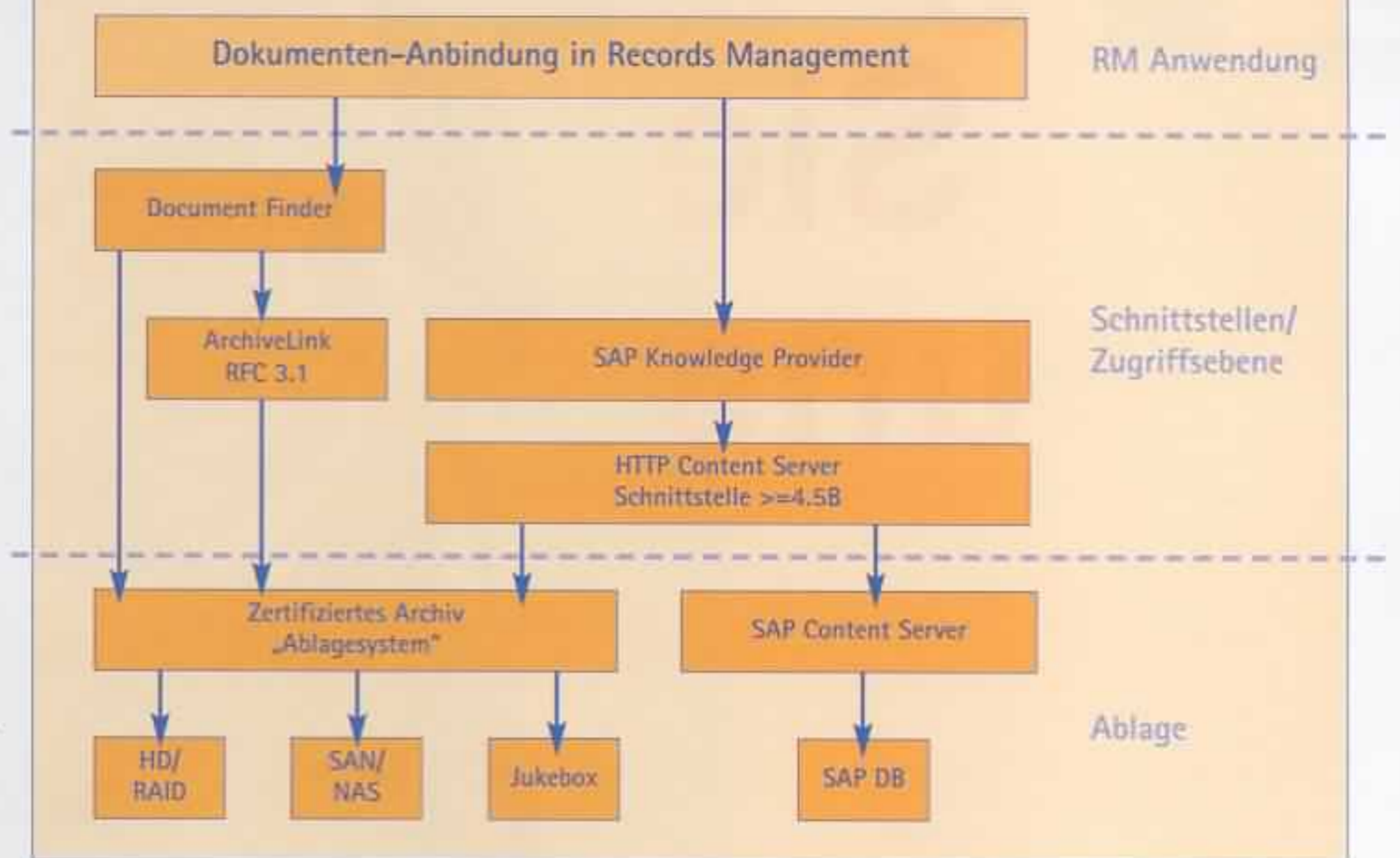


## Dokumenten-Anbindung in Records Management



Records Management Schichtenmodell für die Einbindung von Dokumenten (Quelle: Zöller & Partner GmbH)

# Erweiterte Aktenbearbeitung mit SAP Records Management

Seit Veröffentlichung des Basis-Release 6.20 stellt SAP mit „SAP Records Management“ eine neue Anwendung für die Aktenbearbeitung zur Verfügung, die bereits in einzelnen Projekten zum Einsatz kommt. Behörden, Versicherungen, Banken und solche Unternehmen beziehungsweise Abteilungen, für deren Tätigkeiten der Rückgriff auf komplexe, umfangreiche Akten notwendig ist, sollen hierdurch eine gezielte Unterstützung erhalten, die die Vorteile einer integrierten Prozessbearbeitung voll ausschöpft.

Neu an Records Management ist der Umgang mit Dokumenten und Informationen im Bearbeitungsprozess: Während der Anwender im klassischen SAP-System bereits seit Jahren von der SAP-Transaktion heraus auf das zugehörige Dokument zugreifen kann, kehrt SAP mit Records Management die Sichtweise um: Nicht die Einzeltransaktion steht im Mittelpunkt sondern der Gesamtvorgang – zusammengehalten in einer elektronischen Akte. Dabei stellt SAP nicht einfach eine weitere Transaktion neben die bestehenden Anwendungen, sondern gibt seinen Kunden mit Records Management ein mächtiges Werkzeug an die Hand, mit dem Dokumente, Transaktionen, Reports und

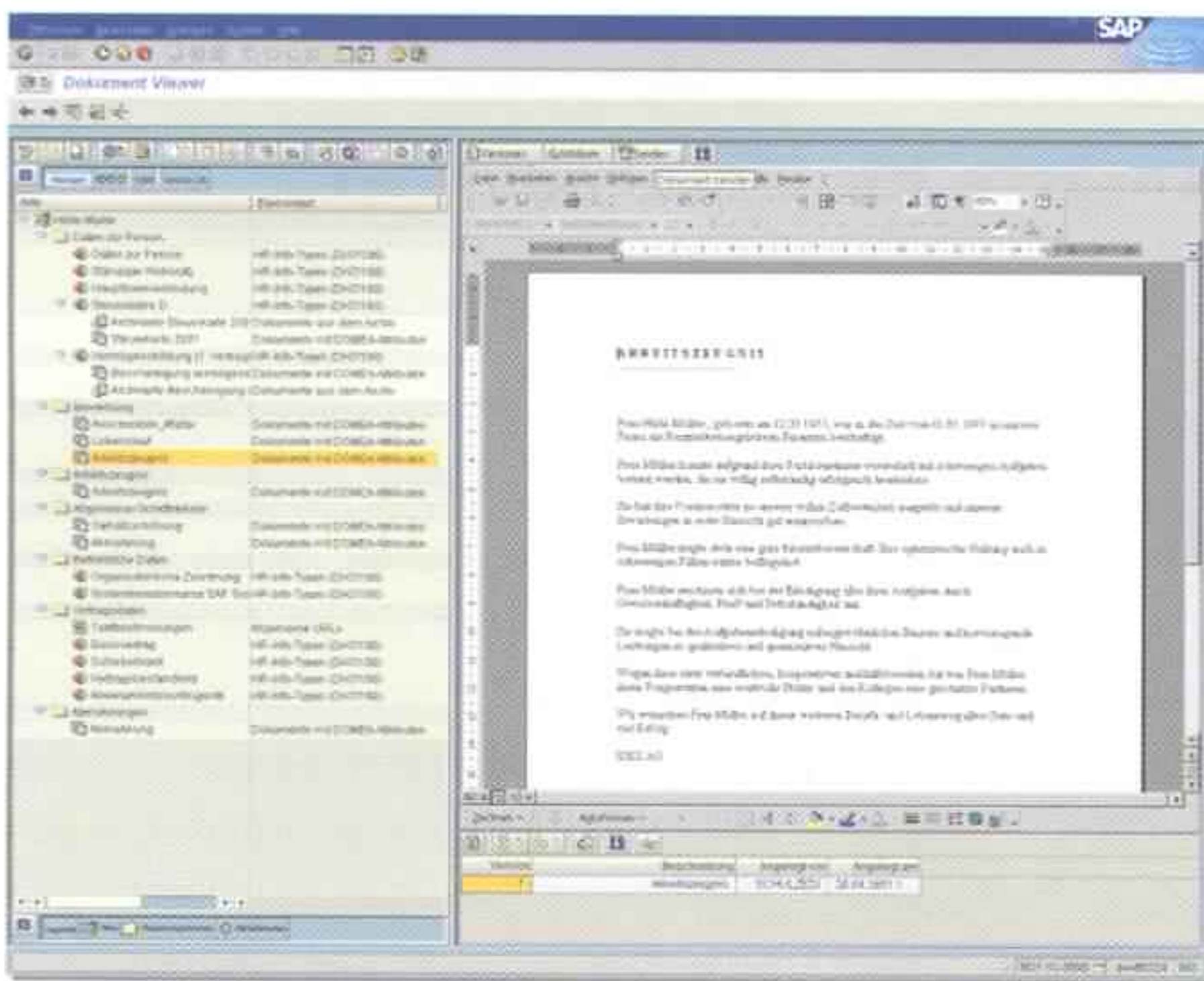
Workflows in einem XML-basierten Rahmen zusammengehalten und als Akte verwaltet werden können.

Typisch und für die qualitativ hochwertige Fallbearbeitung wichtig ist die einheitliche Strukturierung von Akten. Viele Behörden und Unternehmen erarbeiten hierfür Standards, die den grundsätzlichen Aufbau von Akten festlegen und angeben, welches Dokument in welchen Bereich einer Akte nach welchen Kriterien abzulegen ist.

Hierfür stellt SAP den „Records Modeller“ bereit: Entsprechend berechnete Mitarbeiter des Unternehmens können hierüber die grundsätzlichen Elemente elektronischer Akten festlegen. Ebenso lassen sich

unterschiedliche Aktentypen zum Beispiel Personalakten, Bauakten, Kreditakten und Schadenakten definieren, die auch unterschiedliche Strukturmerkmale aufweisen. Bereits bei der Struktur-Definition lässt sich festlegen, in welchen Aktenbereichen die späteren Dokumente automatisch, das heißt entsprechend ihrer Klassifizierungsmerkmale wie Dokumentendatum, Dokumentenart oder Absendeort, abgelegt werden sollen.

Um die Vorteile einer integrierten, elektronischen Aktenbearbeitung voll auszuschöpfen, ermöglicht SAP im Rahmen der Aktenstruktur-Definition die Vorgabe von typischen Bearbeitungsfunktionen innerhalb der Akte: So lassen sich bereits hier Auskunfts- und Erfassungstransaktionen wie die Rechnungsbeleg-Erfassung, Reports wie die kundenspezifische Schadenübersicht und vordefinierte Workflows wie die KFZ-Schadenabwicklung als Aktenelemente hinterlegen, die dem Anwender in einer „instanziierten“ Akte als deren fester Bestandteil unmittelbar zur Verfügung stehen.



Hierarchische Aktendarstellung und Dokumentanzeige  
(Quelle: SAP)

## Records Management basiert auf der XML-Technologie

Technologisch basiert Records Management vollständig auf XML, wobei die Aktenstruktur-Definitionen als XML-Schema hinterlegt sind, während die einzelne Akte (Instanz) als XML-Dokument in der Anwendungsdatenbank abgelegt wird. Die Ablage der XML-Dokumente, eine Akte ist zunächst ein XML-Dokument, kann alternativ auch über die HTTP Content Server Schnittstelle erfolgen. Als Ablagesystem kann dann wahlweise der SAP eigene Content Server verwendet werden oder ein zertifiziertes, externes Ablagesystem. Kommt der SAP eigene Content Server zum Einsatz, so liegen die Akten als BLOB, Binary Large Object, in dessen SAP-Datenbank, ehemals ADABAS D.

Bei jedem Aufruf einer Akte führt Records Management das aktuelle XML-Schema der Aktenstruktur mit dem aktuellen XML-Dokument des Akteninhalts zusammen. Auf diese Weise kann auch nachträglich, das heißt nach Instanziierung von Akten eine Strukturveränderung durchgeführt werden, die auch auf den Bestand angewendet wird. Hierbei hat der Entwickler von Aktenstrukturen jedoch darauf zu achten, dass die Änderungen mit den bislang instanziierten Strukturen kompatibel

sind, um Informationsverluste im Aktenbestand zu vermeiden.

## Records Management Akten: fast leere Verweis-Hüllen

Eine Records Management Akte ist streng genommen eine fast leere Hülle: Der wesentliche Inhalt dieses XML-Dokuments sind seine Strukturinformationen und die Verweise auf die eigentlichen Akteninhalte.

Für Unternehmen und Behörden, die besonders große Aktenmengen zu verwalten haben und zusätzlich eine besonders strenge Aktenkennzeichnung benötigen steht innerhalb von Records Management zusätzlich der „Records Planner“ bereit. Mit diesem Hilfsmittel lassen sich Regeln zur automatischen Generierung von Aktenkennzeichen definieren, die eine geordnete Auffindbarkeit der einzelnen Akten innerhalb des Regelwerks ermöglicht. Wie klassische Papierakten beinhalten Records Management Akten ebenfalls Dokumente. Diese liegen jedoch nicht im Records Management System sondern werden über die bewährte, SAP eigene ArchiveLink Schnittstelle – beziehungsweise HTTP Content Server Schnittstelle – verwaltet und liegen physikalisch in einem zertifizierten, externen Ablagesystem.

## Einbindung von Fremd-Archiven

Neben der Einbindung von „ArchiveLink“ Dokumenten ermöglicht Records Management zusätzlich die Nutzung der neuen SAP „Document Finder“ Schnittstelle. Während der Verweis auf ArchiveLink Dokumente vom SAP-System selbst verwaltet wird, nutzt die Document Finder Schnittstelle ein aus SAP-Sicht „fremdes“

Ablagesystem und dessen Verwaltungsdatenbank. Der Document Finder generiert letztlich eine Suchabfrage im Archivsystem und stellt die zurückgelieferte Trefferliste auf der SAP-Oberfläche dar. Das Customizing kann darüber hinaus so eingestellt werden, dass selbst die Anzeige der gefundenen Dokumente über den SAPGUI erfolgt.

Für den „normalen“ Records Management Anwender steht mit dem „Records Browser“ eine Anzeige- und Bearbeitungsfunktion der Akteninhalte zur Verfügung. Er kann dabei unmittelbar mit den Akteninhalten arbeiten, sich Dokumente anzeigen lassen, die enthaltenen Transaktionen oder Reports ausführen oder einen Vorgang (Workflow) starten.

## Zwei Arten von Workflows

Records Management kennt hierbei zwei Arten von Workflows: „Klassische“, hochstrukturierte Workflows und Ad hoc definierte Workflows. „Klassische“ Workflows werden vorab mit dem SAP eigenen Workflow-Tool „WebFlow“ erstellt und können ebenfalls als Verweisobjekt bereits in der Akte verlinkt sein oder vom Anwender aus der Akte heraus recherchiert und gestartet werden.

„Ad hoc“ Workflows sind Records Management spezifisch: Hier kann der Anwender spontan einzelne Dokumente und auch ganze Hierarchie-Bäume einer Akte in einer „Vorgangsakte“ zusammenfassen,



*Volker Halstenbach ist Partner der Zöller & Partner GmbH, einer anbieterneutralen Technologie- und Management Beratungsgesellschaft rund um Dokumenten-Management-Systeme.*

## Meinung:

## Viele Ansätze für Unternehmen und Behörden

Wer den heutigen Aktenbestand von Behörden und Unternehmen kritisch untersucht wird häufig auf deutliche Defizite stoßen: Bedingt durch manuelle Fehlalagen, Do-

kumenten-Entnahmen und durch die dramatisch gestiegene Zahl elektronischer Dokumente, vor allem E-Mail, sind heutige Akten in der Mehrzahl unvollständig und Dokumente befinden sich am falschen Ort – häufig nicht einmal innerhalb der richtigen Akte.

Dokumenten-Management-Ansätze in aktenintensiven Umgebungen benötigen jedoch spezielle Unterstützungsroutinen für die Aktenbearbeitung: Anwender müssen den häufig umfangreichen Akteninhalt auch im DMS nach gewohnten Kriterien gliedern können, Unterakten einrichten, Vorgänge abgrenzen und weiterreichen und so weiter. Daneben muss die einheitliche Verwaltung herkömmlicher, ursprünglich papiergebundener Dokumente und elektronischer Dokumente einfach möglich sein.

SAP Records Management kommt nicht nur diesen Bedürfnissen entgegen sondern bietet überdies Unternehmen die technologische Basis, um innerhalb der Akten zugleich die betriebswirtschaftlichen Auskunfts- und Bearbeitungsfunktionen einzubetten. Hier nutzt SAP seinen „Heimvorteil“ und integriert „klassische“ SAP-Anwendungsfunktionen (v.a. Transaktionen und Reports), SAP WebFlow, die Content Server Umgebung und die neue Document Finder Schnittstelle in diesem neuen Produkt.

Gerade durch den Document Finder können nun auch solche Kunden die SAP-Umgebung nutzen, die bereits ein von SAP unabhängiges elektronisches Archiv betreiben. Hierfür muss das bestehende Archiv nicht verändert werden und die enthaltenen Bestände brauchen nicht explizit in SAP verknüpft zu werden. Dies spart Zeit, Aufwand und gibt dem Anwender eine hohe Flexibilität bei der Zusammenstellung seiner Gesamtlösung.

## Design und Konzeption mit wachsender Bedeutung

Bei der Lösungsgestaltung ist besonderes Augenmerk auf ein sauberes Design und die Konzeption der elektronisch abgebildeten Ablageorganisation zu richten: Neben einer möglichst effizienten Ablagestruktur, die gleichermaßen Ablagetätigkeiten und das Wiederfinden optimiert, sind im Anwendungsdesign zusätzlich Zugriffsschutz-Regeln zu definieren, die einzelne Akten und Dokumente vor dem Zugriff Unberechtigter schützen und gleichermaßen sicher und anwendbar sind.

Nicht zuletzt ist auch in einer „reinen“ SAP-Umgebung die sorgsame Auswahl einer passenden Archivsystem-Infrastruktur von hoher Bedeutung, bildet diese doch die technologische (Ablage-) Basis, sozusagen den Motor der gesamten Anwendung. Hier reicht es nicht aus, beim DMS-Hersteller nach dem SAP-Zertifikat zu fragen, denn dieses belegt allein die Funktionsfähigkeit der SAP – DMS Schnittstelle: Die architektonische und funktionale Ausprägung des Archivs sind von fundamentaler Bedeutung, auch wenn es als scheinbar „banales“ SAP-Ablagesystem Verwendung finden soll.

*Volker Halstenbach*