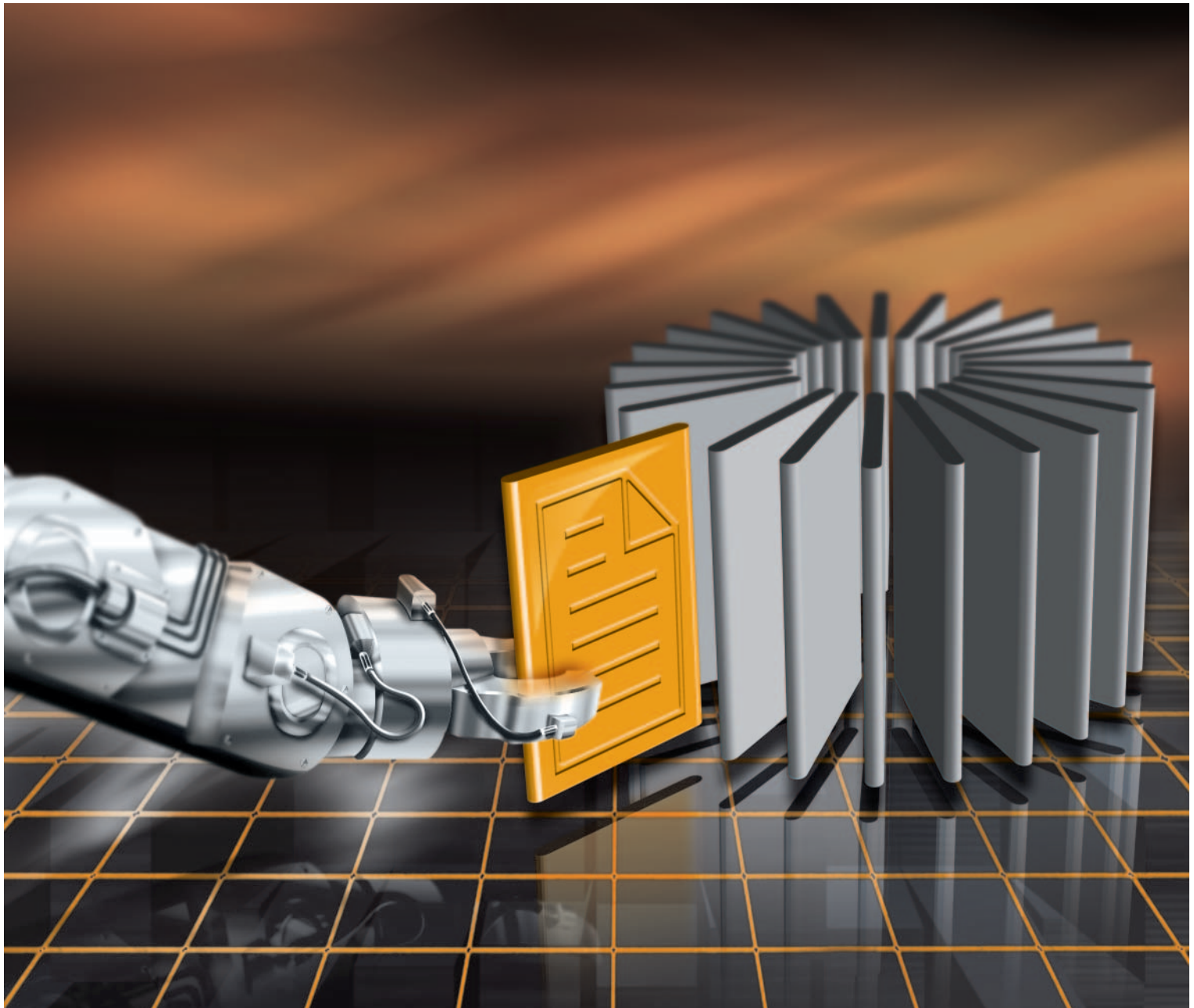


SAP* & DOKUMENTE

EIN SUPPLEMENT VON **S@PPORT**

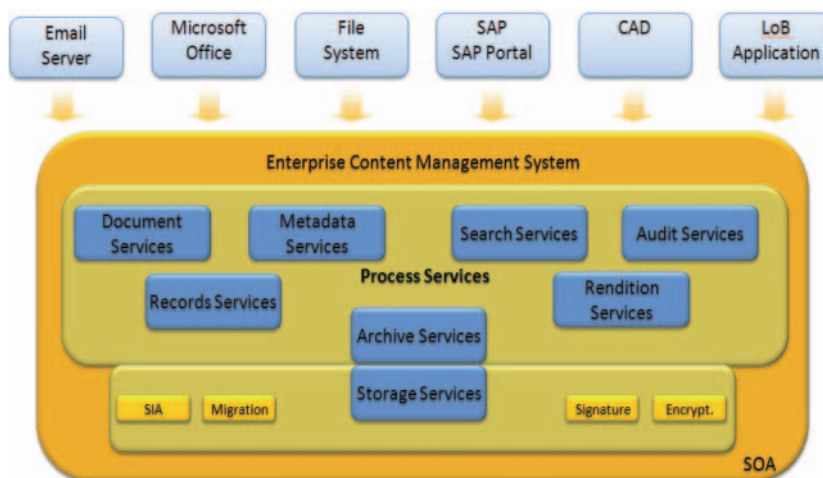
Sonderdruck aus S@PPORT-Supplement „SAP & Dokumente“ vom 09.07.2009 • www.sap-port.de



Die Kopplung strukturierter und unstrukturierter Informationen in der Praxis

DOKUMENTENZENTRISCHE PROZESSE EFFIZIENT ABBILDEN

Enterprise Content Management (ECM) ist auch im Umfeld von SAP ein wichtiges Thema geworden. Nach den Ursprüngen der Daten- und Dokumentenarchivierung über SAP ArchiveLink – 1992 entwickelt von SAP und Ixos – hat auch SAP ihre Produktpalette im Bereich ECM weiter ausgebaut. Allerdings bietet SAP heute selber kein umfassendes ECM-System, um dokumentenzentrische Prozesse mit allen dazugehörigen Funktionalitäten effizient abzubilden. Partnerlösungen bieten hier die notwendige Ergänzung.



Moderne ECM-Systeme bieten im Standard sehr viele Funktionalitäten für die Verwaltung aller Inhalte eines Unternehmens an – auch um strukturierte und unstrukturierte Inhalte z.B. innerhalb SAP zu verknüpfen und darzustellen.

Von Joachim Freitag*

Die Integration von Dokumenten in die transaktionsorientierte Welt von ERP und CRM war ein Meilenstein auf dem Markt von Dokumentenmanagementsystemen. Erstmals konnten innerhalb eines ERP-Produkts Belege (Buchungssätze) mit Dokumenten verknüpft werden und innerhalb der Bedienoberfläche zusammenhängend angezeigt werden. Zusätzlich war die zugrundeliegende Schnittstelle offen konzipiert, so

dass sich unterschiedliche Archivsysteme dafür zertifizieren konnten.

Die Einführung der Dokumentenarchivierung stellt somit im SAP-Kontext, das heißt im Umfeld von Geschäftsprozessen und Transaktionen, den ersten Schritt in Richtung Enterprise Content Management dar. Mit der Einführung von „SAP NetWeaver“ kamen verschiedene Erweiterungen zum Management von Dokumenten innerhalb von SAP (z.B. KM, DMS, RM oder KPRO – mit neuen Dokumentmodellen) dazu. Gleichzeitig

trennte SAP die frühere „SAP Basis“ konsequenter von den SAP-Modulen (FI/CO, MM, SD, PM usw.) und insbesondere den Industrielösungen. Damit standen diese Dokumentenmanagementfunktionen generell zur Verfügung, also auch für neue Lösungen wie „SAP PLM“ oder „SRM“. Allerdings verglichen mit führenden ECM-Anbietern bietet SAP heute selber kein umfassendes ECM-System, um dokumentenzentrische Prozesse mit allen dazugehörigen Funktionalitäten effizient abzubilden. Zwei Herausforderungen stellen sich hier: Anreicherung der ECM-Funktionalität und Verknüpfung der Non-SAP-Welt mit den Prozessen innerhalb von SAP. SAP hat sich dazu entschieden, eigene verfügbare Basis-ECM-Komponenten abzurunden und gleichzeitig eine „Extended ECM-Funktionalität“ über Partnerlösungen bereitzustellen. Bestes Beispiel ist dazu die Lösung „Extended ECM for SAP Solutions“ von Open Text.

Getrennte Welten

Dokumente, die im Kontext von transaktionsorientierten Systemen verwendet werden und selbst in der Regel keinem Änderungszyklus unterliegen, nennt man strukturierte Dokumente. Sie durchlaufen gradlinig einen definierten SAP-Prozess, ein typisches Beispiel ist der Rech-

* Joachim Freitag ist Geschäftsführer der Doctra GmbH



Es gibt keine Standardumsetzung, sondern die individuellen Anforderungen und Gegebenheiten jedes Unternehmens sind zu berücksichtigen.

nungseingangsprüfungsprozess. Unstrukturierte Dokumente entstehen häufig in der Zusammenarbeit von Mitarbeitern, werden in der Regel außerhalb der SAP-Welt erstellt und unterliegen häufigen Änderungen während ihres Lebenszyklus. Ein typisches Beispiel ist die Spezifikation eines Produkts.

Die Welt der strukturierten Dokumente steht heute oftmals noch getrennt neben der Welt der unstrukturierten Dokumente. Prozesse zur Dokumentenerstellung im Umfeld von SAP sind zwar sehr häufig geprägt von einem hohen Integrationsbedarf in die Microsoft-Office-Welt, aber noch ist die nahtlose Integration nicht gegeben. Diese Lücke schließen heute ECM-Systeme, die beides beherrschen:

- ECM-Funktionen für die Erstellung-, Freigabe- und Verwaltung von Dokumenten außerhalb und innerhalb von SAP mit tiefer Integration in die Office-Welt und
- die Integration der ECM-Funktion in die in SAP-Welt auf Basis von ArchiveLink.

Über Partnerlösungen kann eine weitere Schwachstelle der heutigen SAP-Dokumentenarchivierung beseitigt werden: die fehlende Standardunterstützung des Lebenszyklus von archivierten Dokumenten bzw. deren Bedeutung im gesamten Kontext des Unternehmens.

Will man Dokumente, die mit SAP-Geschäftsobjekten verknüpft sind, geordnet nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist löschen oder dieser einer besonderen Gruppe von Dokumenten zuordnen, die z.B. Gegenstand eines schwebenden Gerichtsverfahrens sind (um sie temporär vor einer fristgerechten Löschung zu bewahren), dann ist man auf Erweiterungen des SAP-Systems angewiesen.

Doch der Brückenschlag zwischen SAP und ECM eröffnet noch weit mehr Möglichkeiten zur Optimierung dokumentenzentrierter Prozesse:

- die Bereitstellung aller im Unternehmen vorliegenden Dokumente zu einem Geschäftsobjekt (z.B. von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern) – strukturiert nach unterschiedlichen Kriterien (Akten und Sichten),
- die Überarbeitung und Verknüpfung von unstrukturierten Dokumenten (aus dem ECM) mit Geschäftsobjekten im SAP,
- die Anzeige und Bearbeitung aller Dokumente in der für den Anwender vertrauten Oberfläche, sei es Office, Outlook, Web-Browser oder das SAP GUI,
- die einfache Integration von E-Mails,
- die Unterstützung der Dokumentenerstellung mit leistungsfähigen Kollaborationsfunktionen,

DOCTRA

ECM CONSULTING



- Lösungen und Services im Umfeld von Enterprise Content Management
- langjährige Erfahrungen aus vielen Projekten mit Produkten wie
- Microsoft SharePoint®, Open Text Livelink® und SAP®

Doctra GmbH
Bretonischer Ring 18
85630 Grasbrunn
Tel.: +49-89-95441 1920
Fax.: +49-89-95441 192-9

<http://www.doctra.de>

- die Verwaltung von Dokumenten über dokumentenzentrische Workflow-Funktionen,
- die Integration der SAP-Anwender in übergreifende Geschäftsprozesse – von Anfang bis zum Ende.

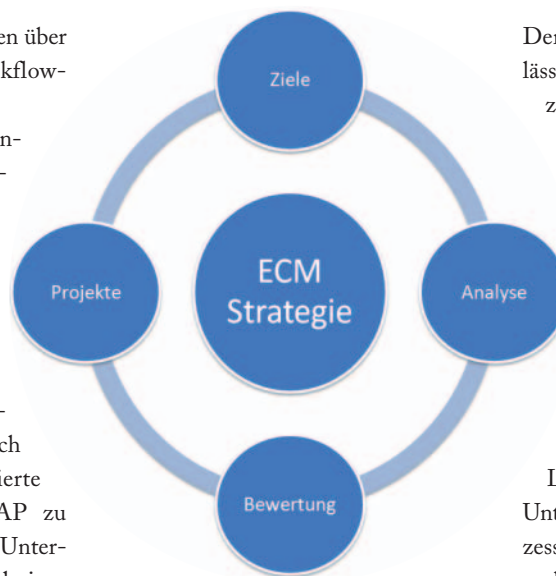
Vorgehen in der Praxis

Moderne ECM-Systeme bieten im Standard sehr viele Funktionalitäten für die Verwaltung aller Inhalte eines Unternehmens an – auch um strukturierte und unstrukturierte Inhalte z.B. innerhalb von SAP zu verknüpfen und darzustellen. Ein Unternehmen muss neben der Auswahl eines ECM-Lieferanten festlegen, welche Einzelschritte und damit Projekte und Implementierungen umgesetzt werden sollen, um ein umfassendes ECM-System zu etablieren. Doch wie sieht der Weg zu einer ECM-Strategie und damit zu einer funktionierenden unternehmensweiten ECM-Lösung aus?

Eine ECM-Strategie dient als Grundlage eines Umsetzungsplans für die unterschiedlichen Problemstellungen. Sie gibt den Rahmen vor, in dem sich alle nachfolgenden Lösungen bewegen und stellt sicher, dass alle Lösungen in eine einheitliche Landschaft eingebettet sind. Dabei sind viele Faktoren zu beachten, wobei nur eines feststeht: Es gibt keine Standardumsetzung, sondern die individuellen Anforderungen und Gegebenheiten jedes Unternehmens sind zu berücksichtigen. Dabei muss ausgehend von den Unternehmenszielen eine individuelle Analyse der Anforderungen und eine entsprechende Bewertung möglicher Projekte durchgeführt werden.

SAP-Anwender und ECM

An der Umsetzung von ECM-Projekten gerade im SAP-Bereich sind häufig sehr viele Mitarbeiter direkt oder indirekt beteiligt. Hinsichtlich der Einführung von ECM-Lösungen gibt es Unterschiede: Während im transaktionsorientierten, strukturierten Umfeld innerhalb SAP neue Lösungen mangels Alternativen verpflichtend durchgesetzt werden können, spielt bei dokumentenzentrierten und kollaborativen Lösungen außerhalb SAP die Akzeptanz der Benutzer eine viel



Ausgehend von den Unternehmenszielen muss eine individuelle Analyse der Anforderungen und eine entsprechende Bewertung möglicher Projekte durchgeführt werden.

wichtigere Rolle. Der entscheidende Faktor ist sehr häufig die Einfachheit der Benutzeroberfläche sowie vor allem der Anwendernutzen in der täglichen Arbeit. In der Kombination strukturierter Inhalte aus SAP mit unstrukturierten Informationen liegt für jeden Mitarbeiter ein hohes Nutzenpotenzial. Um dieses zu realisieren, greift man bestenfalls auf die bereits evaluierten Ablage- bzw. Archivierungsszenarien einer ECM-Unternehmensanalyse zurück.

Wo legen Mitarbeiter Dokumente ab bzw. greifen auf Dokumente zu, die in übergreifenden Geschäftsprozessen entstehen oder verwendet werden, die sowohl innerhalb SAP als auch außerhalb ablaufen?

In vielen Unternehmen finden sich genau solche dokumentenzentrischen Prozesse in verschiedenen Funktionsbereichen/Abteilungen, wie z.B.

- Vertrieb: Erstellung und Verwaltung von Verträgen und Angeboten.
- Einkauf: Durchführung von Lieferanten-Audits.
- Personalwesen: Einstellungsprozess neuer Mitarbeiter.
- IT: Planung und Abwicklung von IT Projekten.
- Callcenter: Klärung von Kundenanfragen.

Der gleichzeitige, umfassende und verlässliche Zugriff auf alle für einen Prozess relevanten Dokumente und Informationen eines Unternehmens erleichtert den Mitarbeitern die Arbeit enorm.

Als konkretes Beispiel für die Vorteile eines umfassenden Zugriffs soll an dieser Stelle der Umgang mit Verträgen im Vertrieb dienen.

Sowohl die Erstellung des eigentlichen Vertrags als auch die Bearbeitung zugehöriger Anlagen wie Leistungsbeschreibungen ist in vielen Unternehmen ein hoch kollaborativer Prozess – geprägt von der Zusammenarbeit mehrerer Mitarbeiter und einer hohen Anzahl an Versionen der Dokumente. Auf der anderen Seite ist in der Erfüllung von Verträgen bzw. Aufträgen hohe Effizienz und schnelle Abwicklung erforderlich – hier entstehen häufig automatisiert viele gleichartige Dokumente.

Die Mitarbeiter im Vertrieb müssen einerseits im Dialog mit dem Kunden (ggfs. vor Ort, d.h. offline) auskunftsfähig sein, um Fragen nach dem aktuellen Lieferstatus von Aufträgen oder eventueller schriftlicher Reklamationen beantworten zu können. Andererseits brauchen diese Mitarbeiter Informationen aus SAP sowie aus aktuellem Schriftverkehr (auch E-Mails), um mit dem Kunden neue Verträge besprechen und ausfertigen zu können.

Der Zugriff auf all diese Dokumente und Daten kann in einer umfassenden 360-Grad-Sicht dem Vertrieb auch offline zur Verfügung gestellt werden und unterstützt den Mitarbeiter im Vertriebsprozess.

Fazit

Die Erweiterung von SAP-Systemen um ausgefeilte Möglichkeiten zum Dokumentenmanagement und den Zugriff auf alle Unternehmensdokumente mit der Verwaltung des Lebenszyklus der Dokumente parallel zur Verwendung eines revisions-sicheren Archivsystems schafft neue Potenziale zur Optimierung der Geschäftsprozesse eines Unternehmens. (ap) @

Doctra

Tel.: (089) 95 44 119-23

Fax: (089) 95 44 119-49

E-Mail: joachim.freitag@doctra.de

Internet: www.doctra.de