

VNSG Magazine
Workflow tips en tricks
Editie juli 2008



**SAP Workflow & Adobe interactive
forms**



SAP Workflow & Adobe Interactive forms

Voorheen was het niet of nauwelijks mogelijk data-invoer of goedkeuringen van non-SAP gebruikers in een geautomatiseerd proces op te nemen. Hiervoor wordt nog vaak teruggevallen op papieren formulieren die vervolgens manueel in SAP ingevoerd of via papier de organisatie rondgestuurd worden.

Door het gebruik van Adobe interactive forms kunnen nu vrijwel alle gebruikersgroepen betrokken worden bij processen die met behulp van SAP geautomatiseerd zijn. Deze gebruikers kunnen met of zonder connectie met het SAP systeem elektronische formulieren indienen, muteren of autoriseren en zo redundantie in de data-invoer elimineren. De combinatie met SAP Workflow is ijzersterk omdat deze laatste de bijbehorende procedures (o.a. afhandeling en autorisaties) kunnen afdwingen en het eenvoudig mogelijk maakt te rapporteren over de lopende processen.

Voordelen van Adobe interactive forms:

- Geen online connectie met SAP nodig;
- Geen SAP licentie nodig voor invullen formulier;
- Geen (lokale) SAP-Gui nodig;
- Adobe Reader
 - Breed beschikbaar
 - Bekend bij gebruikers
- Grote vrijheid in opmaak (o.a. huisstijl);
- Mogelijkheden voor controles op invoer;
- Voorstelwaardes uit SAP meegeven zonder 'hard' te coderen;

Voordelen van SAP Workflow:

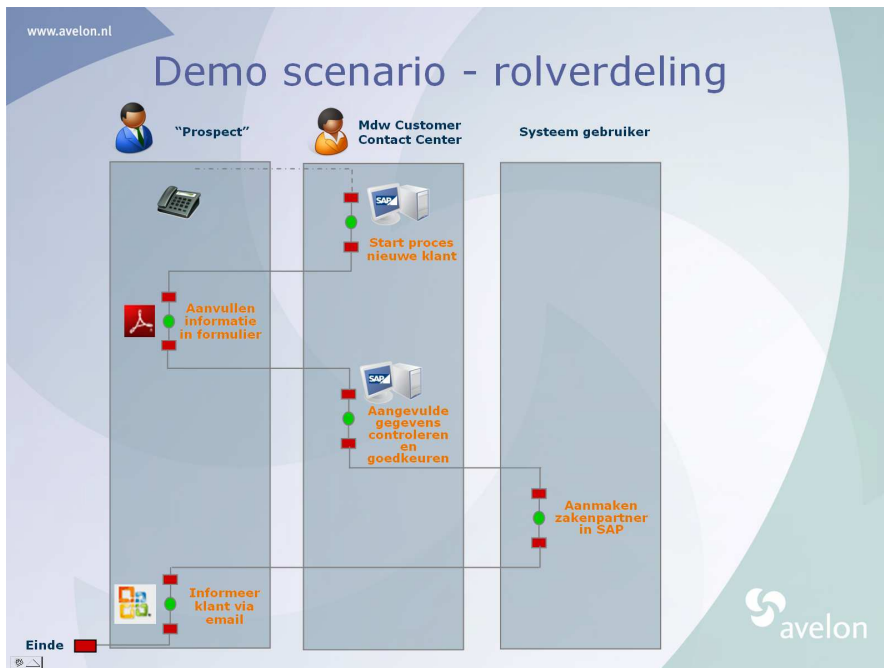
- Coördinatie procedures;
- Eenduidige werkwijze;
- Voorziet gebruiker van alle benodigde informatie en documenten om taken af te handelen
- Mogelijkheid om over processen en procedures te rapporteren;

Mogelijke toepassingen combinatie Interactieve formulieren en SAP Workflow:

- Declaraties
- Tijdverantwoording
- Klachten afhandeling
- Nieuwe stamgegevens (leveranciers, artikelen,...)
- Bestelformulieren
- Aanvragen voor....
- ...

Het gebruik van Adobe interactive forms in combinatie met SAP Workflow wordt in onderstaand stuk toegelicht aan de hand van een demo scenario. Het volgende scenario wordt doorlopen:

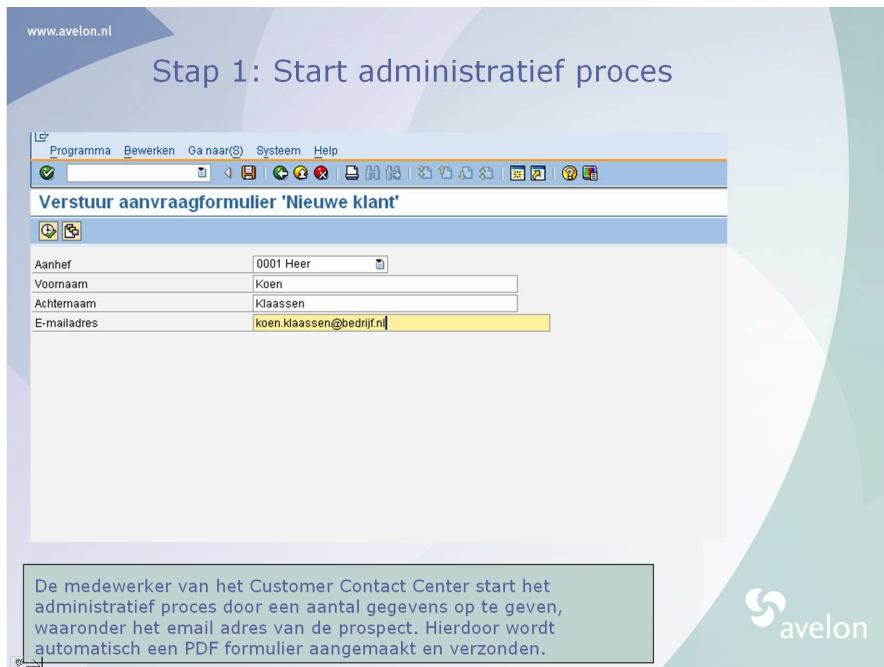
- Prospect neemt contact op met leverancier en identificeert zich als nieuwe klant;
- Medewerker van leverancier start administratief proces om nieuwe klant op te voeren in SAP o.b.v. basisgegevens;
- Prospect ontvangt formulier en vult de verdere noodzakelijke gegevens aan;
- Gegevens worden beoordeeld en na goedkeuring automatisch verwerkt in SAP tot zakenpartner;
- Klant krijgt bevestiging (klantnummer) automatisch toegezonden.



Stap 1: Prospect neemt contact op en identificeert zich als nieuwe klant, medewerker Customer contact center start de administratieve procedure.

www.avelon.nl


Stap 1: Start administratief proces



Verstuur aanvraagformulier 'Nieuwe klant'

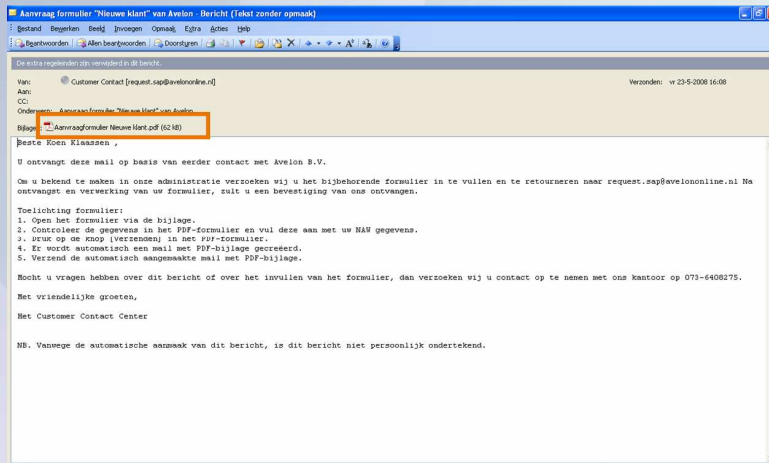
Aanhef	0001 Heer
Voornaam	Koen
Achternaam	Klaassen
E-mailadres	koen.klaassen@bedrijf.nl

De medewerker van het Customer Contact Center start het administratief proces door een aantal gegevens op te geven, waaronder het email adres van de prospect. Hierdoor wordt automatisch een PDF formulier aangemaakt en verzonden.



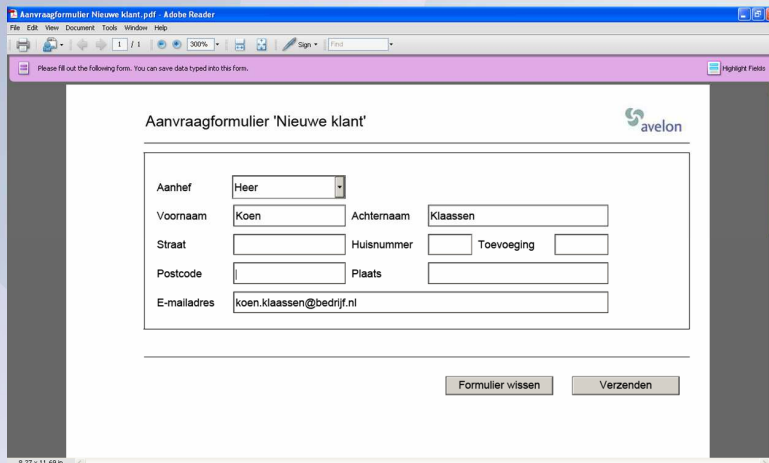
Stap 2: Prospect ontvangt Adobe interactief formulier met basisgegevens en wordt verzocht deze aan te vullen.

Stap 2: Aanvullen formulier



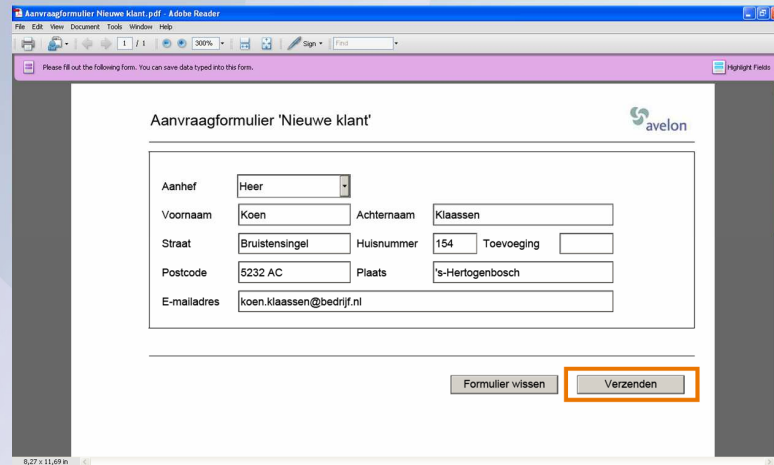
De prospect ontvangt een mail bericht met daaraan gekoppeld het aanvraagformulier.

Stap 2: Aanvullen formulier



Het formulier is gedeeltelijk al ingevuld. De velden worden gecontroleerd en tevens worden de onbrekende gegevens toegevoegd. Het veld "aanhef" bevat mogelijke waarden uit SAP.

Stap 2: Aanvullen formulier



Aanvraagformulier 'Nieuwe klant'

Aanhel: Heer

Voornaam: Koen Achternaam: Klaassen

Straat: Brulstensingel Huisnummer: 154 Toevoeging:

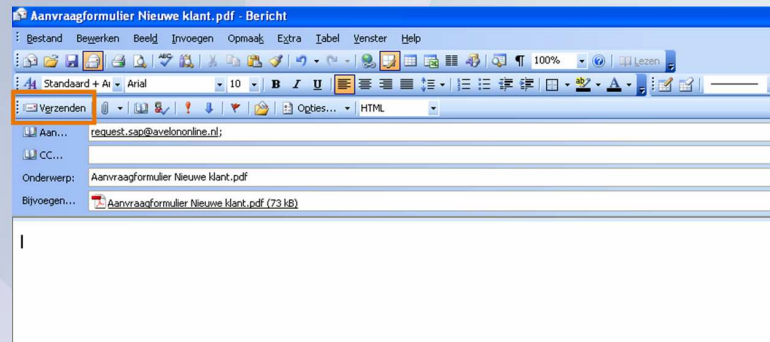
Postcode: 5232 AC Plaats: 's-Hertogenbosch

E-mailadres: koen.klaassen@bedrijf.nl

Formulier wissen **Verzenden**

Vervolgens kan het formulier worden verzonden naar SAP door op de knop <Verzenden> te drukken.

Stap 2: Aanvullen formulier



Aanvraagformulier Nieuwe Klant.pdf - Bericht

Verzenden

Aan: request.sap@avelononline.nl

CC:

Onderwerp: Aanvraagformulier Nieuwe Klant.pdf

Bijvoegen: Aanvraagformulier Nieuwe Klant.pdf (73 kB)

|

Er wordt automatisch een mail bericht aangemaakt waaraan het PDF formulier als bijlage is toegevoegd. Door dit bericht te verzenden wordt het formulier automatisch in SAP verwerkt.

Stap 3: Medewerker beoordeelt aangeleverde gegevens. Na goedkeuring zal de business partner automatisch aangemaakt worden op basis van de aangeleverde gegevens

www.avelon.nl

Stap 3: Beoordeel aangeleverde gegevens



The screenshot shows the SAP Business Workplace interface. At the top, there's a navigation bar with 'Werkplek', 'Bewerken', 'Ga naar', 'Map', 'Omgeving', 'Instellingen', 'Systeem', and 'Help'. Below that, the 'Business Workplace van Customer Contact' is displayed. A table titled 'Workflow 4' lists several tasks with columns for 'Status', 'Taal', 'Status', 'Aanmaak', 'Bijl.', 'Naam klant', 'Locatie klant', 'Dynamische', and 'Dynamische kolom'. The selected task is 'Beoordeel aanvraag nieuwe klant van Koen Klaassen'.

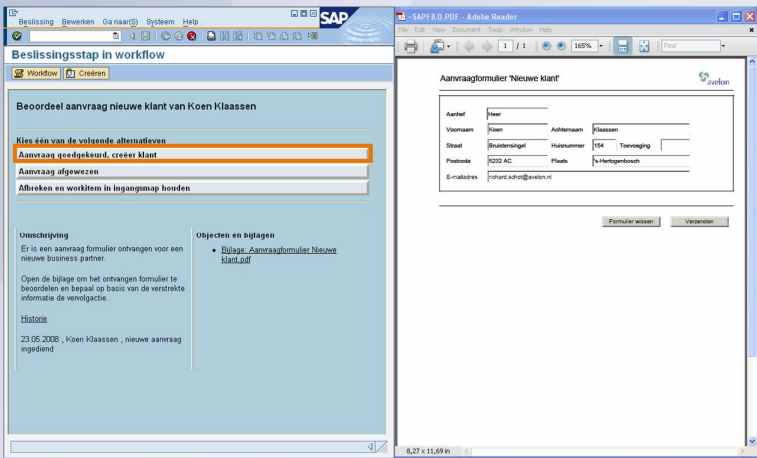
Below the table, a detailed view of the task is shown. It includes an 'Omschrijving' (Description) section stating: 'Er is een aanvraag formulier ontvangen voor een nieuwe business partner. Open de bijlage om het ontvangen formulier te beoordelen en bepaal op basis van de verstrekte informatie de vervolgstap.' It also has a 'Historie' (History) section with the entry: '23.05.2008, Koen Klaassen, nieuwe aanvraag ingediend'. On the right, there's an 'Objecten en bijlagen' (Objects and attachments) section with a link to 'Bijlage: Aanvraagformulier Nieuwe klant.pdf'.

Een workflow procedure wordt op basis van het mail bericht gestart en bevat het ingediende aanvraagformulier dat beoordeeld moet worden.



www.avelon.nl


Stap 3: Beoordeel aangeleverde gegevens



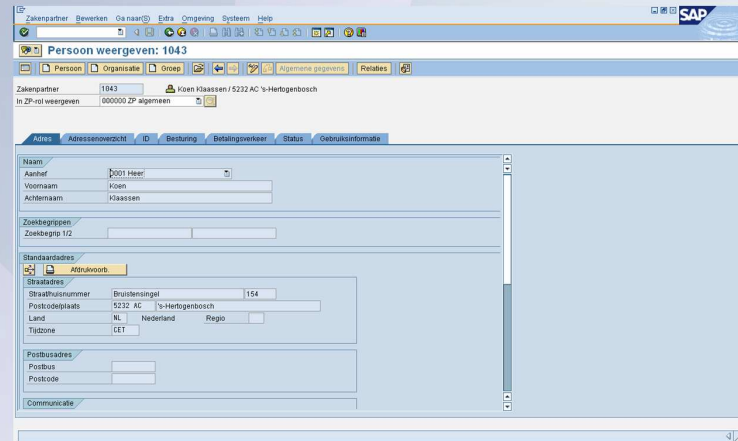
The screenshot shows the SAP Business Workplace interface. The main window displays 'Beslissingsstap in workflow' (Decision step in workflow) for the task 'Beoordeel aanvraag nieuwe klant van Koen Klaassen'. Under the heading 'Kies één van de volgende alternatieven' (Choose one of the following alternatives), the option 'Aanvraag goedgekeurd, creëer klant' (Request approved, create customer) is highlighted in orange. Other options include 'Aanvraag afgewezen' (Request rejected) and 'Afhaken en werkitem in ingangmap houden' (Cancel and keep work item in inbox). The 'Omschrijving' and 'Historie' sections are also visible.

To the right, a separate window titled 'Aanvraagformulier Nieuwe klant' (New customer application form) is open. It contains a form with fields for: 'Aanhef' (Title), 'Voornaam' (First name), 'Achternaam' (Last name), 'Staat' (State), 'Geboortedatum' (Date of birth), 'Huisnummer' (House number), 'Postcode' (Postal code), and 'Plaats' (Location). The 'E-mailadres' (Email address) field is pre-filled with 'Fofand.sch@avelon.nl'. There are buttons for 'Formulier wissel' (Switch form) and 'Verzenden' (Send).

De workflow taak wordt gestart, het formulier wordt geopend en de medewerker kan nu de aanvraag controleren. Na controle wordt de aanvraag goedgekeurd.



Stap 3: Automatische creatie zakenpartner

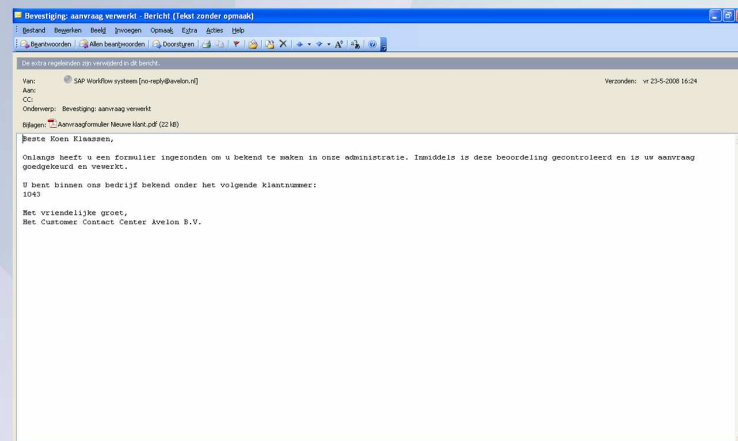


The screenshot shows the SAP Business Partner creation interface. At the top, it says 'Persoon weergeven: 1043'. Below this, there are tabs for 'Persoon', 'Organisatie', 'Oroep', 'Algemene gegevens', and 'Relaties'. The 'Algemene gegevens' tab is active, showing fields for 'Zakenpartner' (1043), 'In ZP-rol weergeven' (000000 ZP algemeen), and 'Koen Klaassen / 5232 AC 's-Hertogenbosch'. Below this, there are sections for 'Adres', 'Adressoverzicht', 'ID', 'Besturing', 'Betalingsoverzet', 'Status', and 'Gebruiksgegevens'. The 'Adres' section is expanded, showing fields for 'Naam', 'Aanhef' (001 Heer), 'Voornaam' (Koen), 'Achternaam' (Klaassen), 'Staatadres', 'Straatnummer' (Buisdensingel 1154), 'Postcodeplaats' (5232 AC 's-Hertogenbosch), 'Land' (NL, Nederland), 'Regio', 'Tijdsone' (CET), 'Postbus', and 'Postcode'.

Na goedkeuring wordt er **automatisch** een zakenpartner aangemaakt op basis van de aangeleverde gegevens.

Stap 4: Prospect wordt geïnformeerd via email

Stap 4: Informeer prospect



The screenshot shows an email notification window titled 'Bevestiging: aanvraag verwerkt - Bericht (felot zonder opmaak)'. The email is from 'SAP Workflow systeem (no-reply@avelon.nl)' and is dated 'Verzonden: vr 23-5-2008 16:24'. The body of the email reads: 'Beste Koen Klaassen, Uw aanvraag heeft u een formuier ingezonden en u bekend te maken in onze administratie. Inmiddels is deze beoordeling gecontroleerd en is uw aanvraag goedgekeurd en verslekt. U bent binnen ons bedrijf bekend onder het volgende klantnummer: 1043. Met vriendelijke groet, Met Customer Contact Center Avelon B.V.'

Tenslotte wordt het nummer van de zakenpartner automatisch teruggekoppeld aan de prospect, waarbij tevens de originele aanvraag als referentie is toegevoegd. Deze is echter nu niet wijzigbaar.



Bovenstaande demo is ook te bekijken via de volgende link:

<http://demo.avelon.nl/adobeinteractiveforms/player.html>

© juli 2008, Sander van der Wijngaart, Avelon workflow tips & tricks