

# Was für den Betrieb und Support von SAP E-Recruiting wichtig ist

## Ausgangssituation: Nach dem Projekt ist vor dem Betrieb

Das Thema Support und Betrieb wird innerhalb von Projekten immer dann relevant, wenn der Produktivstart der Anwendung kurz bevorsteht. Die bisher über das Projekt eingebundenen Mitarbeiter haben ihre Aufgaben abgeschlossen. Es wurde viele Dokumentationen erstellt und nun ist es an der Zeit, die Wartung und mögliche Weiterentwicklungen zu organisieren. Häufig wird die Betreuung des SAP E-Recruiting-Systems durch die Verantwortlichen für das SAP HR-System zusätzlich übernommen und nicht mehr durch das Projektteam. Ebenso kommen in der Personalabteilung immer mehr Anwender mit dem System in Kontakt. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte schnell ein gemeinsames Verständnis des Datenmodells geschaffen werden. Welche Ideen verbergen sich hinter den vorhandenen Objekten und Verknüpfungen? Diese und andere Fragen sollten durch eingehende Kommunikation begleitet werden.

Für die IT-Abteilung stellen sich neue Anforderungen aufgrund der wesentlich komplexeren Technologie. In den sogenannten „Core“-Komponenten Personaladministration, Entgeltabrechnung, Zeitwirtschaft und Organisationsmanagement wird in der Regel innerhalb des Unternehmensnetzwerks gearbeitet. Es besteht kein Zugriff von Außen. Mit dem SAP E-Recruiting kommt nun der Zugriff von externen Personen auf ein internes System hinzu. Die für diesen Zugang eingesetzten Technologien und das Arbeiten mit durch das System **generierten Usern** stellen neue Anforderungen an den bisherigen HRSystembetrieb. Dies sollte frühzeitig in Betracht gezogen werden. Die notwendigen Stellen sollten informiert und eingebunden werden.

Technologien für die Gestaltung von Benutzeroberflächen wie Business Server Pages und Web-Dynpro sind unter Umständen nicht in der IT-Abteilung vorhanden. Definierte Styles, mit denen die neue Software an die Anforderungen des Unternehmens angepasst werden kann, sind mit Sicherheit im Unternehmen vorhanden, gehören aber ebenfalls nicht zu den Kompetenzen einer für HR zuständigen Abteilung. Die Aufgabenteilung innerhalb der IT muss geprüft werden. Es ist wichtig, mit allen Beteiligten gemeinsam die Einführung des Systems und den Betrieb zu planen und verbindlich zu regeln.

Für den Betrieb und die Wartung nach Projektabschluss ist Wissen über folgende Punkte notwendig:

- Smartforms zur Gestaltung von Korrespondenzen und Datenübersichten:

Dieses Wissen ist in der Regel bereits in den Unternehmen vorhanden. Die Technologie wird auch in anderen SAP-Modulen eingesetzt und sofern diese Arbeiten innerhalb der HR-Betreuung durchgeführt werden, müssen keine weiteren Stellen eingebunden werden. In diesem Zusammenhang ist es empfehlenswert, die für die spätere Wartung zuständigen Personen in das Projekt einzubinden.

- BSP / Web-Dynpro für die Erweiterung und Gestaltung von kundeneigenen Benutzerdialogen:

Benutzeroberflächen in der Sachbearbeitung und für die Kandidaten werden mit den genannten Technologien entwickelt. Grundkenntnisse über die Funktion und den Aufbau sind empfehlenswert.

- Internet Communication Framework (ICF):

Die Kommunikation zwischen Anwendern und System wird über das Internet Communication Framework abgebildet. Die Funktionsweise der hier zur Verfügung gestellten Services und die Möglichkeiten der Erweiterung ist für die spätere Wartung sehr hilfreich.

- Workflow:

Die Workflow-Technologie und das Zusammenspielen mit dem Aktivitätenmanagement stellen den zentralen Punkt der Anwendung dar. Wann wird ein Workflow gestartet und was macht der gestartete Workflow? Hängt ein Workflow an der Event-Queue des Systems? Gibt es Verzögerungen bei der Ausführung und welche Auswirkungen haben diese auf die Arbeit der Sachbearbeiter, Manager und Referenten? Wichtig sind an dieser Stelle die Unterschiede zwischen Workflow, periodischen Diensten und Jobs. Was für die Betreuung auf technischer Seite oft klar ist, ist in der Sachbearbeitung nicht automatisch auch bekannt und somit nicht darstellbar.

- Datenaustausch ALE / RFC:

Die Anbindung des E-Recruitings an das führende HR-System ist die Regel. Hierzu wurde die ALE (Application Link Enabling) entwickelt. Oft sind die Spezialisten für unterschiedliche Module zentral organisiert und müssen in das Projekt eingebunden werden. Da der Geschäftsprozess E-Recruiting nicht allein gesehen werden kann, kann es notwendig werden, auf Stammdaten der Personaladministration, des Organisationsmanagements und anderer Komponenten aus HR zuzugreifen. Diese Zugriffe können über RFC (Remote Function Call) Bausteine abgewickelt werden. Damit können im Bedarfsfall Daten nachgelesen und im E-Recruiting zur Verfügung gestellt werden. Diese Themen müssen ebenfalls durch interne Wissensträger besetzt werden.

- Suche und Suchprofile:

Noch ein Kernpunkt der Anwendung. Wie funktioniert die Suche? Welche Felder werden indiziert und stehen zur Verfügung? Das Customizing der Suche und dessen Zusammenspiel mit den Möglichkeiten der Anwendung ist notwendig, um die Fragen der Anwender beantworten zu können.

- TREX und Knowledge Provider (KW):

Unstrukturierte Daten wie Anlagen, Texte und ähnliches werden im Knowledge Provider (KW) in SAP abgelegt. Weiterhin erfolgt über die abgelegten Daten eine Indexierung gemäß der definierten Suchkriterien, welche über den TREX wieder gelesen werden. Der TREX selbst hält für die Suche nach Daten unterschiedliche Möglichkeiten vor. Mit ihm ist die Suche nach den Metadaten eines Dokuments sowie die Suche innerhalb sehr großer Datenmengen möglich. Diese Technologie sollte bekannt sein und grundlegend beherrscht werden.

Die Komplexität der Anwendung sollte allerdings nicht von der Einführung abschrecken. Sie ist beherrschbar, was viele erfolgreiche Einführungen zeigen. Hilfreich ist es, am Anfang Zeit in das gemeinsame Verständnis zu investieren und dies über das gesamte Projekt weiter auszubauen. Als externe Unterstützung bietet sich ggf. ein spezialisierter Support an, der die Anwendung beherrscht und rasche Hilfe bieten kann. Ein solch spezialisierter Support hat für beide Seiten einen großen Nutzen. Auf der Kundenseite kann eigenes Expertenwissen weiter Copyright: Promerit AG In Zusammenarbeit mit ausgebaut werden. Der Auftragnehmer kann in gleicher Weise profitieren und Erfahrungen austauschen. Anwendungshinweise können kundenübergreifend aufbereitet und für andere Anwender zur Verfügung gestellt werden. Weiterhin ist es möglich, die Supportunterstützung für die Weiterentwicklung zu nutzen. So kann bei großer innerbetrieblicher Last eine Entlastung geschaffen werden, da kritische Teile in den spezialisierten Support ausgelagert werden. Dies verbessert zum einen die Verfügbarkeit interner Ansprechpartner. Die Externen sind aber kein Ersatz für die vorhandenen Supporteinheiten, sondern eine Expertenunterstützung, welche gerade bei hoher Last eine schnelle und fachgerechte Unterstützung bieten kann.

Noch mal in Kürze:

#### **Organisatorisch für Projekt und nachfolgenden Betrieb**

1. Das Datenmodell des E-Recruiting kennen und die Ideen dahinter verstehen.
2. Aktivitäten zur Steuerung des Geschäftsprozesses.
3. Aufgabenteilung aufgrund der Komplexität des Produkts innerhalb der Informatik klären und regeln (übergreifende Zusammenarbeit).

In Zusammenarbeit mit

**Personalwirtschaft**

**promerit**  
get the talent to grow

### Infrastruktur und Sicherheit

4. Zugriff von externen Personen auf interne Systeme (Netzwerk- und Infrastruktursicherheit).
5. Verwendung von durch das System generierten, externen Usern
6. Verwendung von Referenzusern.
7. Berücksichtigung einer zentralen Benutzerverwaltung mit Rechtevergabe.
8. Regeln für die Generierung von Passwörtern.

### Technologien

9. Styles zur Anpassung von Oberflächen, Portal Korrespondenzen und Datenübersichten.
10. Smartforms zur Gestaltung von Korrespondenzen und Datenübersichten.
11. BSP / Web-Dynpro für die Erweiterung und Gestaltung von kundeneigenen Benutzerdialogen.
12. Internet Communication Framework (ICF).
13. Workflow.
14. Datenaustausch ALE / RFC.
15. Suche und Suchprofile.
16. TREX und Knowledge Provider (KW).
17. Randtechnologien (Intranet, Internet, XML, HTML).

Do's	Dont's
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gemeinsame Sprache finden!</li><li>• Einarbeitung Technologie auf SAP Seite erarbeiten!</li><li>• Vereinbarung für die ständige Verbesserung bei Meldungen und der Bearbeitung von Fehlern!</li><li>• Unterstützung durch externe Partner kann sinnvoll sein!</li><li>• Proaktives Monitoring der Log's und Komponenten wie z.B. TREX!</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gleichsetzen des E-Recruiting Betriebes mit anderen SAP HCM Modulen!</li><li>• Kein internes Know-how aufbauen bzw. Projektwissen abwandern lassen!</li><li>• Wartung und Upgrades vernachlässigen!</li><li>• Sicherheitsaspekte ignorieren!</li><li>• Komplexität unterschätzen (viele beteiligte Abteilungen und unterschiedliche Techniken)!</li></ul>