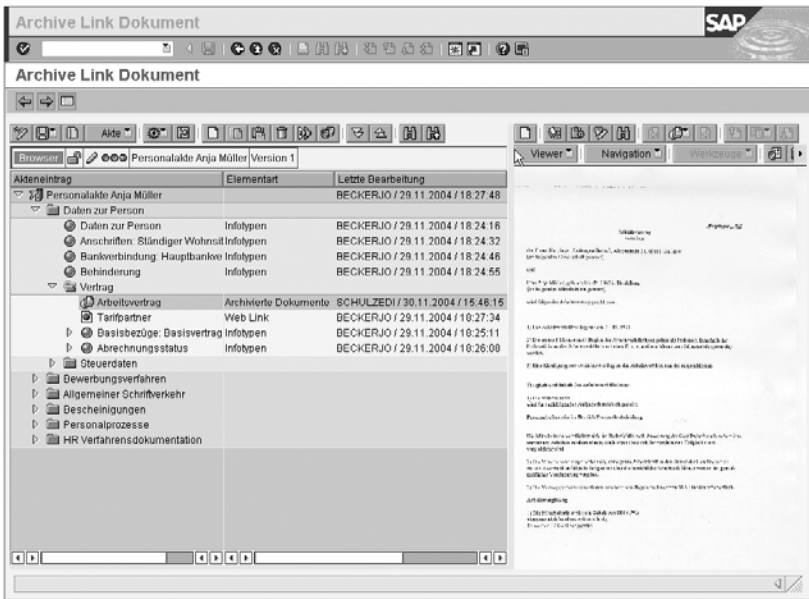


Abbildung 2.11 Anzeige eines archivierten Arbeitsvertrags aus der Personalakte

Office-Dokumente

Bei Office-Dokumenten handelt es sich um elektronische Dokumente, die typischerweise mit einem Office-Programm wie z.B. einem Textverarbeitungsprogramm erstellt wurden. Bei Dokumenten, die mit einer üblichen Office Suite erstellt wurden, ist die weitere Bearbeitung im SAP-System möglich. Dabei können temporäre Bearbeitungsstände explizit als Zwischenversionen gespeichert werden.

Bei einem intern verwalteten Dokument können hingegen sowohl der Inhalt angezeigt als auch je nach Dokumentklasse unterschiedliche modifizierende Operationen auf den Dokumentinhalt ausgeführt werden.

Der Service Provider für Office-Dokumente besteht aus einem zentralen Repository und visuellen Komponenten zur Bearbeitung und Anzeige elektronischer Dokumente. Diese Dokumente können versioniert und attribuiert werden (siehe Abbildung 2.12).

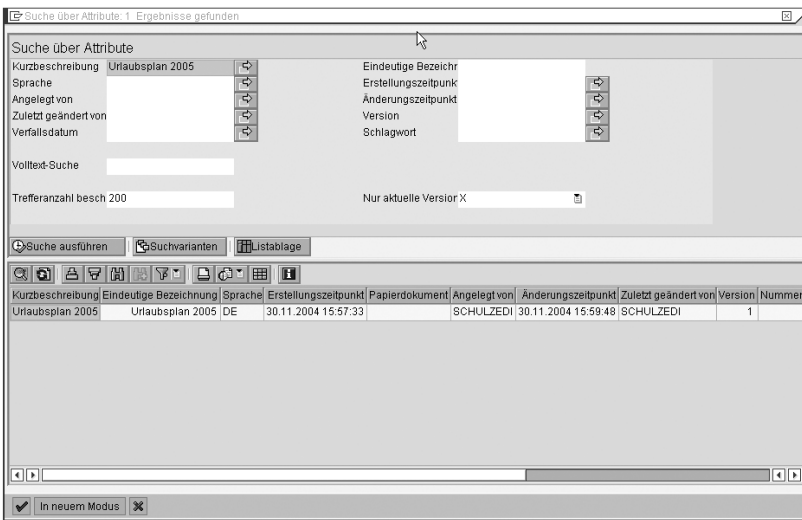


Abbildung 2.12 Suchmaske für Office-Dokumente

Die Suchmasken für die Office-Dokumente und Akten werden über die so genannte Property Unification vereinheitlicht. Die Anzeige der Office-Dokumente erfolgt mit dem entsprechenden Programm, das lokal auf dem Desktop installiert sein muss (siehe Abbildung 2.13).

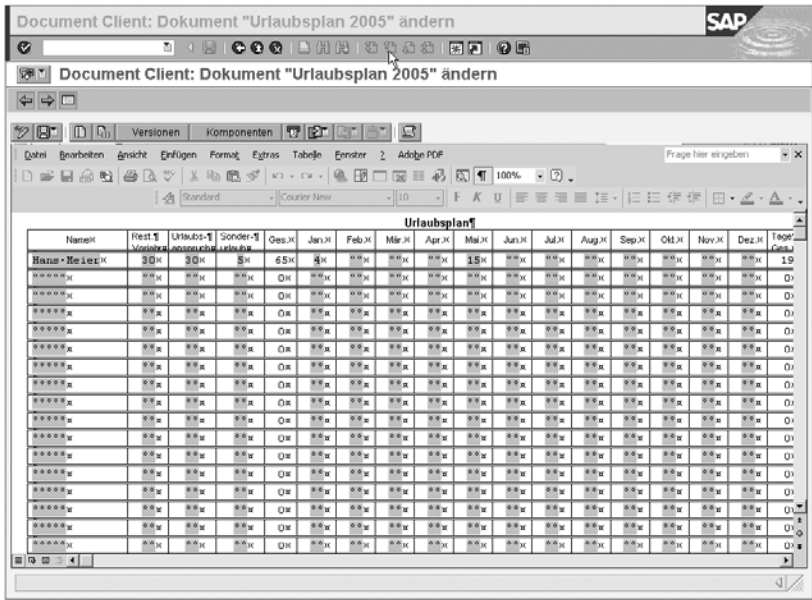


Abbildung 2.13 Anzeige eines Office-Dokuments im Document Client

Verwaltung von Metadaten über Content-Modelle

Die Verwaltung der Attribute erfolgt über das so genannte Content-Modell des Knowledge Providers. Im Content-Modell werden neben einer Reihe von Standardattributen, wie z.B. einer eindeutigen Kennzeichnung jedes Dokuments, der Name des Anlegers, das Anlegedatum und ein beschreibender Text verwaltet. Das explizite Pflegen von Dokumentattributen erleichtert die Recherchierbarkeit. Neben der normalen Attributsuche steht zusätzlich auch eine Volltextsuche über die SAP-Suchmaschine TREX zur Verfügung, sofern diese installiert wurde.

Einige Attribute, wie beispielsweise der letzte Bearbeiter eines Dokuments, werden vom System automatisch gepflegt, andere müssen manuell gepflegt werden. Attribute können optional oder obligatorisch sein. Bei der Anzeige von Attributen können einzelne Attribute generell ausgeblendet werden, wenn sie für die konkrete Aufgabenstellung nicht benötigt werden.

Dokumente können inplace mit den üblichen Office-Programmen erstellt und überarbeitet werden. Auch eine Offline-Bearbeitung von Dokumenten ist über eine Aus- und Eincheck-Funktionalität möglich. Solange ein Dokument ausgecheckt ist, kann es nicht bearbeitet werden. Es ist also notwendig, das Dokument zunächst einzuchecken, erst dann steht es wieder allen Benutzern zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung.

Dokumente können per Upload vom PC gelesen werden oder per Download auf das Dateiverzeichnis des PCs geschrieben werden. Über den Dokumentstatus kann der Bearbeitungsstand im System hinterlegt werden. Wenn keine weitere Überarbeitung des Dokumentinhalts mehr gewünscht wird, kann eine finale Dokumentversion erzeugt werden, die nur mit besonderen Berechtigungen wieder zurückgenommen werden darf. Weiterhin können Dokumente als Anlage per E-Mail versendet werden.

Arbeiten mit Dokumentvorlagen

Um die Erstellung von häufig wiederkehrender Korrespondenz zu unterstützen, können Office-Dokumente über Dokumentvorlagen erstellt werden. Die für eine bestimmte Dokumentart zulässigen Vorlagen werden im Customizing der Dokumentart hinterlegt und stehen dem Benutzer zur Auswahl zur Verfügung. Typischerweise enthalten diese Dokumentvorlagen Formularfelder, die z. B. mit den Attributen der Akte gefüllt werden können.

Verwaltung von Notizen

Der Service Provider Notiz dient zur Verwaltung und Erstellung von Notizen. Notizen sind spezielle Dokumente, die keinen eigenständigen Informationscharakter tragen, sondern auf ein anderes Objekt bezogen sind. Bei Notizen handelt es sich um reine Textdaten, die von überschaubarer Größe sind. Notizen können angelegt, verändert, fortgeschrieben und gelöscht werden. Die Erstellung und Anzeige von Notizen erfolgt über ein einfach zu bedienendes Textedit-Control (siehe Abbildung 2.14).



Abbildung 2.14 Anlegen einer Notiz mit dem Notizeditor

2.1.5 Einbindung von Webseiten

Über den Service Provider URL ist es möglich, Webseiten in SAP Records Management einzubinden.

Eine URL ist ein *Uniform Resource Identifier* (URI), der eine Ressource über ihren primären Zugriffsmechanismus, das heißt über ihren Ort im Internet, identifiziert. Der Aufbau der URL-Schemata leitet sich dabei vom jeweils verwendeten Protokoll ab (HTTP, HTTPS, FILE oder FTP). Eine gültige URL könnte z. B. *http://www.sap.com* lauten.

Der Service Provider URL verwaltet URLs und bietet eine visuelle Komponente zur Anzeige des Inhalts von Webseiten in einem HTML-Control (siehe Abbildung 2.15). Weiterhin stellt er Funktionen zur Modifikation von URLs und zur Verwaltung von Metadaten zur Verfügung.



Abbildung 2.15 Darstellung einer Webseite im Records Management

2.1.6 Einbindung von Reports

Berichte (Reports) stellen eine wichtige Informationsquelle dar, die auch im Rahmen einer elektronischen Akte relevant sein kann. Der Service Provider für Reports erlaubt die Auswahl und das Ausführen von Berichten. Mit diesen Berichten können Sie zur Laufzeit aus der elektronischen Akte heraus aktuelle Daten anzeigen lassen.

Bei Berichten handelt es sich um ausführbare Programme. Diese Programme können direkt unter Angabe des Programmnamens im Vordergrund ausgeführt oder über die Hintergrundverarbeitung eingeplant werden. Bei ausführbaren Programmen übernehmen bestimmte Prozessoren

der ABAP-Laufzeitumgebung die Steuerung des Programmablaufs, indem sie eine vorgegebene Reihe von Ereignissen auslösen, auf die die zugehörigen Verarbeitungsblöcke im ausführbaren Programm reagieren können.

Der Programmablauf führt nach einer Initialisierungsphase vom Aufruf eines Selektionsbilds über die Möglichkeit der Datenbeschaffung und -verarbeitung zur Darstellung einer Liste. Der Ablauf in der ABAP-Laufzeitumgebung unterstützt hauptsächlich das Lesen und Aufbereiten von Daten (Reporting).

Für die Aufbereitung von Berichten wird der ABAP-Listprozessor verwendet. Listen dienen der strukturierten und formatierten Datenausgabe. Das System sendet jede Liste standardmäßig *nach* ihrer Erstellung auf das Ausgabebild. Ausgehend vom Anzeigebild können die Listen auch auf einem Drucker gedruckt, zwischengespeichert oder auch optional oder zusätzlich zum Drucken in einem externen Archiv archiviert werden.

Die Listendarstellung erfolgt im Allgemeinen mithilfe des SAP List Viewers, allerdings ist prinzipiell auch eine eigene Implementierung der Listendarstellung unter Verwendung von Write-Kommandos möglich.

Der Service Provider für Reports erlaubt die Ausführung der Berichte aus einer Akte oder dem Organizer heraus, dabei können die eventuell vorhandenen Selektionsparameter durch die Kontextparameter des Service Providers vorbelegt werden. Eine Vorbelegung von Kontextparametern wird nur von der Akte unterstützt.

2.1.7 Einbindung von SAP-Transaktionen

SAP-Transaktionen erlauben die Ausführung eines ABAP-Programms über einen Transaktionscode. Der Transaktionscode ist ein bis zu 20 Stellen langer Name, der mit einem Dynpro, einem ausführbaren Programm oder einer Methode einer ABAP-Klasse verbunden ist. Es gibt Dialog-, Report- und OO-Transaktionen.

Bei Dialog-Transaktionen steht die Steuerung des Programmablaufs über Benutzerdialoge im Vordergrund. Der Programmablauf wird durch die Folge von Dynpros (*Dynamisches Programm*) bestimmt. Dieses Programm wird über einen Transaktionscode gestartet, der mit einem ersten Dynpro verknüpft ist. Das Dynpro zeigt ein Bildschirmbild an, in dem der Benutzer Eingaben machen kann. Das Bildschirmbild selbst hat ein Layout, mit dem die Position von Grafikelementen, Ein- und Ausgabefeldern, Textfeldern und grafischen Bedienelementen bestimmt werden kann.

In einer Reporttransaktion wird ein ausführbares Programm über einen Transaktionscode gestartet. Der Report kann von einer Dateneingabe am Anfang (Selektionsbild) über eine Datenverarbeitung (z. B. über eine logische Datenbank) zu einer Datenausgabe (Liste) führen. Bei der Definition einer Reporttransaktion können der Aufruf eines Selektionsbildes und der Start einer Variante initiiert werden.

In einer OO-Transaktion können Sie einen Transaktionscode mit einer Methode einer Klasse in ABAP Objects verknüpfen.

Ausführen von Transaktionen

Der Service Provider für SAP-Transaktionen erlaubt die Ausführung der Transaktionen aus einer Akte oder dem Organizer heraus, dabei kann über die Kontextparameter des Service Providers gesteuert werden, ob der Einstiegsbildschirm übersprungen werden soll. Voraussetzung hierfür ist, dass alle Mussfelder auf dem ersten Bildschirmbild mit SPA/GPA-Technik² vorbelegt werden. Eine Vorbelegung von Kontextparametern wird nur von Akten unterstützt.

2.1.8 Einbindung von HR-Infotypen

Um eine Personalakte aufsetzen zu können, ist es notwendig, neben einem Zugriff auf die relevanten Dokumente, die zu einem Mitarbeiter existieren, auch die Personalstammdaten, die in einer Human-Capital-Management-Lösung verwaltet werden, zu integrieren. Derartige Daten enthalten z. B. Informationen über die Adresse des Mitarbeiters oder sein Gehalt.

Einbindung von Infotypen und Infosubtypen

Mit dem Service Provider für HR-Infotypen können Infotypen und Infosubtypen in SAP Records Management integriert werden. Infotypen enthalten unter inhaltlichen Kriterien zusammengefasste Informationen zu Mitarbeitern. Zu den Infotypen können mehrere Infosubtypen existieren. Diese Subtypen stellen eine Untergliederung des Infotyps dar. Mit Infotypen sind zeitraumbezogene, d. h. auch vergangenheitsbezogene Betrachtungen möglich. Abbildung 2.16 zeigt die Anzeige eines HR-Infotyps Maßnahme aus SAP Records Management heraus.

² Bei der SPA/GPA-Technik handelt es sich um Parameter, die im globalen benutzerbezogenen SAP-Memory gespeichert sind. Auch diese SPA/GPA-Parameter können über die Kontextparameter des Service Providers vorbelegt werden.

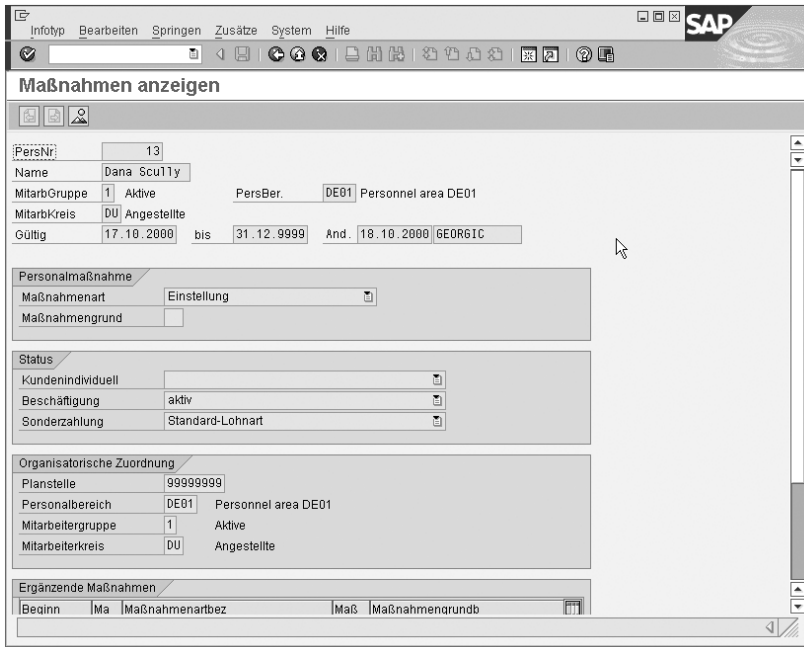


Abbildung 2.16 Anzeige des HR-Infotyps Maßnahme

2.1.9 Einbindung von SAP Business Workflow

Ausgehend von einer Elementart, die eine spezifische Definition für SAP Business Workflow enthält, kann zur Laufzeit eine entsprechende Workflow-Instanz gestartet werden. Die Nummer der Workflow-Instanz wird in die Akte eingetragen, und der gestartete Workflow kann seinerseits eine Referenz auf die Akte enthalten, aus der heraus er gestartet wurde.

Elemente, wie z. B. Anlagen, die während der Ausführung eines Workitems erzeugt wurden, können automatisch in die Akte eingefügt werden. Nachdem der Workflow gestartet wurde, kann auf das Workflow-Protokoll zugegriffen werden. Weitere Informationen über SAP Business Workflow können Sie Abschnitt 2.2.1 entnehmen.

2.1.10 Einbindung von Workitems

Workitems sind Bearbeitungsobjekte von SAP Business Workflow. Sie repräsentieren zur Laufzeit einen Schritt eines Workflows, der ausgeführt werden soll. Vor der Ausführung muss der Workflow definiert werden.

Eine Workflow-Definition setzt sich aus Schritten zusammen, die entweder den Workflow steuern oder eine Referenz auf die auszuführenden

Aufgaben enthalten. Bei einem Schritt können Angaben zu den Bearbeitern und zur Terminüberwachung hinterlegt werden. Zur Laufzeit werden diese Angaben ausgewertet, und der definierte Workflow wird entweder manuell durch einen Benutzer oder automatisch vom System gestartet.

Mithilfe des Service Providers für Workitems können Sie z. B. Workitems aus Ihrem aktuellen Workflow-Arbeitsvorrat suchen und direkt ausführen. Darüber hinaus haben Sie über die Inbox des Records Management Organizers Zugang zu Ihren Workitems. Weitere Informationen über Workitems finden Sie ebenfalls in Abschnitt 2.2.1.

2.2 Prozesssteuerung

Traditionelle Geschäftsprozesse sind mehr oder weniger einfache Entscheidungsverfahren, in denen mehrere Beteiligte einen Entscheidungsprozess durchführen, der im Wesentlichen aus der Vorbereitung der Entscheidungsvorlage, der Beteiligung eventuell interessierter Dritter sowie der Durchführung der Entscheidung besteht. Beispiele für derartige Verfahren sind Urlaubs- und Reiseanträge, Genehmigungen von Bestellungen oder Ausschreibungsverfahren.

Im Zuge immer komplexer werdender Geschäftsprozesse besteht die Notwendigkeit, das für die Bearbeitung des Geschäftsprozesses erforderliche Wissen verschiedener Mitarbeiter in strukturierter Form zusammenzubringen. Dem Grad der Vorstrukturierbarkeit eines Geschäftsprozesses entsprechend können dabei verschiedene Definitionswerkzeuge zur technischen Unterstützung der Geschäftsprozesse Anwendung finden, die elektronisch vom Workflow Management (Arbeitsfluss-Automatisierung) unterstützt werden. Sie unterscheiden sich im Wesentlichen darin, inwieweit eine Phase einer expliziten Vordefinition eines Workflows notwendig ist oder ob ein Workflow ad hoc festgelegt werden kann. Weitere wichtige Komponenten für die Durchführung einer Prozesssteuerung sind die Vergabe eines Status für Objekte, interaktive Formulare, digitale Signaturen und fortlaufende Bearbeitungshinweise.

Folgende Formen der Prozesssteuerung werden allgemein unterschieden:

► Production Workflow

Der Production Workflow unterstützt geschäfts- und zeitkritische Vorgänge, die mit hohem Durchsatz abgewickelt werden können. Die Vorgänge sind durchstrukturiert und vollständig definiert.

Index

A

ABAP Objects 116, 124, 137
Ablagesystem 204
Ablagetyp
 HTTP-Content-Server 205
 R/3-Datenbank 205
Ablaufdiagramm 132, 134
Ablesung 364
Abrechnung 364
abstrakte Basisklasse 138
Ad-hoc-Workflow 81
administrative Nutzung 39
Administrative Workflow 81
Akten 15, 55, 151, 211
 anlegen 175, 302
 automatisch ändern 177, 299
 automatisch anlegen 176, 299
 Definition 117
 drucken 61, 214
 Elemente einfügen 304
 exportieren 61
 fortschreiben 175
 Identifikation 299
 suchen 170
Akten- und Dokumentzeichengenerator 105, 152
Akten-API 307, 309, 310
 Methoden 307
Aktenattribute 158
 aktualisieren 304
Aktenaufbereitung 161
Aktenbearbeitung 360
Aktenknoten
 Identifikation 300
 Sichtbarkeit 161
Aktenmodell 64, 149, 160, 214
Aktennavigation 172
Aktenobjekt
 konstituierendes 151
Aktenplan 62, 370, 375
Aktenzeichen 58, 159
Aktenzugriff 170, 315
Aktivität 278, 279
 aufrufen 321
Alert Management System 52

Änderungsmanagement 357, 358
Anwendungsberechtigungen 187
Anwendungsdatenbank 97
Anwendungsintegration 163
Anwendungsmodellierung 114
 Vorteile 114
Anwendungs-Registry 104
API für Fälle 329
Applikationsserver 43
Architektur 113
ArchiveLink 29, 31, 46, 70, 173, 221, 347
ArchiveLink Document Finder 71
ArchiveLink-Dokumente 334
ArchiveLink-Schnittstelle 31
Archivierungspflichten 29
Archivsystem 21
Attributbeschreibungsobjekte 268
Attributierung 106
Attributprofil 235
Aufbewahrungspflicht 37
Aufnahmevergang 380
Auftragsabwicklung 29
ausgehende Korrespondenz 91
Ausnahmeklassen 274
Aussonderung 371
automatische Texterkennung 31, 341, 369
Automatisierung 38, 39, 45
Automobilzulieferer 357

B

Backend 51
Backend Framework 120
 Funktionen 120
Backup-Mechanismen 32
BAdIs 332
Banken 366
BAPIs 44, 176
 für Akten 299, 301
 für Dokumente 333
 für Fälle 329
Barcode 90
Basis-Case-Management 182
BC-XDC-Schnittstelle 61, 95
 Konfiguration 214

- Begleit-Vorgang 381
 - Beleg 30
 - Benutzerführung 149
 - Benutzeroberflächen 106
 - Benutzerrolle 39
 - Berechtigungen 244, 245
 - Berechtigungskonzept 110, 186, 345
 - Case Management 253
 - Framework Registry 257
 - Schlagwortkatalog 252
 - Statusmanagement 255
 - Berechtigungsprüfungen 136, 186, 189, 245, 246, 278, 281
 - Umlaufmappe 250
 - Bereich 121, 130
 - Berichte 76
 - Bewegungsdaten 44
 - Bewerbermappe 349
 - Beziehungsebene 156
 - Bildungsvorgang 380
 - BOR → Business Object Repository
 - BOR-Objekt 165
 - BOR-Objekttypen 178
 - BPM → Business Process Management
 - BSP-Visualisierungen 210
 - Business Object Broker 67, 165
 - Business Object Repository 43, 44, 67, 83, 223
 - Business Process Management 35
 - Business Process Technology 42
 - Business Server Pages 107, 108, 209
 - Business Workplace 45, 46, 82
 - Business-Add-Ins 332
 - Business-Objekte 44, 67, 223
- C**
- Cache-Server 97
 - CAD-System 356
 - CAD-Zeichnungen 26
 - Call-Center 350
 - Case Locator 230
 - Case Management 52, 86, 178, 181, 229, 350, 351
 - Customizing 233
 - Erweiterungsmöglichkeiten 329
 - Case-API 329
 - Chemie 360
 - CL_SRM 138
 - CL_SRM_SP_OBJECT 139
 - Client Framework 120
 - Funktionen 120
 - Client-Server-Architektur 43
 - CML 369
 - CMS 22
 - Collaborative Workflow 81
 - Connection-Klasse 271
 - anlegen 272
 - Connection-Parameter 124
 - publizieren 270
 - Content Management 96
 - Content Management System 22
 - Content-Modell 61, 74, 197
 - anlegen 199
 - Content-Repository 204
 - Content-Server 96, 97, 204
 - CRM Case Management 42
 - CRM Content Management 350
 - Customer Relationship Management 50, 349
 - Customizing-Tabellen 292
- D**
- Data Dictionary 201
 - Datenarchivierung 21
 - in SAP NetWeaver 95
 - Datenbankserver 43
 - Datenmodell 149
 - Datenmodellierung 150
 - Debitorenbuchhaltung 335, 337
 - digitale Akten 16
 - digitale Dokumente 15, 47
 - Vorteile 15
 - digitale Signatur 375, 378
 - Dispute Case 340
 - Dispute Management 42, 337
 - DMS 21
 - DOCUMENT (BOR-Objekt) 180
 - Document Finder 33
 - Document Management System 26
 - Document Modelling Workbench 185, 198, 220
 - Document Provider Space 207
 - Document Related Technologies 23, 28
 - Document Viewer 31
 - Dokumentablage 31

Dokumentanzeige 31
 Dokumentation 386
 Notwendigkeit zur 25
 dokumentbasierte Prozesse 27
 Dokumentbearbeitung 32
 Dokumente 15, 173
 archivieren 21, 69
 archivierte 221
 in SAP Records Management 15
 Dokumentenmanagement-System 21
 Dokumentenverwaltung
 Definition 19
 Dokumenterfassung 31
 Dokument-ID 155
 Dokumentinfosatz 26, 48, 49, 356
 Dokumentrecherche 33
 Dokumentvorlagen 75, 220, 373
 DOMEA 372, 376
 DRT 23
 Druckformular 336
 Drucklisten 48
 Drucktasten 235
 Druck-Workbench 365
 dynamische Service Provider 325, 365

E

ECM 24
 eindeutige Bezeichnung 302
 Einführungsleitfaden 191
 Eingabehilfen 324
 eingehende Korrespondenz 90
 ELAK 376
 elektronische Dokumente 56, 68
 elektronische Dokumentenverwaltung
 20
 Vorteile 29
 elektronische Formulare 89
 elektronische Signatur 373
 elektronischer Eingang 372
 elektronischer Schreibtisch 370
 elektronisches Dokumentenverwal-
 tungssystem 19
 elektronisches Formular 373
 Elementart 121, 127, 131, 294
 Definition 127
 Energieversorger 364
 Enterprise Content Management 24
 Enterprise Services Architecture 53

Entwurfserstellung 373
 Ereigniskopplung 313
 ERP 30
 ESA → Enterprise Services
 Architecture

F

Factory-Objekte 268
 Fakturierung 364
 Fall 230
 Fallakten 232
 Fallart 233
 Fallbearbeitung 87
 Fallnotizen 183, 231
 Fallsuche 230
 Favoriten 102
 FDA 360
 FI-AR 335
 FI-CA 335
 Filesystem 32, 343
 Finanzbuchhaltung 30
 Formulare 34, 88, 219
 Formularfelder
 setzen 219
 Framework
 Aufgabenverteilung 120
 Framework Komponenten 118
 Framework Registry 103, 135
 Customizing-Modus 103
 Entwicklungsmodus 104
 Framework-Architektur 119
 Framework-Varianten 116
 Frontend 51
 Frontend-Integration 118
 Frontend-Klasse 277
 anlegen 280
 Funktionsprofil 235

G

Generierungsregeln 193
 Auswertung 195
 Eigenschaften 193
 Zuordnung 196
 generische Objektdienste 172, 315, 355
 generischer Verknüpfungsdienst 172
 gerichtliches Mahnverfahren 335
 Geschäftsprozess 36
 Geschäftsprozessstechnologie 42

Geschäftszeichen 370
Gesundheitswesen 378
Gliederung 160
Gliederungsknoten 65
Guided Procedures 92, 383

H

Hardware Sizing 261
Hausanschluss 364, 365
HR-Infotypen 78, 226, 345
 einbinden 78
HTML 289
HTTP-Content-Server-Schnittstelle 31

I

IC Web Client 351
Identifikation von Akten 152
IF_SRM 139
IF_SRM_CONNECTION_ATTR 139,
 140
IF_SRM_CONTEXT_ATTR 139, 141
IF_SRM_POID 139, 140
IF_SRM_SP_OBJECT 139, 141
ILM 24
Immobilienakte 19
Indexserver 48
Indizierung 202
Information Lifecycle Management 24
Informationsobjekte 16, 55
Informationsqualität 38
Infotypen 78, 345
Infrastruktur 16
Inhalte 149
Inhaltsebene 156
Inplace Service Provider 288
Inplace-Aktivitäten 278
Instanzaktivitäten 279
Instanzknoten 65, 161
Integrationsmodell 121, 131
Integrationsplattform 35, 53, 360
Integrationszenario 294
integriertes Dokumenten-Management 35
interaktive Formulare 34, 89, 383
interner Nummernkreis 234
Internet Engineering Task Force 97
IS_SP_CONTENT_CONNECTION_
 CLASS 137, 143

IS_SP_SYSTEM_CLASS 137, 142
IS_SP_VISUAL_QUERY_WIN_CLASS
 138, 146
IS_SP_VISUALIZATION_WIN_CLASS
 137, 144
IS-Utilities 365

J

Jahresverbrauchsabrechnung 365
Java GUI 106

K

Kardinalität von Knoten 161
Klärungsfall 338
Klassenhierarchie 138
Klassenrollen 121, 137, 265
 Definition 122
KM 22
Knotenattribute 162
Knowledge Management 22, 27, 98
Knowledge Provider 32, 48, 93
 Archivierung 94
 Formatkonvertierung 95
 Grundfunktionen 93
Kommunikationswege 120
Komponentensicht 118
Konfiguration 191
 Fall/Akte 184
konstituierendes Objekt 317
Kontext-Parameter 126
Kundenakten 18, 350, 366, 369
Kundenberichte 386
Kundenbeziehungsmanagement 349
Kundenbindung 349
Kundenschulungen 386
Kundenzufriedenheit 349
Kurzbeschreibung 159

L

Langzeitarchivierung 33
Laufweg 84, 179, 183, 236, 241, 373
Lebensmittel 360
Lieferantenbeziehungsmanagement
 354
Lieferantenkommunikation 342
Logisches System 293, 295, 298
LOIO 198
LUW 312

M

Mahnaktivitäten 336
Marketing 350
Maschinenakte 359
Maschinenbau 356
Medienbruch 346, 374
Metadatenebene 156
Mietverträge 19
Migrationsprojekte 37
Modellaktivitäten 279
Modellierung 150
Modellknoten 65, 160
mySAP CRM 360
mySAP PLM Document Management
System 26
mySAP.com 50

N

Nachvollziehbarkeit 36
Neuanlage 365
Notizen 75
Nummernkreis 194
Nummernkreisobjekt
pflegen 195

O

Object Buffer 136
Object Factory 136
Objekte anlegen 131
objektorientierte Entwicklung 116
Objektverknüpfung 356
Objektverknüpfungsdienst 315
Objektverknüpfungsmodell 315, 317
OCR 372
öffentlicher Bereich 370
Office-Dokumente 73, 174, 215
anzeigen 219
Office-Produkte 109
operative Nutzung 39
optische Medien 21
Organizer 100
Outplace-Aktivitäten 278

P

papierarmes Büro 372
Papierdokumente 69
Patientenakten 378
People Centric UI 351

Persistent Object Identifier 121, 126,
128, 129
Persistenz 136
Personalakte 18, 55, 344
allgemeiner Aufbau 56
Personalakteneinsicht 346
Personalisierung von Informationen
109
Personalprozesse 348
Personalverwaltungssystem 18
Personalwesen 344
Pharma 360
Pharmareferent 360
PHIO 199
POID 121, 128, 129
POID-Directory 135
POID-Objekt 155
POID-Relation Directory 135
POID-Zustand 129
Portal 167
Post Processing Framework 34, 173,
337
Posteingang 369
Posteingangsstück 371
Prima Nota 341
Production Workflow 80
Projektstruktur 149
Property Unification 73, 104, 164, 292
Protokoll des Falls 183
Protokollierung 259
Prozesse 149
Prozessmodellierung 150
Prozesssteuerung 56, 80
Werkzeuge 81
PSRM 370
Publish & Subscribe 23

Q

Qualitätsmaßnahmen 23

R

Recherche 375
Rechnungseingang 29
Rechnungseingangsbuch 341
RECORD (BOR-Objekt) 180
Records
Definition 59
Records Browser 59, 110

- Baumdarstellung 60
- Listendarstellung 60
- Records Management
 - als Produkt 25
 - Begriff 25
- Records Management for Banks 42
- Records Management Registry 191
- Records Management Service Provider 191
- Records Modeler 65, 162
- Records Organizer 100, 109
 - Komponenten 100
- Records Planner 63
- Records-Management-System-ID 192
- Redlining 71, 173
- Redundanz 38, 153
- Referenzen 38, 153, 155
- Registrierung 124, 373
- Registry 103
- Reklamationen 339, 353, 366
- Remote Function Call
 - transaktionaler 312
- Reports 76
 - einbinden 76
- Repository Manager 27
- Request-Objekt 288
- Retouren 353
- RFC-Destination 155, 202, 293, 298
- RMS-ID 192
- Rollback 312
- Rollen 244
- rollenbasierte Sicht 101, 244
- Rollenpflege 244

S

- Sales and Distribution 361
- Sample Compliance 360
- SAP Business Workflow 33, 43, 45, 79, 81, 178, 179, 237, 238
 - Bestandteile 82
- SAP Content Server 32, 48, 70, 96, 356, 365
- SAP DB 32
- SAP Enterprise Portal 51, 98
- SAP for Healthcare 379
- SAP GUI 106
- SAP Knowledge Warehouse 26, 49
- SAP Records Management 17, 52

- Akten 59
 - als Produkt 40
 - Definition 17
 - Einsatzpotenzial 18
 - Grundideen 36
 - Qualitätsmerkmale 40
 - Release-Zyklus 41
 - Vorteile 34
- SAP Records Management for Public Sector 42, 370
- SAP Web Application Server 30, 34, 50
- SAP XI 51
- Sarbanes Oxley Act 26
- Scannen 31
- SCASE (BOR-Objekt) 180
- Schadensfall 369
- Schlagwortkatalog 106, 197, 371
- Schlüsselattribute von Akten 158
- SDISPOSITN (BOR-Objekt) 180
- Search Server Relation 203
- semantische Klammer 151
- Service 350
- Service Provider 102, 118, 120, 121, 265
 - Definition 123
 - dynamische 157, 325, 345
 - Entwicklung 263
 - generischer 198
 - Konfiguration 191
 - registrieren 286
- Service Provider Backend 120
- Service Provider Framework 16, 102, 117
 - Architektur 117
 - Funktionen 102
- Service Provider Framework Registry 135
- Service Provider für ArchiveLink 173
- Service Provider für BOR-Objekte 165
- Service Provider für Dokumente 173
- Service Provider für HR-Infotypen 78
- Service Provider für Reports 168
- Service Provider für Transaktionen 166
- Service Provider für URLs 169
- Service Provider für Workflow 178
- Service Provider Integration Level 137
- Service Provider Notiz 75
- Service Provider Record 69
- Service Provider Typ 121

- Definition 123
- Service Provider URL 75
- Service-Meldung 19
- serviceorientierte Architektur 37
- Set-/Get-Parameter 166
- sichere Ablage 21
- Sicherheit 149
- Single Sign-On 355
- Smart Forms 34, 168, 173
- SNRO 195
- SPA/GPA 166
- Speicherplatz 38
- Sperrkonzept 111
- Sperrproblematik 312
- Sperrung 366
- SRM → Supplier Relationship Management
- SRMCMCREATE 199
- SRMCUSTOMIZING 191
- SRMPROPTOVIEW 105
- SRMREGEDIT 142, 266, 286
- Stammdaten 43
- Standardaktivitäten 279
- Standard-Service-Provider 69
 - anpassen 291
- Statusdefinition 207
- Statusmanagement 88, 207
- Statusnetz 209
- Statusprofil 208, 236
- Statusverwaltung 207
- Streitfall 337
- Suche über Anwendungsdaten 170
- Suchkriterien 324
- Supplier Relationship Management 354
- Supply Chain Management 50
- Systemklasse 266, 270
- System-Registry 104

T

- Tabellierung 202
- technische Zeichnung 359
- Telekommunikation 364
- Terminologieprofil 237
 - erstellen 230
- Texterkennung 31, 341, 369
- Textprofil 236
- Trainingsveranstaltungen 386

- transaktional 43
- Transaktionen 77, 228
 - ausführen 78
 - einbinden 77
- Transaktionsaufruf 166
- Transaktionsberechtigung 245
- transparente Akte 157
- TREX 34, 48, 98
- tRFC 312

U

- Umlaufmappe 85, 178, 243, 288
- Umschreibung 371
- Umstellung 353
- Umzugsbearbeitung 365
- URL 76, 228

V

- Verbrauchsabrechnungssystem 364
- Vererbung 138
- verknüpfte Objekte 183
- Verknüpfungssatz 320
- Versicherungen 369
- Version 373
- Versionen von Anwendungsobjekten 168
- Vertragsakte 343
- Vertragskontokorrent 335
- Vertrieb 350
- Verweildauer 345
- visualisierte Objekte 289
- Visualisierung Fall/Akte 184
- Volltextindizierung 34
- Volltextrecherche 372
- Volltextsuche 99
- Vorkonfiguration 42

W

- WCM 22
- Web Content Management 22
- Web Dynpro 108, 384
- Web GUI 107
- Webanwendung 290
- Webbrowser 289
- WebDAV 97, 384
- WebDAV-Server
 - Konfiguration 206
- Webseiten einbinden 75

Weglegesachen 371
Wiederinbetriebnahme 366
Wiederverwendung 37
Wiedervorlage 102
Word-Attribute 220
Workflow 43, 177
Workflow Builder 82
Workflow Engine 33, 43, 45
Workflow Management 80
Workflow-Integration 179
Workflow-Unterstützung 181
Workitem 45, 79, 85, 240

X

XML-Referenzen 60

Z

Zahlungsversprechen 338
Zertifizierung 47
Zugangspfade versperren 188
Zurücklegen 375
Zustände von Aktivitäten 283
Zwischenabrechnung 365