



# **SAP Business Workflow Agentes y Estructura Organizativa**

# Objetivos del Curso

## Objetivos

*Son objetivos de este curso*

- § Enviar los work items a los agentes correspondientes es la mitad de la historia. Tener una estrategia para mantener la asignación trabajando mas alla de los cambios organizacionales y las fluctuaciones de personal es la otra mitad.
- § En esta parte del curso nos enfocaremos a lograr que ambas partes se logren con éxito.

# Contenidos

- Conociendo la asignación de agentes
  - Agentes Posibles
  - Agentes Responsables
  - Agentes Excluidos
  - Receptores
  - Agente “actual”
  - Agentes para notificaciones y plazos
- Estructura Organizativa en la asignación de agentes
  - El plan organizacional básico
  - Mantenimiento del plan
  - Asignación y reasignación de usuarios
  - Transporte del plan
- Trabajando sin la Estructura Organizativa

# Conociendo la Asignación de Agentes

- Introducción

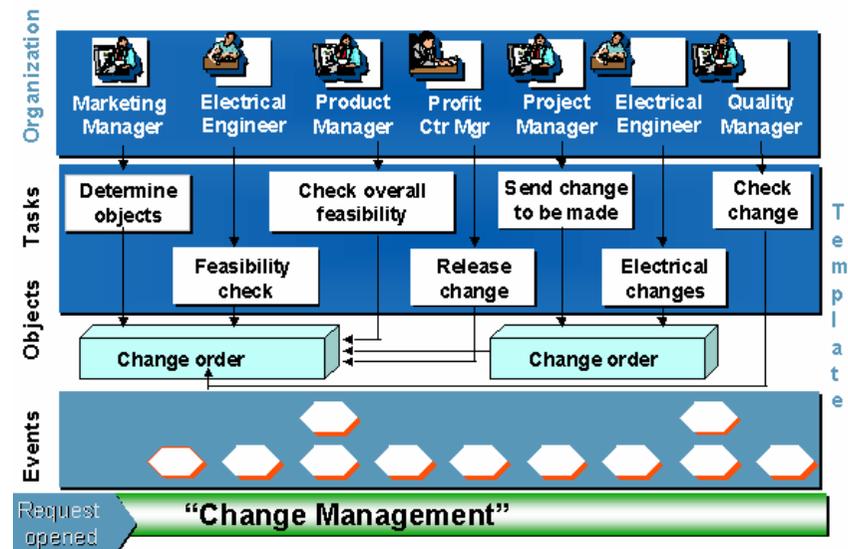
- Cada **work item** (entendiendo por work item a la instancia en tiempo de ejecución de un paso del workflow) **puede ser procesado por**:
  - El sistema de workflows, utilizando el usuario WF-BATCH
  - Un agente
- Un agente **es la persona que ejecuta el trabajo** a realizar en el workflow.
- Los agentes son los encargados de ejecutar tareas que **no pueden** ejecutarse automáticamente.
- Una de las tareas más interesantes y regularmente una de las que mas tiempo insume en el momento de definir un workflow es como el sistema determinara a los agentes correctos para cada work item. Desde la perspectiva de negocio esto no es “trivial”, particularmente cuando es un nuevo proceso que no ha sido llevado a cabo por nadie anteriormente.

# Conociendo la Asignación de Agentes

- Introducción

- Antes de empezar debemos saber:

- Como un agente **recibe, visualiza y completa** un work item.
    - Las diferentes maneras en que el workflow **asigna agentes a un work item**.
    - Como los agentes son **identificados** en el sistema (a traves de su user ID y objetos organizacionales).
    - Las diferentes técnicas que pueden ser usadas para **determinar el agente** correcto para un work item.



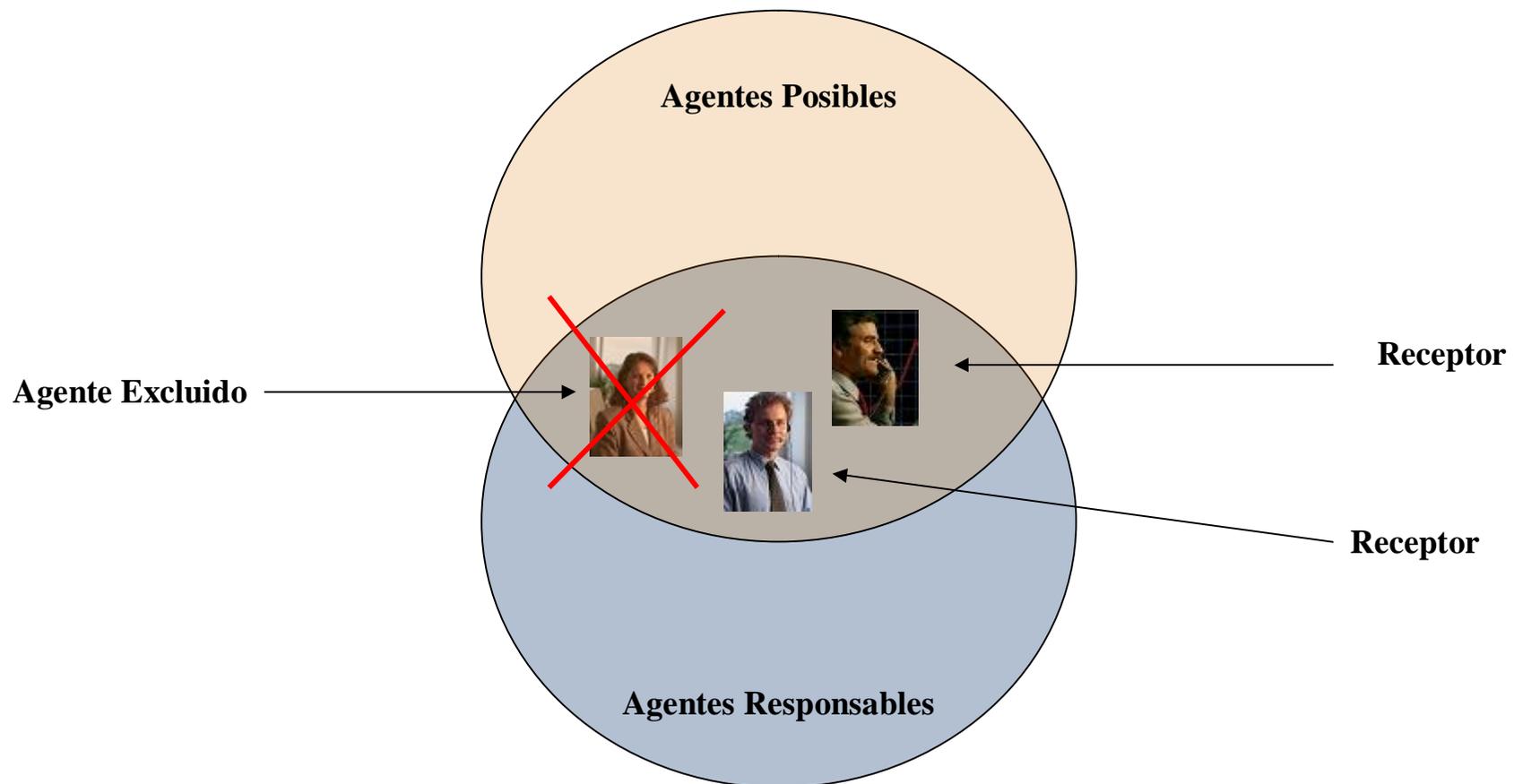
# Conociendo la Asignación de Agentes

- Asignación de Agentes

- El sistema de workflows deberá trabajar con grupos de agentes para poder determinar los responsables finales de la ejecución de un work item.
- Cuando estamos diseñando, implementando y manteniendo un workflow, debemos entender como el sistema de workflow ve estos grupos de agentes.
- Los grupos de agentes son:
  - **Agentes Posibles**
    - Son quienes están permitidos para ejecutar el trabajo
  - **Agentes Responsables**
    - Son quienes deben realizar el trabajo en un caso determinado
  - **Agentes Excluidos**
    - Son quienes no deben realizar el trabajo en un caso determinado
- Estos tres grupos pueden solaparse e intersecarse para poder determinar el agente responsable final.

# Conociendo la Asignación de Agentes

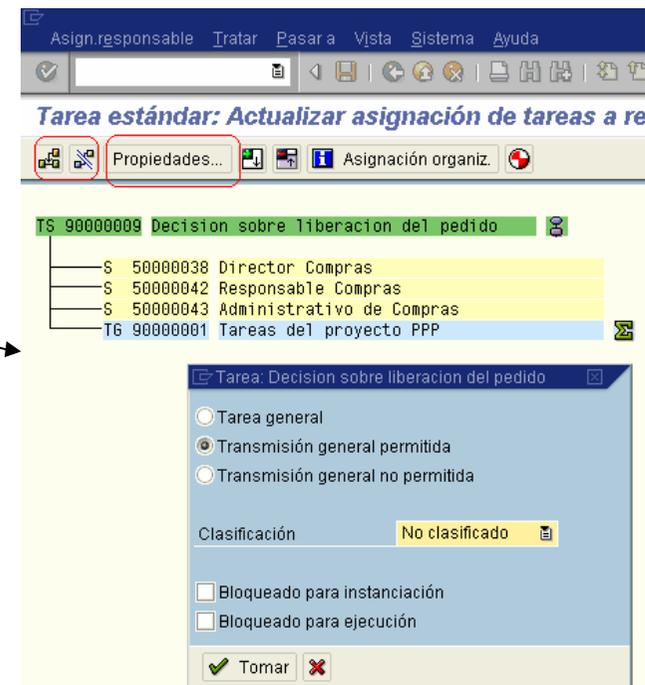
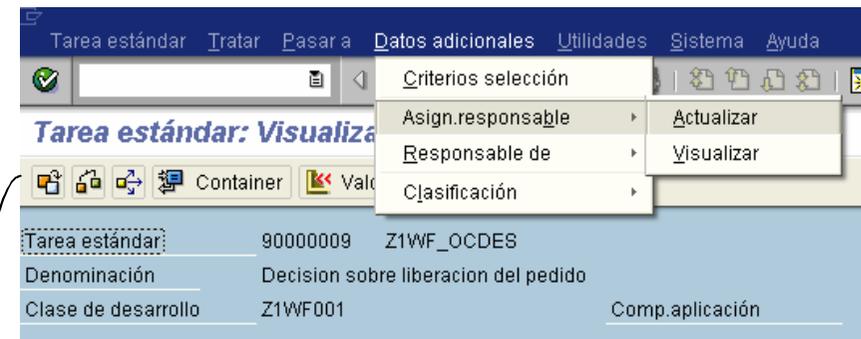
- Asignación de Agentes



# Conociendo la Asignación de Agentes

## • Agentes Posibles

- Los agentes posibles son aquellos que tienen permitido ejecutar una determinada tarea.
- Los agentes posibles **siempre se asignan en la tarea** según la cual se basaran muchos work items pero no un work item específico en si mismo.
- Si una persona **no esta en el grupo de agentes posibles** entonces **nunca podrá ejecutar** la tarea.
- Adicionalmente se puede **marcar una tarea como general**. En este caso **todos los usuarios serán posibles agentes** de la tarea.



# Conociendo la Asignación de Agentes

- Agentes Responsables
  - Los agentes responsables son aquellos que queremos para que ejecuten un work item “en particular”.
  - Los agentes responsables son comúnmente asignados al crear un paso en el workflow builder.
  - También pueden ser asignados a través de “reglas o papeles” a nivel de la tarea.
  - Con las reglas los agentes responsables se asignan dinámicamente en tiempo de ejecución.
  - Siempre son agentes posibles

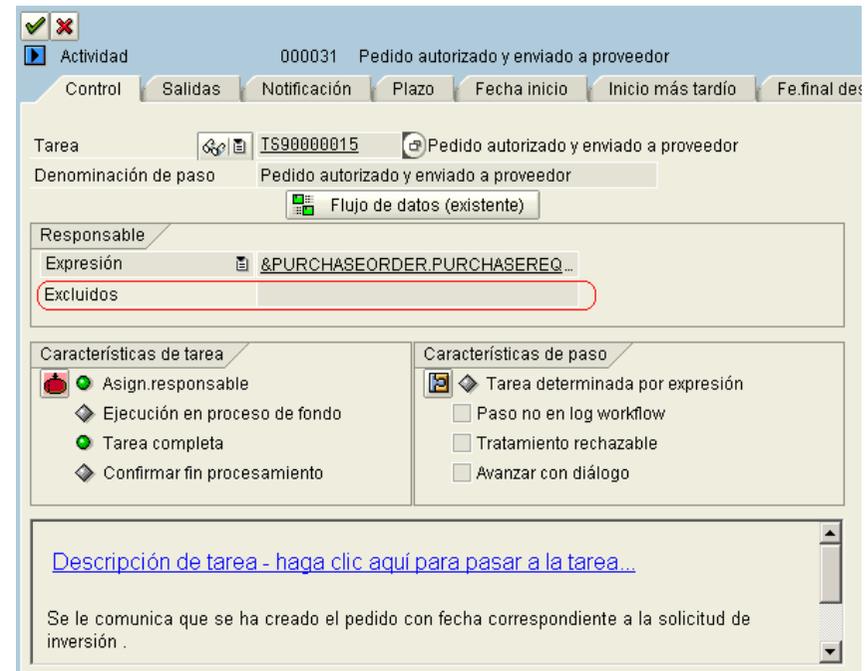
The top screenshot shows the configuration for a task step. The task is identified by ID 'TS90000015' and the step is 'Pedido autorizado y enviado a proveedor'. The 'Responsable' section contains an expression '&PURCHASEORDER.PURCHASEREQ...' which is highlighted with a red box. Below this, there are sections for 'Características de tarea' and 'Características de paso'.

The bottom screenshot shows the 'Visualizar' (View) window for the same task. It displays a table with the following data:

Clase papel	rol	Denominación paso
Asignación responsable rol proveedor		JULI JARA
Finalizado en caso de vencim.		JULI JARA
Finalizado en caso de vencim.		HHI IHHI
Finalizado en caso de vencim.		HHI IHHI
Finalizado en caso de vencim.		HHI IHHI

# Conociendo la Asignación de Agentes

- Agentes Excluidos
  - Los agentes excluidos son aquellos que NO queremos que ejecuten un work item “en particular”.
  - Los agentes excluidos siempre se definen en el workflow builder al crear un paso para una tarea.



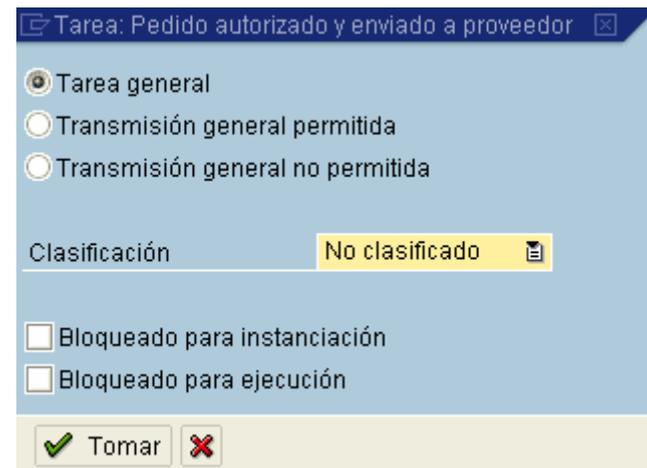
# Conociendo la Asignación de Agentes

- Receptores
  - Los receptores son aquellos que automáticamente reciben un work item en su inbox cuando el workflow crea el workitem. También son conocidos como agentes “seleccionados”.
  - Los receptores son:
    - Los posibles agentes para una tarea
    - Restringidos a las lista de agentes responsables para un workitem
    - No son miembros de la lista de agentes excluidos
  - Dado esto podemos notar
    - Que si no hay agentes posibles NADIE recibirá el workitem
    - Si no se define un agente responsable en el paso, el sistema buscara la regla por defecto de la tarea, si no hay regla todos los posibles agentes recibirán el workitem (excluyendo a los agentes excluidos).

# Conociendo la Asignación de Agentes

- Receptores

- Un receptor podrá hacer un re- envío de un work item a otro usuario. En este caso existen varias posibilidades
  - General Task: los work items podrán ser re enviados a cualquier usuario.
  - General Forwarding: los work items podrán ser re-enviados a cualquier usuario (pero existe una lista de agentes posibles)
  - No General Forwarding: los work items solo podrán ser re-enviados a los agentes posibles



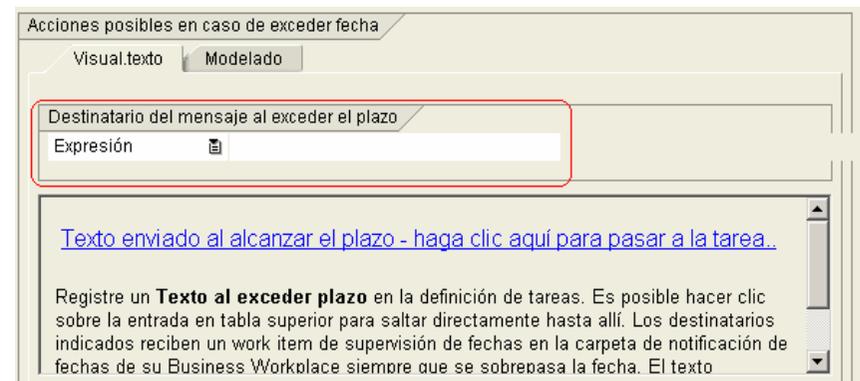
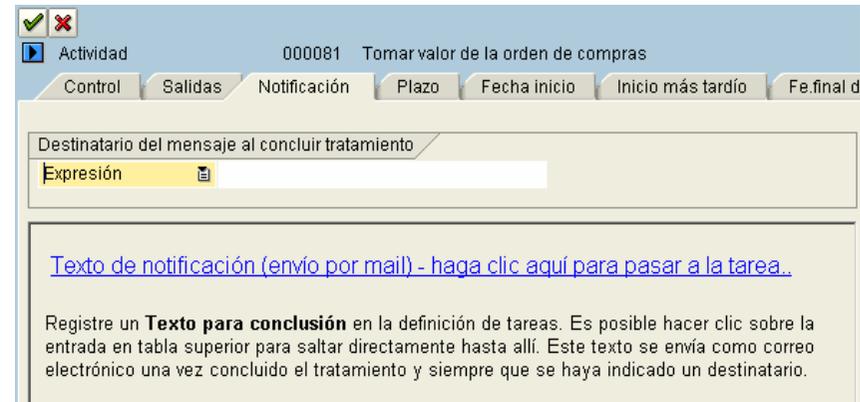
# Conociendo la Asignación de Agentes

- Agente Actual
  - Mientras que un work item se este procesando el agente actual es aquel que **este procesando** el work item (lo tiene tomado)
  - Una vez **completado el work item**, el agente actual será el que haya procesado el work item en **último** lugar.
- Asignación múltiple
  - Puede darse el caso (y es muy común) que se envíe un mismo work item a varios receptores.
  - Cuando uno de los agentes tome el work item este desaparecerá del inbox del resto y en caso que lo vuelva a dejar sin tomar volverá a aparecerle a todos los usuarios nuevamente



# Conociendo la Asignación de Agentes

- Agentes de Notificación y Plazos
  - Cuando se esta diseñando el workflow podremos tener en cuenta dos tipos de agentes muy utiles: los agentes de notificacion y los agentes para plazos.
  - Agentes para Plazos
    - Son aquellos que recibirán un work item que haya vencido, es decir que se le fijo un plazo y el plazo se alcanzó.
  - Agentes de Notificación
    - Son aquellos que recibirán un correo electrónico informándoles que determinado work item ha sido ejecutado satisfactoriamente.



# Contenidos

- Conociendo la asignación de agentes
  - Agentes Posibles
  - Agentes Responsables
  - Agentes Excluidos
  - Receptores
  - Agente “actual”
  - Agentes para notificaciones y plazos
- Estructura Organizativa en la asignación de agentes
  - El plan organizacional básico
  - Mantenimiento del plan
  - Asignación y reasignación de usuarios
  - Transporte del plan
- Trabajando sin la Estructura Organizativa

# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- Introducción

- Cada agente en el sistema de workflow debe tener un user ID de SAP.
- Cada vez que se este asignando un agente posible, responsable o excluido estaremos asignando de manera implícita un usuario SAP.
- Desafortunadamente mantener usuario por usuario todos los agentes es una tarea excesivamente tediosa. Dado que pueden existir múltiples workflows, múltiples usuarios, etc. A su vez no debemos olvidar que los usuarios son personas y como tal van cambiando de puesto, se van de la empresa, entran nuevos, etc.
- Por este motivo SAP ha diseñado una manera mucho mejor de mantener la asignación de usuarios al workflow y esta manera es a través de un plan organizacional.

# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- El Plan Organizacional Básico

- El plan organizacional básico consiste en una serie de relaciones, representadas como una estructura organizativa jerárquica entre diferentes elementos organizacionales tales como:

- **Unidades Organizativas**

- Cada unidad organizativa representa un grupo de personas como un equipo, un departamento, una sección, un área de trabajo, un laboratorio, etc.

- **Trabajos**

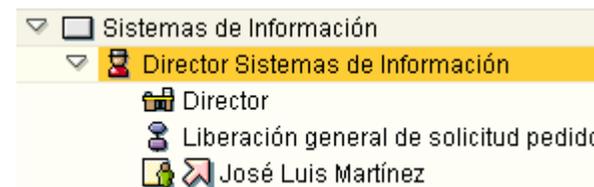
- Un trabajo describe una rol funcional dentro de la organización.

- **Posiciones**

- Cada posición representa un lugar a ocupar por una persona, es un escritorio físico o una vacante.

- **Usuarios**

- Es el usuario SAP que se asigna a la posición.



# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- El Plan Organizacional Básico

- La mayoría de los objetos organizativos tienen un **código**, una **descripción** y un **periodo de validez**. Por defecto el periodo de validez se asigna con la fecha del día de la creación del objeto y como fecha de vencimiento será 31 de Diciembre de 9999. No obstante el periodo se puede cambiar.
- Los objetos organizativos y sus relaciones se mantienen a través de las transacciones de gestión organizativa (**PPOM** o **PPOMW** – para workflows)



# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- El Plan Organizacional Básico

The screenshot displays the SAP Organizational Management (OM) interface. The main window is titled "Organización y ocupación (workflow) modificar". The interface is divided into several panes:

- Búsqueda (Search):** Located on the left, it shows a tree view of organizational structures. The "BCSociedad estructuras" node is selected.
- Selección (Selection):** Below the search pane, a table lists organizational units. The "División de Debito" unit is selected.
- Estructura (Structure):** The main pane shows the organizational chart for the selected unit. The "División" node is highlighted.
- Detalles (Details):** The bottom pane shows the details of the selected position, including fields for "Función", "Centro costes", "División", "Sucursal", "Asignación personal", and "Subpersonal".

Descripción	Sigla	ID
Div. Telecom	ETN_TE	0 000072
Div. Informática	ETN_IT	0 000073
División de Debito	ETN_DC	0 000074
Zona Norte	ETN_BE_10	0 000075
Zona Centro	ETN_BE_20	0 000076
Zona Sur	ETN_BE_30	0 000077
Zona Oeste	ETN_BE_40	0 000078
Valle	FLTA_0054	0 000079
C.B. Cullera	FLTA_1022	0 000080
C.B. Alcanter	FLTA_1038	0 000081
C.D. Callosa	FLTA_1042	0 000082
C.H. Callosa	FLTA_1043	0 000083
C.D. Terol	FLTA_1044	0 000084
C.B. Escalona	FLTA_1048	0 000085
C.H. Escalona	FLTA_1049	0 000086
C.D. Bellavista	FLTA_1050	0 000087

# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- Mantenimiento del Plan: Crear una **unidad organizacional**

**1. Presionar el botón crear**

**2. Seleccionar “Unidad Organizativa”**

**3. Indicar un “codigo” una “descripción” y el periodo de validez**

0	Unidad organizativa	
B 003 S	comprende	Posición
B 007 T	es descrito por	Tarea
B 007 WF	es descrito por	Tarea workflow
B 002 0	es superior directo de	Unidad organizativa

Unidad organizativa Un.org.nva. Unidad organizativa nueva

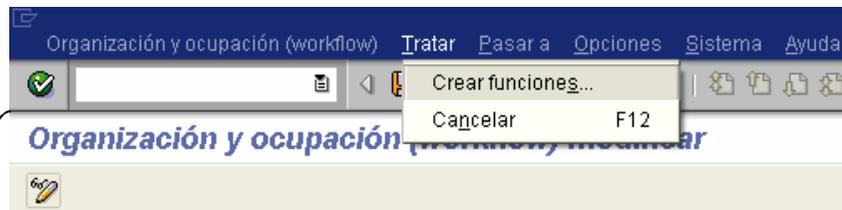
Válido de 26.04.2004 a 31.12.9999

Titular	Porcentaje	Asignado de	Asignado a

Descripción general

# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- Mantenimiento del Plan: Crear una **función**



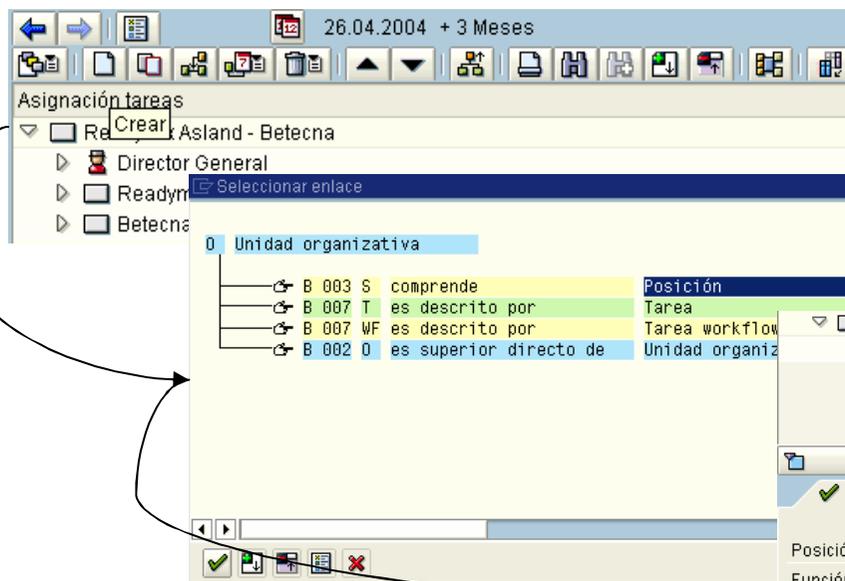
1. Desde el menú seleccionar “Tratar → Crear Funciones”

Abrev. objeto	Denominación	Fecha de i...	Fecha final
EJM_Funcion	Profesor	26.04.2004	31.12.9999
RMX_ADM	Administrativo	13.01.2004	31.12.9999
RMX_DIR	Director	13.01.2004	31.12.9999
RMX_GEN	Director General	16.02.2004	31.12.9999
RMX_GEN	Director General	25.02.2004	31.12.9999
RMX_JEFE	Jefe	16.02.2004	31.12.9999
RMX_RESP	Responsable	08.02.1995	31.12.9999
RMX_RESP	Responsable	13.01.2004	31.12.9999

2. Colocamos un código y una descripción

# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- Mantenimiento del Plan: Crear una **posición**



1. Pararse sobre una unidad organizativa y presionar el botón crear

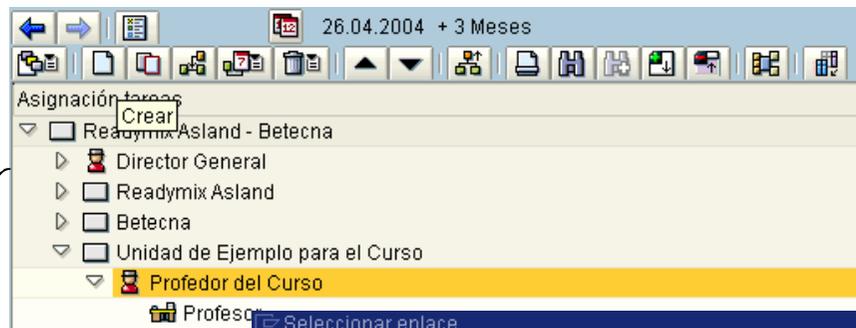
2. Marcamos la opción “posición” y presionamos intro

3. Colocamos el código, la descripción, una función y si la posición es o no el máximo responsable de la unidad org. También podemos colocar validez.

Titular	Porcenta...	Asignado de	Asignado a

# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

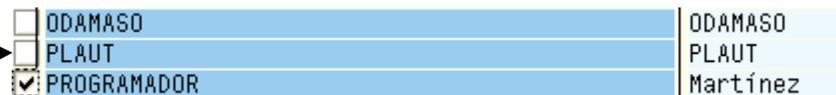
- Mantenimiento del Plan: Asignar un **usuario**



1. Nos paramos sobre la posición y presionamos el botón **asignar**.

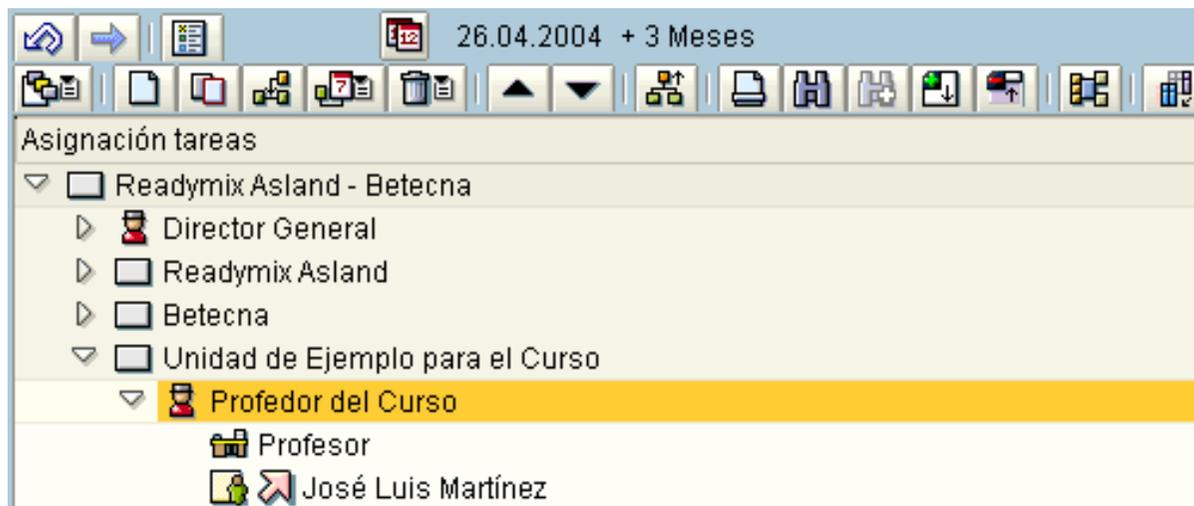


2. Seleccionamos “**titular**” y elegimos un usuario



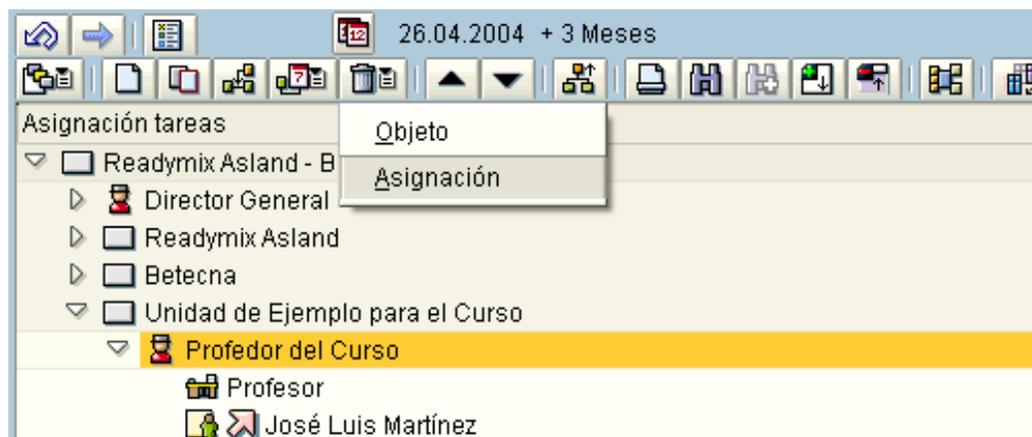
# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- Resultado Final



# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- Reasignación de usuarios
  - Haciendo **DRAG-AND-DROP** podremos reasignar usuarios entre distintas posiciones.
  - Presionando el botón para borrar, se podrán borrar tanto las asignaciones como los objetos.
  - Tener sumo cuidado que el borrar la asignación DEJARA el objeto creado y no asignado a ninguna posición!

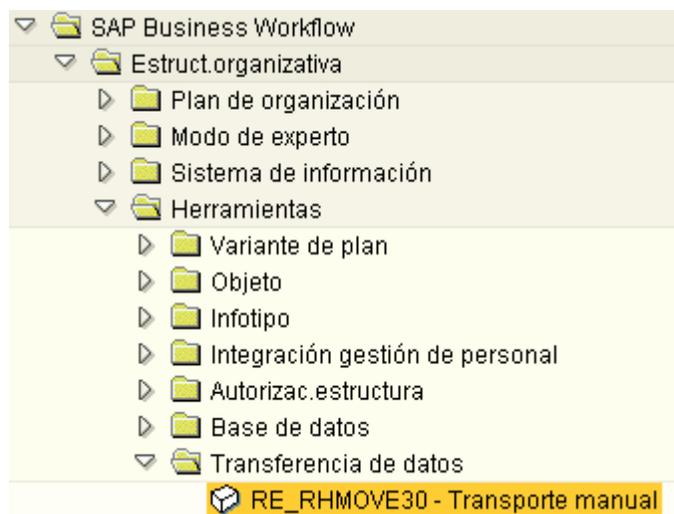


# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- Transporte de la estructura organizativa
  - Es potencialmente problemático transportar la estructura organizativa, sobre todo si la estructura ha sido creada en el entorno de desarrollo y ha sido utilizada por los desarrolladores para sus pruebas.
  - Además no siempre la base de usuarios es la misma en desarrollo que en productivo, por lo que al transportar los cambios **si se transportan también las asignaciones con los usuarios el transporte fallará** siempre y habrá que reasignar los usuarios en productivo, lo cual es una tarea tediosa y lenta.
  - Para transportar la versión activa del plan tendremos que tener en cuenta entonces que es lo que queremos pasar, es decir **que parte de la estructura se desea pasar**, una vez que tengamos claro esto podremos proceder al transporte.
  - **RECOMENDACIÓN:** de ser posible y si la estructura de sistemas de la empresa lo permite tener un sistema copia de productivo y mantener la estructura organizativa en ese sistema y no en desarrollo.

# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- Transporte de la estructura organizativa
  - Cuando se cree por primera vez la estructura organizativa, el sistema pedirá una orden de transporte.
  - Cuando se modifique la estructura (cambiando objetos existentes o creando nuevos) también pedirá ordenes de transporte.
  - No obstante podremos pasar toda la estructura organizativa o partes de ella utilizando una herramienta que posee el sistema para tal fin.



# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- Transporte de la estructura organizativa

1. Seleccionar objetos de la estructura.

2. Selección por periodo de validez.

3. Marcar las opciones del transporte.

The screenshot shows a web-based interface for managing organizational structures. It is divided into three main sections:

- Objetos:** This section contains several input fields: 'Variante de plan' (set to '01'), 'Tipo objeto' (set to 'todos existentes'), 'ID objeto' (with a search icon), 'Concepto de búsqueda' (with a search icon), and 'Status objeto' (set to 'todos existentes'). There are two 'Status datos' buttons and an 'Activar condic. estructura' button.
- Periodo de evaluación:** This section features radio buttons for 'Hoy', 'Mes actual', 'Año en curso', 'Todo', 'Pasado', and 'Futuro'. The 'Todo' option is selected. There are also buttons for 'Día fijado' and 'Otro periodo'.
- Parámetro de estructura:** This section includes fields for 'Vía de evaluación', 'Vector status', and 'Nivel de visualización'. A checkbox for 'Superposición de status' is present and unchecked.
- Transp.:** This section contains a 'Tarea' field, an 'Orden' field, and a list of checkboxes: 'Transportar objetos' (checked), 'Borrar objetos', 'Reemplazar persona por usuario', 'Test', and 'con bloquear' (checked).

# Estructura Organizativa en la Asignación de Agentes

- Transporte de la estructura organizativa

Enlace manual para transporte

Variante plan: 01

	Clave
<input checked="" type="checkbox"/>	Director General C 50000000
<input checked="" type="checkbox"/>	Director C 50000039
<input checked="" type="checkbox"/>	Administrativo C 50000040
<input checked="" type="checkbox"/>	Responsable C 50000045
<input checked="" type="checkbox"/>	Responsable C 50000062
<input checked="" type="checkbox"/>	Responsable C 50000063
<input checked="" type="checkbox"/>	Responsable C 50000064
<input checked="" type="checkbox"/>	Responsable C 50000065
<input checked="" type="checkbox"/>	Director General C 50000375
<input checked="" type="checkbox"/>	Jefe C 50000376
<input checked="" type="checkbox"/>	Profesor C 50001102
<input checked="" type="checkbox"/>	Readymix Asland - Betecna 0 50000036
<input checked="" type="checkbox"/>	Dirección de Procurement 0 50000037
<input checked="" type="checkbox"/>	Dirección Técnica 0 50000052
<input checked="" type="checkbox"/>	Oficina Central 0 50000054

1. Seleccionamos los objetos y presionamos el botón para crear el transporte

2. Luego creamos el transporte, liberamos y transportamos

Crear pedido

Orden: Orden Customizada

Descripción clave:

Proyecto:

Tipo: P200224ACUB Mar. Inicial: 000

Status: INICIO Destino: RRG

Ultima modificación: 27 Oct 2004 10:03:05

Tipos:

<input checked="" type="checkbox"/>	Empileados
<input checked="" type="checkbox"/>	PERFORADOR
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

# Contenidos

- Conociendo la asignación de agentes
  - Agentes Posibles
  - Agentes Responsables
  - Agentes Excluidos
  - Receptores
  - Agente “actual”
  - Agentes para notificaciones y plazos
- Estructura Organizativa en la asignación de agentes
  - El plan organizacional básico
  - Mantenimiento del plan
  - Asignación y reasignación de usuarios
  - Transporte del plan
- **Trabajando sin la Estructura Organizativa**

## Trabajando sin la Estructura Organizativa

- Mantener el plan organizativo puede ser tedioso, sobre todo si no hay un departamento de Recursos Humanos u otro dedicado a este tema.
- Es por ello que muchos se preguntan: ¿Es necesario el plan organizativo para el sistema de workflow?
  - La respuesta es NO.
  - Existen alternativas al plan organizativo
- Estas alternativas incluyen:
  - Utilizando **listas de distribución** de usuarios
  - Utilizando **reglas asignadas directamente a los usuarios** (papeles)
  - Utilizando **tablas propias y módulos de funciones** desarrollados internamente.
- Para estas alternativas debemos:
  - O bien marcar las tareas como **generales**
  - O bien usar **roles de seguridad** del sistema como posibles agentes.