

System R/3®

Unternehmen beantworten die steigenden Anforderungen an die Wettbewerbsfähigkeit mit einer fließenden und flexiblen Gestaltung Ihrer Geschäftsprozesse. Mit dem SAP Business Workflow bietet SAP® technologisch führende Workflowtechniken als integrierten Bestandteil des Systems R/3 an. Sie ergänzen das Anwendungspotential von R/3 um die Möglichkeit, individuelle organisatorische Anforderungen an die Optimierung von Geschäftsprozessen effizient und wirtschaftlich abzudecken – heute wie morgen.

SAP Business Workflow®

Ihr Erfolgsrezept: Flexible evolutionäre Geschäftsprozesse

Herkömmliche Strukturen hemmen den Arbeitsfluß

Herkömmliche Arbeitsteiligkeit und funktionsorientierte Organisationsstrukturen behindern in vielen Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen den effizienten Ablauf von Geschäftsvorgängen. Analysen bestätigen diese Situation. Sie verdeutlichen, daß die tatsächliche Bearbeitung von Vorgängen nur einen Bruchteil der gesamten Durchlaufzeit in Anspruch nimmt. Die meiste Zeit verlieren die Vorgänge im wahrsten Sinne des Wortes auf den Schreibtischen, wenn sie auf ihre Weiterverarbeitung warten. Verstärkt wird diese Situation noch durch zeitaufwendige Rückfragen, Doppelarbeit und Wiedereinarbeitung, wenn ein anderer Mitarbeiter den Vorgang übernimmt. Zudem verstellen traditionelle organisatorische Ansätze den Blick auf Gesamtzusammenhänge von Prozessen und den aktuellen Stand ihrer Bearbeitung.

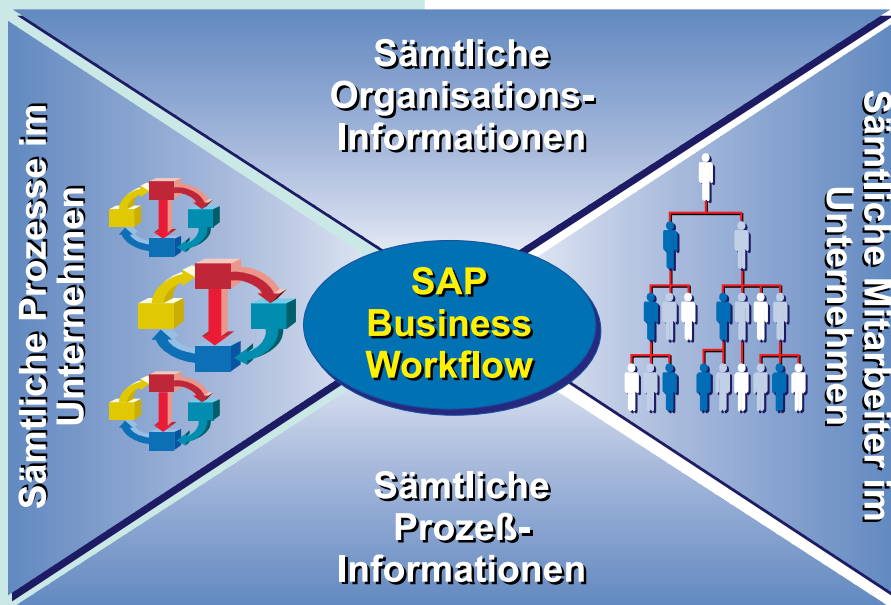
SAP Business Workflow: Alles im Fluß

Mit SAP Business Workflow wird die Bearbeitung von Geschäftsprozessen durchgängig unterstützt. Über die prozeßorientierte Integration der Standardmodule hinaus decken die Workflow-Techniken insbesondere individuelle organisatorische Anforderungen ab. Sie erschließen zusätzliche Optimierungsmöglichkeiten, indem sie mit anwendungsübergreifenden Techniken, Werkzeugen und Dienstleistungen komplette Geschäftsprozesse nach unternehmensspezifischen Bedürfnissen unterstützen und beschleunigen.

Kernleistungen des SAP Business Workflow sind die Automatisierung von Informations- und Prozeßflüssen, die aktive Verknüpfung von Arbeitsschritten und die flexible Implementierung organisatorischer Strukturen. Sie verbinden individuelle Arbeitsabläufe mit den Geschäftsprozessen des Systems R/3 und stellen den beteiligten Mitarbeitern alle benötigten Informationen und Unterlagen zeit- und bedarfsgerecht an ihren elektronischen Arbeitsplätzen zur Verfügung.

SAP Business Workflow verstärkt das Nutzen- und Integrationspotential von R/3 und leistet in Kombination mit den Anwendungen einen wesentlichen Beitrag zur effizienten und wirtschaftlichen Gestaltung betrieblicher Abläufe.

Für die Herausforderungen durch evolutionäre Geschäftsprozesse ist der SAP Business Workflow bestens gerüstet.



Mehr Flexibilität

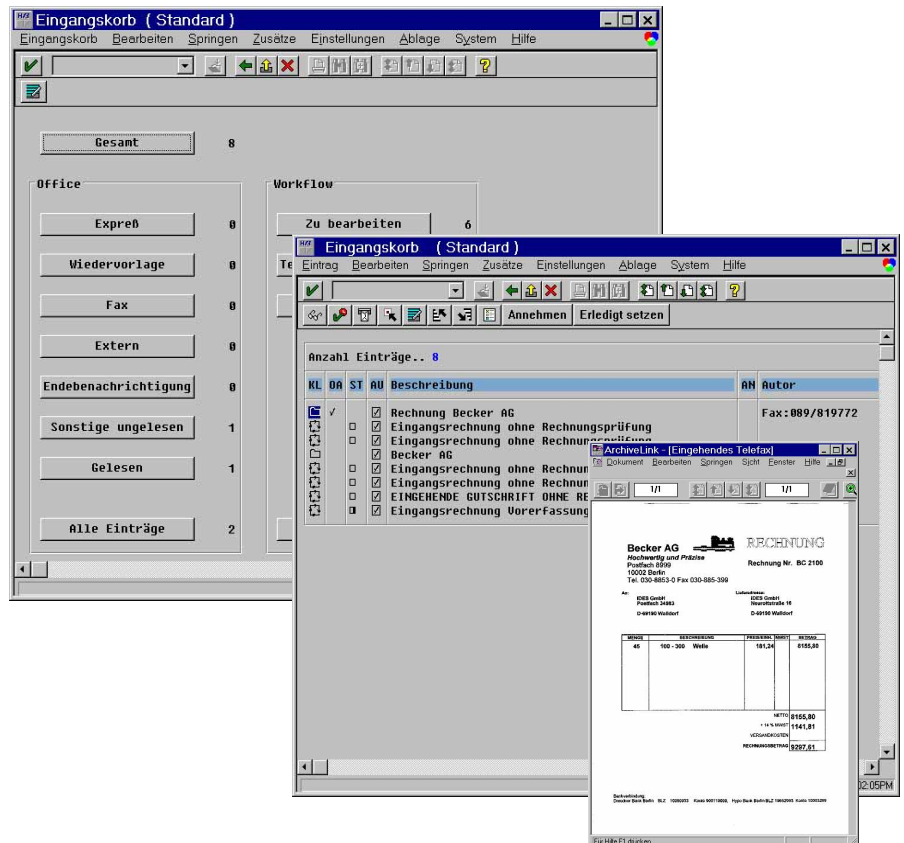
Typische Beispiele für den Einsatz des SAP Business Workflow sind Geschäftsprozesse in Verbindung mit Rechnungsfreigaben, Verfügbarkeitskontrollen und Reisekostenabrechnungen, Bestellanforderungen und -freigaben. Workflow-Techniken beziehen betriebspezifische Anforderungen in die Abwicklung von Kundenanfragen ein. Sie steuern die Bearbeitung von Aufträgen vom Eingang bis zur Lieferung und Rechnungsstellung gemäß den Anforderungen des Anwenders. Wenn Kundenaufträge nicht in der vorgegebenen Zeit erledigt werden oder Zahlungsfristen ablaufen, weisen integrierte oder individuell definierte Eskalationsprozeduren rechtzeitig auf diese Entwicklung hin.

Die automatisierte Behandlung von Ausnahmesituationen und Terminüberschreitungen erschließt in den Geschäftsprozessen zusätzliches Optimierungspotential.

Im Zentrum des Geschehens: Der Endanwender

SAP Business Workflow stellt den Endanwender an seinem Arbeitsplatz in den Mittelpunkt des Geschehens. Ein komfortabel zu bedienender elektronischer Eingangskorb nimmt alle Nachrichten und Dokumente entgegen, die für den Mitarbeiter bestimmt sind. Er wird über ihm zugeordnete Aufgaben informiert und mit den erforderlichen Unterlagen und Informationen versorgt. Verschiedene Filterfunktionen erlauben die individuelle Konfiguration des Eingangskorbs und zwar sowohl unternehmensweit als auch für einzelne Benutzer. Darin können Ablagesysteme eingerichtet, Dokumente verwaltet und Wiederholagetermine bestimmt werden.

Der elektronische Eingangskorb faßt Informationskanäle zusammen, die für den jeweiligen Arbeitsplatz von Relevanz sind. Er wird damit zur „universal inbox“ für: zu erledigende Arbeiten, Electronic Mail, Faxdienste und Voice Mail.



Gleichmaßen können Business-Objekte als Anhang zu individuellen Nachrichten versendet und vom Empfänger innerhalb oder außerhalb des Systems R/3 aktiviert werden.

Der integrierte Eingangskorb ist die wichtigste Schnittstelle eines Mitarbeiters für seine tägliche Arbeit. Alle zur Bearbeitung anstehenden Tätigkeiten sind per Doppelclick ausführbar. Nichts wird übersehen oder bleibt unbearbeitet. Sein anwenderfreundliches Design bietet auch unerfahrenen oder gelegentlichen Benutzern optimale Unterstützung.

Einbindung archivierter Originale

Dokumente aus Archiven, die entsprechende Leistungsmerkmale aufweisen, können problemlos in SAP Business Workflow einbezogen werden. Elektronisch archivierte Originalbelege können vom Mitarbeiter mit einem Knopfdruck angezeigt und anschließend in seinen Bearbeitungsprozeß integriert werden.

Beispiele einer Anwendungsvielfalt, die den SAP Business Workflow zu einem universell nutzbaren Werkzeug für die Geschäftsprozeßoptimierung entwickelt.

Wer macht was . . .

Die Zuordnung von Aufgaben ist einer der wichtigsten Aspekte bei der Optimierung von Prozessen. Welche Vorgänge die Mitarbeiter in ihren Eingangskörben zur Bearbeitung vorfinden, regelt ein integriertes Organisationsmanagement. Mit seiner Hilfe können sowohl Ist-Zustände analysiert, Abläufe an Modellen getestet und konkrete Aufbau- und Ablauforganisationen festgelegt werden. Das Organisationsmanagement macht die Verteilung von Aufgaben an organisatorische Einheiten transparent, wobei die Zuordnung von Arbeit dynamisch erfolgt, um Vertretungs- und Nachfolgesituationen flexibel handhaben zu können.

Aufgaben sind aus organisatorischer Sicht das zentrale Element in Workflow-Systemen. Sie legen sowohl fest, *was* zu tun ist als auch *wer* es tun soll. Sie verbinden die Ablauforganisation mit der Aufbauorganisation im Unternehmen. Die Ausführung einer Aufgabe kann in nur einem einzelnen Schritt oder alternativ in mehreren, auch parallel ablaufenden Schritten durch einen Workflow erfolgen.

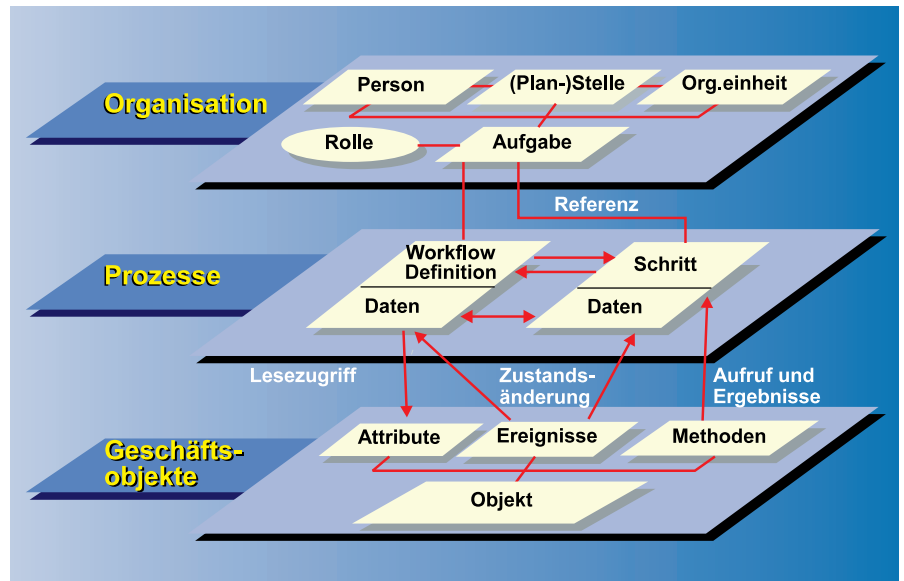
Auszuführende Aufgaben werden typischerweise mehreren Mitarbeitern gleichzeitig in ihrem Eingangskorb angezeigt. Übernimmt ein Mitarbeiter einen Vorgang, ist diese Aufgabe automatisch in den Bearbeitungslisten der anderen Mitarbeiter nicht mehr sichtbar. Durch die Zuordnung von Aufgaben auf die organisatorisch möglichen Bearbeiter werden Verantwortungen geregelt und Engpässe vermieden. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Informationen aus dem Kontext des Geschäftsprozesses dynamisch zur Eingrenzung der tatsächlichen Bearbeiter zu nutzen.

Einzigartig dabei ist: Das Organisationsmanagement wird lediglich einmal gepflegt und kann unternehmensweit und anwendungsübergreifend vom SAP Business Workflow genutzt werden.

Transparenz für Prozeßbeteiligte

Ein im SAP Business Workflow integriertes Informationssystem sorgt dafür, daß die protokollierten Daten über den Status der Bearbeitung von Vorgängen ausgewertet werden können. Dadurch ist jederzeit die Transparenz über Vorgänge gewährleistet und der Zugriff auf wichtige Entscheidungsinformationen möglich. Diese Informationen stehen bei Anfragen sofort zur Verfügung.

Prozeßbeteiligte Personen haben laufende und abgeschlossene Vorgänge detailliert im Überblick. Durch einfache Navigation erhalten Mitarbeiter beispielsweise Auskunft darüber, welche Vorgänge von ihnen initiiert wurden oder wo und von wem eine bestimmte Rechnung bearbeitet wird.



Workflow Definition

Die technische Implementierung von Geschäftsprozessen erfolgt über die Workflow-Definition. Sie regelt den aktiven Kontroll- und Datenfluß zwischen den Bearbeitungsschritten eines Prozesses. Jeder dieser miteinander vernetzten Schritte wird automatisch mit den Daten und Dokumenten versorgt, die zu seiner Bearbeitung erforderlich sind. Ereignisse, die einem Schritt folgen, lösen entsprechende Folgeschritte aus und erzeugen Ergebnisse, die wiederum in den weiteren Arbeitsfluß einbezogen werden. Derartige Ereignisse können Nachrichten von Kunden ebenso sein wie Signale von verbundenen Systemen, Zustandsänderungen oder das Erreichen von Fristen und Terminen. Die Bearbeitungsschritte werden entweder vollautomatisch abgewickelt oder den zuständigen Mitarbeitern in ihren integrierten Eingangskorb gestellt. Die fristgerechte Erledigung der Schritte überwacht das System.

Workflow-Definitionen können jederzeit im grafischen Editor geändert werden. Ohne Eingriff in die Anwendungen können Schritte eingefügt, umgestellt oder gelöscht werden. Die Versionierung macht solche Erweiterungen ohne Störung der laufenden Geschäftsvorfälle möglich.

Objektorientierung

Als Schnittstelle zwischen dem Workflow-Management und den in den verschiedenen Schritten verknüpften Anwendungsfunktionen nutzt der SAP Business Workflow einen objektbasierten Ansatz.

Business-Objekte kapseln Anwendungsfunktionen und -daten. Sie beinhalten alle zusammengehörenden Daten und Funktionen betriebswirtschaftlicher Objekte wie Rechnungen, Stücklisten, Bestellungen oder Desktopobjekten. So lassen sich beispielsweise Anzeige- und Bearbeitungsfunktionen, Informationen über den Objektstatus und vordefinierte Folgeaktivitäten mit den Daten der jeweiligen Objekte verknüpfen. Diese Konzentration von Daten und Funktionen vereinfacht die Kommunikation der Objekte sowie deren flexible Anpassung und jederzeitige Veränderung.

Was in einer Aufgabe zu tun ist, wird bei deren Definition durch die Angabe eines Objekts und einer Methode festgelegt.

Business-Objekte werden zentral im Business Object Repository verwaltet und sind bedarfsgerecht wiederverwendbar.

Gartner Group: "With Business Workflow, SAP has presented a comprehensive object-oriented vision for a production-class workflow system"

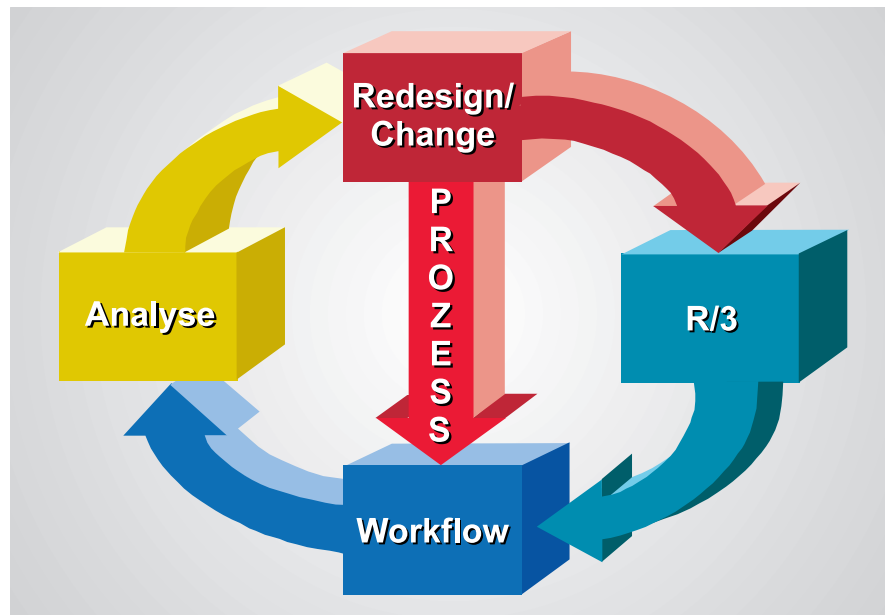
Schnelle Implementierung mit vorbereiteten Bausteinen

Der Einsatz vordefinierter Workflow-Bausteine auf verschiedenen Ebenen beschleunigt den Implementierungsprozeß.

- Für die Definition von Workflows bietet SAP eine Bibliothek von Mustern an, die bereits ablauffähige Anwendungsszenarien enthalten. Sie können unverändert für Workflow-Aufgaben eingesetzt bzw. als Vorlage für die Erstellung kundeneigener Abläufe genutzt werden. Die Muster sind optimal mit den jeweiligen Anwendungsfunktionen abgestimmt. Realisierung und jederzeitige Anpassung von Workflow-Definitionen unterstützt der grafische Workflow-Editor auf einfache Weise und ohne Programmieraufwand. Dazu sind weder Eingriffe in die Anwendungen erforderlich noch werden laufende Geschäftsprozesse gestört.
- Die einzelnen Schritte der Workflow-Muster beziehen sich auf von der SAP ausgelieferte Standardaufgaben, die betriebswirtschaftliche Funktionen kapseln. Sie können leicht zu unternehmensspezifischen Workflow-Definitionen zusammengestellt werden.
- SAP liefert neben einem Business Object Repository auch bereits vordefinierte Business Objekte aus, die Kunden für die Definition individueller Aufgaben nutzen können.
- Für die Implementierung eigener Objekte und Methoden steht die ABAP/4 Development Workbench als professionelle Entwicklungsumgebung zur Verfügung.

Synchron mit der Evolution ihrer Geschäftsprozesse

Statistische Auswertungen von abgeschlossenen Geschäftsprozessen und Trendbetrachtungen geben Aufschluß über die Kosten und die Effektivität von Prozessen. Die hieraus resultierenden Fakten der betriebswirtschaftlichen Realität bilden die Grundlage für Analysen. Ist beispiels-



weise der durchschnittliche Zeit- bzw. Kostenanteil zur Abwicklung eines Geschäftsprozesses zu hoch, liegt ein klarer Hinweis für durchzuführende Reorganisationsmaßnahmen vor.

Diese Evolution Ihrer Geschäftsprozesse wird durch den SAP Business Workflow aktiv unterstützt:

- Geänderte organisatorische Regelungen und Zuständigkeiten erfordern weder Änderungen in der Workflow-Definition noch in der Anwendung.
- Veränderte Abläufe können zu einem definierten Zeitpunkt gültig werden.

Prozeßmodelle als Ausgangsbasis

Die Werkzeuge zur Workflow-Definition sind inhaltlich und methodisch eng an den mitgelieferten Prozeßmodellen des Systems R/3 orientiert. SAP legt die Baupläne der Software in Form von Daten-, Funktions- und Prozeßmodellen offen. Architekturen und Zusammenhänge in den Abläufen werden dadurch deutlich und verständlich.

Referenzmodelle vermitteln aus verschiedenen Sichten ein übersichtliches Bild der betriebswirtschaftlichen Funktionalität und Variantenvielfalt des Systems.

Die Prozeßmodelle bilden die Basis für ein effektives Workflow-Management. Sie sind Leitfaden für den Anwender, wenn es darum geht, die Geschäftsprozesse auf die wesentlichen Unternehmensziele auszurichten und optimalen Nutzen aus der Gestaltung von Workflow-Abläufen zu ziehen. Sie machen auf anschauliche und übersichtliche Weise die Zusammenhänge zwischen betriebswirtschaftlichen Funktionen, den dazugehörigen Informationsobjekten und den handelnden Organisationseinheiten deutlich.

Die Prozeßmodelle:

- zeigen, welche Funktionalität im System R/3 bereits enthalten ist,
- vermitteln einen Überblick, wie die Funktionen in den Prozessen miteinander verbunden sind, von welchen Ereignissen sie gesteuert werden und welche Ereignisse sie produzieren,
- verdeutlichen, an welchen Stellen Workflow Management zur Ergänzung von Standardabläufen sinnvoll und notwendig ist.

Kommunikation über Systemgrenzen

Die Objektorientierung öffnet durch die problemlose Kommunikation von Objekten über Systemgrenzen hinaus zusätzliche Optionen für die effiziente Gestaltung von Geschäftsprozessen. Beliebige Anwendungen auch außerhalb des Systems R/3 können eingebunden werden. So ist einerseits die Verbindung zu Workflow-Systemen anderer Anbieter möglich als auch die Verknüpfung mit externen Systemen.

Automatische EDI-Bearbeitung

Über EDI (Electronic Data Interchange) ein- und ausgehende Dokumente werden zielgerichtet den entsprechenden Geschäftsprozessen zugeordnet. EDI bietet ein weitreichendes Potential für die Automatisierung von Abläufen durch Workflow-Techniken. Externe Transportzeiten können verkürzt, interne Transport- und Liegezeiten minimiert werden. Was noch wichtiger ist: ein großer

Teil eingehender EDI-Nachrichten kann automatisch Folgemaßnahmen erzeugen und die Daten für weitere Ablaufschritte bereitstellen, ohne daß noch eine manuelle Erfassung oder Bearbeitung notwendig ist.

Verteilte Anwendungen verbinden

Flexible Workflowprozesse steuern und koordinieren die Weiterbearbeitung betriebswirtschaftlicher Nachrichten, die mittels Application Link Enabling (ALE) zwischen verteilten Anwendungssystemen ausgetauscht werden. Die ALE-Dienste gewährleisten die reibungslose Kommunikation zwischen autonom an verschiedenen Standorten arbeitenden Systemen, zum Beispiel für die Übermittlung von Stammdatenänderungen oder den Austausch von Bestandsinformationen zwischen dezentralen Werken und zentralen Unternehmensbereichen. Die zielgerichtete Weiterbearbeitung innerhalb der Prozeßkette übernehmen Workflow-Techniken.

Workflow und Desktop Integration

In der Abwicklung von Geschäftsprozessen gehören individuelle Arbeitsschritte wie die Erstellung von Briefen oder Grafiken ebenso zu einem durchgängigen Gesamtprozeß wie die Verbuchung von Bestellungen oder die automatische Reklamation bei überschrittenen Zahlungsfristen. In diesem Zusammenhang rücken vor allem Desktoplösungen in den Blickpunkt, deren Objekte sich nach den Standards von OLE 2.0 (Object Linking and Embedding) in effiziente Workflow-Abläufe einbinden lassen.

World Wide Web und Workflow

World Wide Web (WWW) ist heute für Unternehmen ein wichtiges Medium zum Austausch von Informationen und zum Erschließen neuer Märkte. SAP Business Workflow kann hierbei aktiv einbezogen werden. Ein Beispiel für die Integration ist die Bestellung von Informationsmaterial über WWW. Per Mausclick werden die gewünschten Informationsmaterialien ausgewählt. Über ein Gateway kann das Formular direkt in R/3 einfließen und hier einen Workflow starten, der alle nachfolgenden Schritte aktiv steuert.

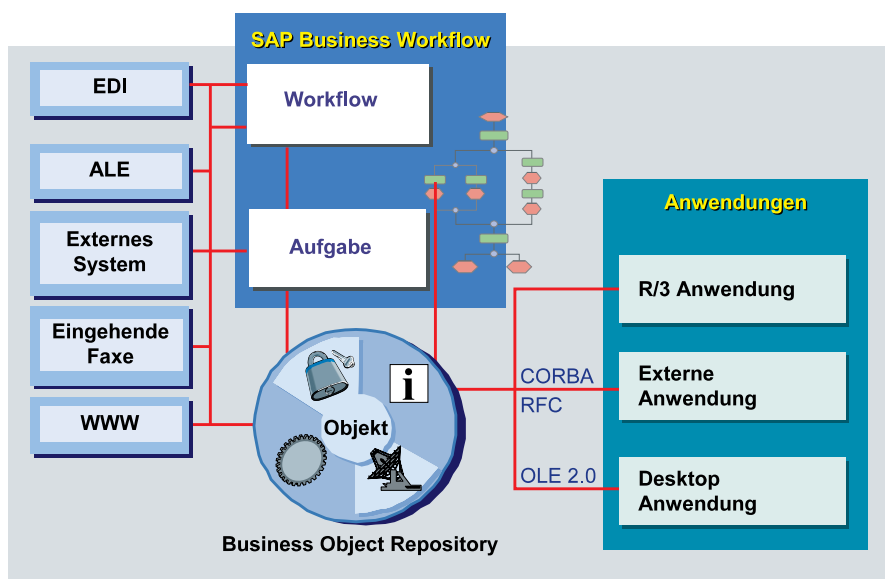
Microsoft Messaging API

Der integrierte Eingangskorb ist über die MAPI-Schnittstelle zugänglich. Auf diese Weise können in Ihrem Unternehmen etablierte Mailsysteme in den Workflow integriert werden.

SAP ist aktives Mitglied der Workflow Management Coalition

Workflow Management Coalition
WfM
C
SAP arbeitet aktiv an der Spezifikation von Standards mit und übernimmt die publizierten Standards der WfMC.

Bis zu einer vollständigen Verfügbarkeit der standardisierten Workflow APIs der WfMC veröffentlicht SAP eigene Schnittstellen. Damit können Kunden bereits heute ihre Systeme an den SAP Business Workflow anbinden.

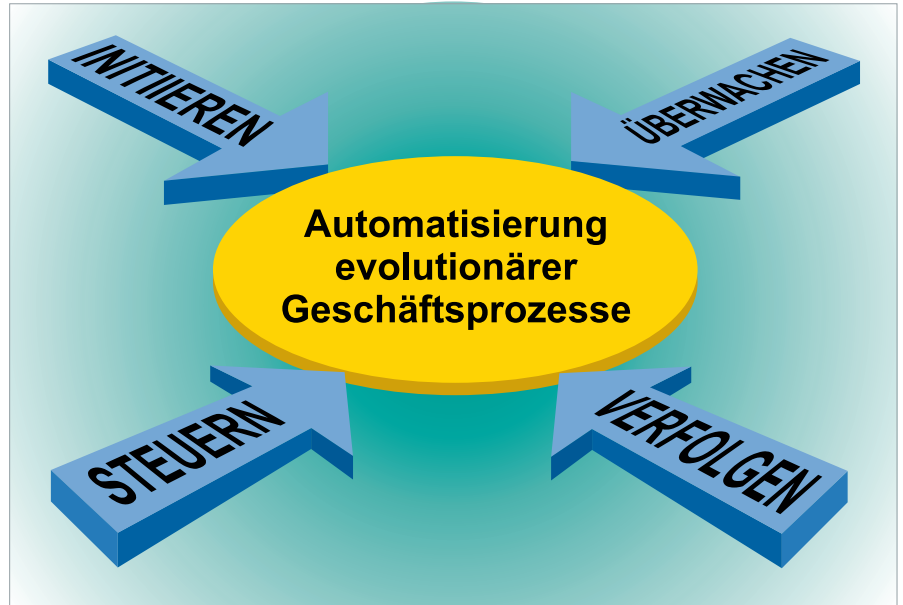


Überzeugende Vorteile

Der Nutzen von SAP Business Workflow summiert sich zu einer Fülle überzeugender Argumente, die zum Dialog über den Einsatz einladen.

SAP Business Workflow:

- ergänzt die integrierte Abwicklung von Abläufen im System R/3 um individuell gestaltbare Möglichkeiten zur Automatisierung, aktiven Steuerung und Kontrolle von betriebswirtschaftlichen Geschäfts- und Kommunikationsprozessen,
- beschleunigt den Arbeitsfluß über Anwendungen, Funktionsbereiche, Organisationseinheiten und Zeitspannen hinweg,
- beinhaltet integriertes Organisationsmanagement mit einer flexiblen Zuordnung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten an Mitarbeiter, Stellen oder Gruppen
- unterstützt den Anwender bei der Einführung von Workflow-Techniken durch vorbereitete Musteranwendungen und flexible Anpassungsmöglichkeiten,
- erleichtert das Prozeßmanagement durch einfach bedienbare Werkzeuge zur Definition und dynamischen Änderung von Workflow-Aufgaben,
- stellt den Mitarbeitern an ihren Arbeitsplätzen einen individuell gestaltbaren und vielseitig nutzbaren elektronischen Eingangskorb als „universal inbox“ zur Verfügung.



SAP Business Workflow erhöht in der Kombination mit den R/3-Anwendungen die Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit des Gesamtsystems. Transparenz und Qualität der Geschäftsprozesse steigen. Zusätzlich werden die Kosten für die Geschäftsabwicklung erheblich reduziert. Die Mitarbeiter werden in Gesamtabläufe eingebunden. Ihre Arbeit wird von Routinefunktionen entlastet. Aktuelle Informationen und der jederzeitige Zugriff auf benötigte Dokumente steigern ihre Produktivität.

SAP Business Workflow hilft den Unternehmen, mit der Evolution ihrer Geschäftsprozesse Schritt zu halten und auch langfristig deren Optimierung zu gewährleisten. Investitionen von Heute für die Herausforderungen von Morgen.

Technik und Service

Die R/3-Software basiert auf einer Client/Server-Architektur. Sie ist als offenes System für den Einsatz auf den Betriebssystemen verschiedener Hersteller konzipiert. Die SAP bietet Ihnen neben der Software ein breites Spektrum von Dienstleistungen an: kompetente organisatorische und systemtechnische Beratung von der Projektplanung bis zur Realisierung, qualifizierte Schulung Ihrer Mitarbeiter und einen Hotline-Support rund um die Uhr.

Der Qualitätsmanagementprozeß der SAP-Entwicklung und der SAP-Beratung Deutschland entspricht dem internationalen Qualitätsstandard gemäß ISO 9001.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns.