1. ¿Qué es un Agente?

Es la persona que ejecuta el trabajo a realizar en el Workflow.

Cada workitem (entendiendo por workitem a la instancia en tiempo de ejecución de un paso del workflow) puede ser procesado por:

* El sistema de Workflow, utilizando el usuario WF­BATCH.
* Un agente.

Los agentes ejecutan tareas que no pueden ejecutarse automáticamente.

Una de las tareas más interesantes y normalmente, una de las que más tiempo consume en el momento de definir un Workflow es cómo el sistema ha de seleccionar a los agentes correctos para la ejecución de cada workitem.

*Enviar los Workitems a los agentes responsables correspondientes, constituye el 50% de la labor de la determinación de responsables. Tener una estrategia para mantener la asignación de responsables minimizando el impacto de los cambios organizacionales y las fluctuaciones del personal representa el otro 50%.*

1. Asignación de Agentes

El sistema de Workflows deberá trabajar con grupos de agentes para poder determinar los responsables finales de la ejecución de un workitem. Al diseñar, implementar y mantener un worflow, debemos entender como el sistema de workflow ve estos grupos de agentes, los cuales son:

* **Agentes Posibles:** son quienes están permitidos para ejecutar el trabajo. Siempre se asignan en la tarea según la cual se basarán muchos workitems, pero no un workitem especifico en sí mismo.
* **Agentes Responsables:** son aquellos que queremos que ejecuten un workitem “en particular”. Son comúnmente asignados al crear un paso en el Workflow builder. Tambien pueden ser asignados a través de “roles o papeles” a nivel de tarea.
* **Agentes Excluidos:** son aquellos que NO queremos que ejecuten un workitem “en particular”.

1. Receptores

Son aquellos que automáticamente reciben un workitem en su inbox cuando el Workflow crea el workitem. Conocidos como agentes "seleccionados".

Los receptores son:

* Los posibles agentes para una tarea.
* Restringidos a las listas de agentes responsables para un workitem.
* No son miembros de la lista de agentes excluidos.

Debemos tener en cuenta que:

* Si no hay agentes posibles **NADIE** recibirá el workitem.
* Si no se define un agente responsable en el paso, el sistema buscará la regla por defecto de la tarea, si no hay regla todos los posibles agentes recibirán el workitem (excluyendo a los agentes excluidos).

Un receptor podrá hacer un re­envío de un workitem a otro usuario. En este caso existen varias posibilidades:

* **Tarea general (General Task):** los workitems podrán ser re­enviados a cualquier usuario.
* **Transmisión general permitida (General Forwarding):** los workitems podrán ser re­enviados a cualquier usuario (pero existe una lista de agentes posibles).
* **Transmisión general no permitida (No General Forwarding):** los workitems solo podrán ser re­enviados a los agentes posibles.
* **Prohibido transmitir:** no está permitido reenviar workitems.

1. Otros Agentes

* **Agente Actual:** mientras que un workitem se esté procesando el agente actual es aquel que esté procesando el workitem (lo tiene tomado).
* **Asignación múltiple:** puede darse el caso (y es muy común) que se envíe un mismo workitem a varios receptores.
* **Agentes para Plazos:** son aquellos que recibirán un workitem que haya vencido, es decir que se le fijó un plazo y el plazo se alcanzó.
* **Agentes de Notificación:** son aquellos que recibirán un correo electrónico informándoles que determinado workitem ha sido ejecutado satisfactoriamente.

1. Estructura Organizativa en la asignación de agentes

Cada agente debe tener un user ID de SAP. 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.

Siempre que sea posible debemos mantener la asignación de usuarios a workflow a través de un **plan organizacional o estructura organizativa.**

1. 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 un 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.

Transacciones de Gestión Organizativa. Los objetos organizativos y sus relaciones se mantienen a través de las transacciones de gestión organizativa PPOM, PPOMW y PPOCW

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 se puede cambiar.

1. Mantenimiento del Plan Organizacional Básico

Para crear un Plan organizacional o Estructura organizativa ingresamos a la transacción PPOCW y seleccionamos una fecha de validez.

Pasos siguientes:

* **Creación de la unidad organizativa:** para ello presionamos el botón crear, seleccionamos la unidad organizativa e indicamos un código, una descripción y un período de validez.
* **Creación de la función:** desde el menú seleccionamos **Tratar / Crear Funciones** tal como vemos en la pantalla donde ingresamos un código y una descripción.
* **Creación de una posición:** colocamos el código, la descripción, una función y si la posición es o no el máximo responsable de la unidad organizativa. También podemos colocar validez
* **Asignar un usuario:** nos ubicamos sobre la posición y presionamos el botón **Asignar**, seleccionamos **titular**, elegimos el usuario, y cambiamos la descripción de la posición.

Cuando se cree por primera vez la estructura organizativa, el sistema nos solicitará una orden de transporte, cuando se modifique la estructura cambiando objetos existentes o creando nuevos también se nos va a solicitar una orden de transporte. No obstante podremos transportar a otros ambientes toda la estructura organizativa o parte de ella utilizando una herramienta que posee el sistema para tal fin esta herramienta corresponde a la transacción estándar **RE\_RHMOVE30.**