

Inhalt

Geleitwort 17

Vorwort 21

An wen richtet sich dieses Buch? 25

Danksagung 27

Teil 1 Von SAP bereitgestellte Workflows verwenden 29

1 Einführung 31

- 1.1 Was ist SAPs WebFlow Engine? 31**
- 1.2 Workflow oder WebFlow? 34**
- 1.3 Geht es auch ohne SAPs WebFlow Engine? 35**
- 1.4 In welchen Situationen sollte SAPs WebFlow Engine eingesetzt werden? 37**
- 1.4.1 Faktoren bei der Entscheidung für SAPs WebFlow Engine 38**
- 1.5 Überblick über die Vorteile des Einsatzes von SAPs WebFlow Engine 44**
- 1.6 Überblick über die Leistungsmerkmale 45**
 - 1.6.1 Zuverlässige Integration in die mySAP.com-Komponenten 45**
 - 1.6.2 Grafischer Workflow Builder 47**
 - 1.6.3 Grafische Darstellung des Status 47**
 - 1.6.4 Mechanismen für die Arbeitsplanung 48**
 - 1.6.5 Termin-/Eskalationsmanagement 48**
 - 1.6.6 Synchronisationsmanagement 48**
 - 1.6.7 Integration in Groupware-Produkte und mySAP.com 49**
 - 1.6.8 Ad-hoc-Erweiterung von Prozessen (Anfragen, Anlagen, Weiterleitung etc.) 49**
 - 1.6.9 Integration in andere Systeme über das Internet 49**
 - 1.6.10 Desktop-Integration (Microsoft Word und Lotus SmartSuite) 50**
 - 1.6.11 Informationssystem 50**
 - 1.6.12 Robuste erweiterbare Architektur 51**
- 1.7 Zusammenfassung 51**

2	Strategien zur Ermittlung der Anforderungen	55
2.1	Einführung	55
2.2	Verstehen des Geschäftsprozesses	57
2.2.1	Treibende Faktoren für den Prozess	57
2.2.2	Erwartete Vorteile des Workflows	60
2.2.3	So funktioniert der Prozess in der Theorie	62
2.2.4	So funktioniert der Prozess in der Praxis	62
2.2.5	Gewerkschaft und Betriebsrat	65
2.3	Erfassen von Objektdaten	65
2.3.1	Im Workflow benötigte Daten	66
2.3.2	Wo befinden sich die Daten?	67
2.3.3	Welche Daten sind bereits vorhanden?	68
2.3.4	Sinnvoller Einsatz der erfassten Daten	68
2.4	Ermittlung der Bearbeiter	72
2.4.1	Wer sind die Bearbeiter?	73
2.4.2	Kriterien zur Ermittlung von Bearbeitern	74
2.5	Ermittlung der Übermittlungswege für Workitems	77
2.6	Bestätigen des Workflow-Entwurfs	78
2.7	Systemadministration	80
2.8	Planen des Produktionsstarts	81
2.9	Einplanen zukünftiger Erweiterungen	82
3	Konfigurieren des Systems	85
3.1	Schnelleinstieg: Sekundenschnelles Konfigurieren von SAPs WebFlow Engine	86
3.1.1	Automatisches Workflow-Customizing	86
3.1.2	Aktivitäten des automatischen Customizings	89
3.1.3	IMG-Aktivitäten bei der Berechtigungsverwaltung	93
3.2	Workflow-Szenarios: Aufgabenspezifisches Customizing	94
3.2.1	Pflegen der Aufbauorganisation	94
3.2.2	Zuordnung der Aufgaben zu Bearbeitern	94
3.2.3	Aktivieren der auslösenden Ereignisse für einen Workflow oder eine Aufgabe	95
3.3	Transport und Mandantenkopie	95
3.3.1	Transportieren mandantenunabhängiger Aufgaben	95
3.3.2	Transportieren mandantenabhängiger Aufgaben	95
3.3.3	Transportieren von Einstellungen für Aufgaben und Workflows	96
3.3.4	Transportieren einer Workflow-Definition	96
3.3.5	Mandantenkopie	97
3.4	Überblick: Customizing für SAPs WebFlow Engine	97

4	Verteilung von Workitems	99
4.1	Der menschliche Faktor	99
4.2	Eingangsfunktionen	102
4.2.1	Workitem-Text	103
4.2.2	Anhänge	106
4.2.3	Annehmen und Zurücklegen von Workitems	108
4.2.4	Ausführen eines Workitems	109
4.2.5	Weiterschalten mit sofortigem Dialog	111
4.2.6	Gemeinsame Ausführung	113
4.2.7	Ausführen eines Workitems außerhalb des Eingangs	114
4.2.8	Weiterleitung	114
4.2.9	Priorität	116
4.2.10	Wiedervorlage	116
4.2.11	Anfragen	116
4.2.12	Protokolle	117
4.2.13	Vorschaumodus	119
4.2.14	Erweitern der Workitem-Anzeige	119
4.2.15	Ausgang	120
4.2.16	Generische Objektdienste	120
4.2.17	Ablehnen von Workitems	121
4.3	Verfügbare Funktionen in den wichtigsten Workflow-Eingängen	122
4.4	Strategien für eine erfolgreiche Workitem-Verteilung	123
4.4.1	E-Mail-Benachrichtigung	123
4.4.2	Groupware-Integration	124
4.4.3	Portal-Integration	125
4.4.4	Externe Benutzer	126
4.4.5	E-Mail-Entscheidungen	128
4.5	Weitere Überlegungen	128
5	Bearbeiter	131
5.1	Grundlegendes zur Bearbeiterzuordnung	132
5.1.1	Mögliche Bearbeiter	133
5.1.2	Zuständige Bearbeiter	136
5.1.3	Ausgeschlossene Bearbeiter	138
5.1.4	Empfänger	138
5.1.5	Tatsächliche Bearbeiter	139
5.1.6	Zuordnen mehrerer Bearbeiter zu einem Workitem	140
5.1.7	Empfänger der Nachricht bei erledigter Bearbeitung und bei Terminüberschreitung	141
5.2	Bearbeiterzuordnung mithilfe des Organisationsmanagements	142
5.2.1	Die Basisaufbauorganisation	143
5.2.2	Die erweiterte Aufbauorganisation	147
5.2.3	Verzichten auf eine Aufbauorganisation	148
5.3	Bearbeiterzuordnung mithilfe von Aufgabengruppen	149

5.4	Implementieren und Pflegen einer Aufbauorganisation in der Praxis	150
5.4.1	Strategien für die Pflege der Aufbauorganisation	150
5.4.2	Transport von Aufbauorganisationen	151
5.4.3	Erneutes Zuordnen von Workitems zu einem anderen Benutzer	153
5.4.4	Vertreten von Benutzern	154
5.4.5	Wann soll die Aufbauorganisation aktualisiert werden?	155
5.4.6	Schulen und Motivieren von Bearbeitern	156

6 Workflow-Administration 159

6.1	Einführung	159
6.2	Reporting zu Workflows	160
6.2.1	Reporting zum Workflow-Fortschritt	161
6.2.2	Reporting zur Workflow-Performance	162
6.2.3	Workitems nach Bearbeitungsdauer	163
6.2.4	Workitems mit Terminüberschreitung	164
6.2.5	Workitems pro Aufgabe	164
6.2.6	Reporting zum Bearbeiterverhalten	164
6.2.7	Bestimmen und Begründen potenzieller Verbesserungen	165
6.3	Fehlerbehebung	166
6.4	Allgemeine Techniken zum Beheben von Laufzeitfehlern	169
6.4.1	Grundeinstellungen für die Fehlerüberwachung	169
6.4.2	Suchen und Korrigieren von Workitems	170
6.4.3	Arbeiten mit der Workitem-Anzeige	171
6.4.4	Arbeiten mit der Anzeige des Workitem-Containers	175
6.4.5	Arbeiten mit dem Workflow-Protokoll	176
6.5	Beheben von Fehlern bei der Bearbeiterermittlung	181
6.5.1	Fehlerbehebung bei Workitems ohne Bearbeiter oder mit falschen Bearbeitern	182
6.5.2	Vermeiden des nochmaligen Auftretens von Problemen bei der Bearbeiterermittlung	184
6.5.3	Unterstützende Werkzeuge für Problemen bei der Bearbeiterermittlung	184
6.6	Beheben von Pufferfehlern	185
6.6.1	Korrigieren von Workitems mit Pufferproblemen	186
6.6.2	Vermeiden eines erneuten Auftretens von Pufferproblemen	187
6.6.3	Unterstützende Werkzeuge bei Pufferproblemen	187
6.7	Weitere unterstützende Werkzeuge	188
6.8	Help-Desk im Intranet	189
6.8.1	Webbasierte Help-Desks	189
6.8.2	Selbsthilfe	190
6.9	Ein Tag im Leben eines Workflow-Administrators	191
6.9.1	Wer soll der Workflow-Administrator werden?	193

- 6.9.2 Wer trifft bei einem Workflow-Ausfall die geschäftlichen Entscheidungen? 195
- 6.9.3 Problemreaktion 198
- 6.9.4 Laufende Überwachung 200
- 6.9.5 Regelmäßige Umgebungsprüfungen 200
- 6.9.6 Administration und Wartung 202
- 6.9.7 Optimale Nutzung einer wertvollen Ressource 204

Teil 2 Eigene Workflows entwickeln 205

7 Erstellen eines Workflows 207

- 7.1 Einführung 207
- 7.2 Grundlegendes zum Workflow Builder 209
 - 7.2.1 Look and Feel des Workflow Builders 209
 - 7.2.2 Erstellen des ersten Workflows 211
 - 7.2.3 Speichern, Aktivieren und Testen 213
 - 7.2.4 Terminüberwachung 215
 - 7.2.5 Erstellen von Containerelementen im Workflow-Container 218
 - 7.2.6 Ändern von Containerelementen 220
- 7.3 Weiterführende Funktionen des Workflow Builders: Schritte, Aufgaben und Objekte 222
 - 7.3.1 Auf welche Weise erfolgt der Zugriff auf Daten und Aktivitäten? 222
 - 7.3.2 Auf welche Weise werden Aufgaben angelegt und eingesetzt? 225
 - 7.3.3 Anlegen von Containern und Datenflüssen für Aufgaben 229
 - 7.3.4 Einsatz von asynchronen Aufgaben 232
- 7.4 Erweiterte Funktionen des Workflow Builders: Schrittdefinitionen 234
 - 7.4.1 Welche weiteren Schritttypen gibt es? 234
 - 7.4.2 Wie werden neue Schritte eingefügt? 236
 - 7.4.3 Welche Arten von Ausgängen gibt es? 237
 - 7.4.4 Container und Datenflüsse im Detail 238
 - 7.4.5 Welche Aufgaben- und Schrittattribute beeinflussen die Workitem-Ausführung? 243
 - 7.4.6 Auf welche Weise können Sie auf die Erzeugung und Beendigung von Workitems Einfluss nehmen? 244
- 7.5 Erweiterte Funktionen des Workflow Builders: Spezielle Workflow-Verfahren 245
 - 7.5.1 Wie können Workflows als Sub-Workflows wiederverwendet werden? 245
 - 7.5.2 Wie wird ein modellierter Termin eingesetzt? 247
 - 7.5.3 Wie wird die parallele Verarbeitung implementiert? 249
 - 7.5.4 Wie verknüpfen Sie Workflows innerhalb eines SAP-Systems und wie systemübergreifend? 254

- 7.5.5 Wie können Sie einen Workflow während der Ausführung beeinflussen? 254
- 7.5.6 Ad-hoc-Funktionen für kurzfristige Änderungen von Workflows 255
- 7.5.7 Wie dokumentieren Sie Workflow-Definitionen? 256
- 7.5.8 Übersetzen des Workflows in andere Sprachen 257
- 7.5.9 Transportieren neuer Versionen eines Workflows 257
- 7.5.10 Workflow-Entwicklung innerhalb eines Teams 259

8 Business-Objekte 261

- 8.1 Business-Objekte: Grundlagen 262**
 - 8.1.1 Business-Objekte: Grundlegende Terminologie 264
 - 8.1.2 Beziehungen zwischen Business-Objekttypen 266
 - 8.1.3 Tools für Business-Objekte 269
 - 8.1.4 Anzeigen vorhandener Business-Objekttypen 270
- 8.2 Anlegen eigener Business-Objekttypen 279**
 - 8.2.1 Erweitern vorhandener Objekttypen mithilfe der Delegation 284
- 8.3 Anlegen von Business-Objekttypkomponenten 285**
 - 8.3.1 Anlegen von Schlüsselfeldern 286
 - 8.3.2 Anlegen von Attributen 288
 - 8.3.3 Anlegen von Methoden 292
 - 8.3.4 Anlegen von Ereignissen 301
- 8.4 Programmieren von Business-Objekttypen 302**
 - 8.4.1 Schlüsselfelder und Objektdeklaration 303
 - 8.4.2 Programmieren von Attributen 306
 - 8.4.3 Programmieren von Methoden 313
- 8.5 Einige nützliche vordefinierte Objekttypen 320**
 - 8.5.1 Objekttyp SELFITEM 320
 - 8.5.2 Objekttyp WF_TASK 321
 - 8.5.3 Objekttyp SYSTEM 321
 - 8.5.4 Objekttyp FORMABSENC 321
 - 8.5.5 Objekttyp USR01 322

9 Regeln zur Bearbeiterermittlung 323

- 9.1 Ermitteln zuständiger Bearbeiter durch Regelauflösung 324**
 - 9.1.1 Grundlegendes zu Regeln 325
 - 9.1.2 Regelauflösung zur Bearbeiterermittlung im Workflow-Schritt 329
 - 9.1.3 Was geschieht, wenn die Regelauflösung zu keinem Ergebnis führt? 331
 - 9.1.4 Zuständigkeitsregeln 333
 - 9.1.5 Auswertungswege als Regeln 338
 - 9.1.6 Funktionsbausteine als Regeln 339
 - 9.1.7 SAP-Organisationsobjekte als Regeln 345
 - 9.1.8 Weitere Optionen für die Zuweisung zuständiger Bearbeiter 347

10 Business-Interfaces 349

- 10.1 Einführung 349**
- 10.2 Grundlegendes zu Ereignissen 350**
- 10.3 Definieren von Ereignissen 351**
- 10.4 Erzeugen von Ereignissen in Anwendungen 353**
 - 10.4.1 Erzeugen von Ereignissen mithilfe von Änderungsbelegen 354
 - 10.4.2 Erzeugen von Ereignissen bei Statusänderungen 356
 - 10.4.3 Erzeugen von Ereignissen mithilfe der Nachrichtensteuerung 357
 - 10.4.4 Erzeugen von Ereignissen basierend auf Änderungen an HR-Stammdaten 358
 - 10.4.5 Erzeugen von Ereignissen mithilfe von Business Transaction Events 359
 - 10.4.6 Erzeugen von Ereignissen durch Aufruf einer Workflow-API 361
- 10.5 Einsatz von Ereignissen in Workflows 361**
 - 10.5.1 Anweisungen zum Einsatz von Ereignissen in Workflows 361
 - 10.5.2 Auslösende Ereignisse 362
 - 10.5.3 Beendende Ereignisse 366
 - 10.5.4 Ereignis-Queues 370
 - 10.5.5 Ereignis-Trace 371
- 10.6 Generische Objektdienste 371**
 - 10.6.1 Manuelles Starten von Workflows 372
 - 10.6.2 Anzeigen der Protokolle zusammengehöriger Workflows 374
 - 10.6.3 Abonnieren einer Objektinstanz 374
 - 10.6.4 Senden einer E-Mail 375
- 10.7 Starten von Workflows über Meldungen 375**

11 E-Prozess-Schnittstellen 377

- 11.1 Internet und darüber hinaus 377**
- 11.2 Wf-XML 378**
 - 11.2.1 Beispiel eines kollaborativen Szenarios 379
 - 11.2.2 Die Geschichte von Wf-XML 381
 - 11.2.3 Funktionalität von Wf-XML 382
 - 11.2.4 Konfigurieren des Systems 383
 - 11.2.5 SOAP 386
 - 11.2.6 Starten des Workflows mithilfe einer Wf-XML-Nachricht 387
 - 11.2.7 Anzeigen der Wf-XML-Dokumente beim Fortschreiten des Workflows 388
- 11.3 Von Innen nach außen: Web Services 389**
 - 11.3.1 Parameterübertragung 392
 - 11.3.2 Rückrufdienste 392
 - 11.3.3 SOAP 394
 - 11.3.4 WSDL (Web Services Description Language) 394
 - 11.3.5 Definieren eines Dienstes 395
 - 11.3.6 Aufrufen des Web Service durch den Benutzer 399

- 11.4 Von innen nach außen: SAP Business Connector 399**
 - 11.4.1 Business Connector-Methoden 400**
 - 11.4.2 XML-Erzeugung für Wf-XML-Inhalte 400**
- 11.5 Von innen nach außen: Integration mit anderen Systemen 400**
- 11.6 Von außen nach innen: Aufruf von APIs für die WebFlow Engine 401**
 - 11.6.1 SAP_WAPI-Aufrufe 401**
- 11.7 Von außen nach innen: Wf-XML 401**
- 11.8 E-Prozess-Sicherheitsfragen 402**
- 11.9 Weitere Optionen für die Kommunikation mit externen Systemen 404**

12 Formulare 407

- 12.1 Einführung 407**
- 12.2 Einfache Formulare 408**
- 12.3 WebForms 412**
- 12.4 WebForms mit Aufruf einer Easy Web Transaction 414**
- 12.5 Native WebForms 416**
- 12.6 PC-Dokumentformulare (einschließlich Microsoft Word) 417**

13 Benutzerdefinierte Programme 421

- 13.1 Die WebFlow Engine 421**
 - 13.1.1 Workitems 422**
 - 13.1.2 Container 425**
 - 13.1.3 Ereignisse 426**
 - 13.1.4 Workitem-Status 426**
- 13.2 Die Workflow-APIs 429**
 - 13.2.1 WAPIs (Workflow Application Programming Interfaces) 430**
 - 13.2.2 Funktionsbausteine 433**
- 13.3 Erweiterte Techniken beim Einsatz von Business-Interfaces 434**
 - 13.3.1 Wann sollte ein Workflow mithilfe eines Ereignisses gestartet werden? 434**
 - 13.3.2 Erzeugen von Ereignissen durch Aufruf eines Funktionsbausteins 435**
 - 13.3.3 Erweiterte Ereigniskopplung 442**
 - 13.3.4 Hinzufügen generischer Objektdienste zu eigenen Transaktionen 445**
 - 13.3.5 Implementieren der Workflow-Toolbox in eigenen Transaktionen 447**
- 13.4 Office-Dokumentschnittstellen 448**
 - 13.4.1 Konfigurieren von RFC-Destinationen 450**

14 Erweiterte Diagnose 453

14.1 Werkzeuge zur Fehlerbehebung 453

14.2 Die Diagnoseprotokolle 454

14.2.1 Das Workflow-Protokoll 455

14.2.2 Der Ereignis-Trace 456

14.2.3 Der Workflow-Trace 458

14.2.4 Das RFC-Protokoll 461

14.2.5 Das XML-Protokoll 461

14.3 Debuggen mit dem ABAP-Debugger 462

14.4 Die Diagnosetransaktion 462

14.5 Vorbeugung 464

14.5.1 Testen neuer oder geänderter Workflows 464

Tell 3 Beispiele der Verwendung von WebFlow in mySAP.com 469

15 Beispiel: Enterprise Buyer Professional (EBP) 471

15.1 Einsatz von unveränderten Workflows in EBP 471

15.1.1 Standardmäßige EBP-WebFlow-Features 473

15.1.2 Die große Debatte: EBP-Einkaufswagen oder R/3-Backend-Bestellfreigabestrategie? 479

15.1.3 Konfigurieren der WebFlow Engine für EBP 482

15.1.4 Spezielle Muster und Techniken in EBP-Workflows 484

15.2 Ändern der Genehmigungs-Workflows für Einkaufswagen 487

15.2.1 Anlegen eigener Kriterien für Startbedingungen 488

15.2.2 Anlegen eigener Einkaufswagen-Genehmiger 489

15.2.3 Ermitteln von Bearbeitern über Backend-Regeln bzw. Aufbauorganisation 493

15.2.4 Hinzufügen weiterer Genehmigungsstufen 494

15.2.5 Parallele und dynamische Genehmigungen 495

15.2.6 In Betrieb nehmen und außer Betrieb nehmen von Workflows 496

15.3 Ändern der Bestätigungs- und Rechnungsgenehmigung 497

15.3.1 Ändern der Kriterien für eine automatische Genehmigung bzw. für die Genehmigenden 497

15.3.2 Ändern des Administrators 497

15.4 Genehmigungs-Workflows für Benutzer 498

15.5 Grundlegendes zum Workflow für die Einkäuferkartenabrechnung 499

15.6 Verfolgen von Workflow-Instanzen 499

15.7 Erweiterte Problembehandlung 500

15.8 Grundlagen der EBP-Architektur aus Workflow-Sicht 502

15.9 Business-Objekttypen 506

16	Beispiel: Workflow in mySAP CRM	507
16.1	mySAP CRM und Workflow	507
16.1.1	Einige technische Anmerkungen	507
16.1.2	mySAP CRM aus Workflow-Perspektive	508
16.2	Customizing	510
16.3	Besonderheiten von mySAP CRM	511
16.3.1	BUS20001 (Geschäftsvorgang), OneOrder-Konzept	511
16.3.2	Workflow-Start über Aktionen	514
16.3.3	Partnerverarbeitung	514
16.4	Einsatz eigener Workflows mit mySAP CRM	515
17	Einrichten eines SAP-Workflows	517
17.1	Einführung	517
17.2	Wie sieht das Geschäftsszenario des Beispiels aus?	518
17.3	Welche SAP-Workflows sind beteiligt?	519
17.4	Wie wird der Workflow gestartet?	520
17.5	Wie wird dieses Szenario aktiviert?	522
18	Beispiel: ArchiveLink	525
18.1	Intelligente Organisation und Vertellung von Geschäftsdokumenten	525
18.2	Was ist ArchiveLink	525
18.2.1	Der technische Blick auf ArchiveLink	526
18.2.2	Der betriebswirtschaftliche Blick auf ArchiveLink	527
18.2.3	ArchiveLink-Standardszenarios	528
18.3	Business-Objekttypen	531
	Anhang	533
A	Tipps und Tricks	535
A.1	Arbeiten mit Wizards	535
A.2	Arbeiten mit E-Mails	537
A.2.1	Der Schritt »Mail versenden«	537
A.2.2	Arbeiten mit Anlagen	540
A.2.3	Bestimmen von Empfängern mithilfe der Regelauflösung	541
A.2.4	Offline-Ausführung von Workitems per E-Mail	542
A.2.5	Überlegungen zum Customizing	545
A.3	Anzeigen des Entscheidungsträgers in einem Folgeschritt	546
A.4	URLs in der Workitem-Anzeige	548

A.5	Anlegen eigener Benutzerentscheidungsvorlagen	549
A.6	Arbeiten mit Neben-, Vor- und Folgemethoden	549
A.6.1	Nebenmethoden	549
A.6.2	Vor- und Folgemethoden	551
A.7	Durchlaufen einer mehrzeiligen Liste in einer Schleife	552
A.8	Dynamisches Erstellen von Objektreferenzen	553
A.9	Auf dem Werkskalender basierende Termine	554
A.9.1	Erstellen des Terminobjekts	554
A.9.2	Verwenden des Terminobjekttyps im Workflow	558
A.10	Optimales Nutzen modellierter Termine	559
A.10.1	Alternative Maßnahmen	559
A.10.2	Modellierte Termine für (wiederholte) Benachrichtigungen	560
B	Checklisten	561
B.1	Ermitteln der Anforderungen	561
B.2	Return on Investment (ROI)	566
B.3	Überprüfung des Qualitätssicherungsentwurfs	571
B.4	Verifikationstests	578
B.5	Überprüfung der Qualitätssicherungsimplementierung	581
B.6	Inbetriebnahme	587
B.7	Verwaltung und Wartung	589
C	Leitfaden für die Fehlersuche	593
C.1	Untersuchen eines nicht startenden Workflows	593
C.2	Untersuchen eines während der Ausführung abgebrochenen Workflows	598
C.3	Die häufigsten Fehlerursachen und ihre Vermeidung	600
C.4	Untersuchen von Datenflussproblemen mit dem Workflow-Trace	604
C.5	Ermitteln der Gründe für das doppelte oder mehrfache Auslösen eines Workflows	605
C.6	Ermitteln der Gründe für das Fehlschlagen der Workitem-Übermittlung an einen Bearbeiter	606
C.7	Untersuchen der Gründe für eine Zuweisung des Workitems zum falschen Bearbeiter	608
C.8	Untersuchen der Gründe, warum der Workflow einen falschen Verlauf nimmt	609

D	Erste-Hilfe-Kasten für den Administrator	611
D.1	Beheben von Workitem-Fehlern	611
D.2	Beheben von Workflow-Instanzfehlern	616
D.3	Auffinden von scheinbar verschwundenen Workflows	618
D.4	Beseitigen von Ereigniskopplungsfehlern	618
D.5	Beheben von Internetbezogenen Fehlern	622
E	Workflow-Makros	625
E.1	Spezielle Makros für Implementierungsprogramme	625
E.2	Makros für die allgemeine Workflow-Programmierung	626
F	SAP Workflow-Schulung	629
F.1	BC600 Workflow – Einführung	629
F.2	BC601 Workflow – Definition und Einsatz	629
F.3	BC610 Workflow – Programmierung	630
F.4	BIT603 Web-Szenarios und WebFlow Engine	630
F.5	TAWF10 Business Workflow Academy	630
G	Glossar	631
	Die Autoren des Buches	641
	Index	643