Un **knowledge worker** (=lucrator bazat pe cunostere / lucrator în economia bazata pe cunoastere) este de fapt o persoana care in activitatea sa profesionala se foloseste de tehnologie, avand un contact constant si complex cu calculatorul, intrucat opereaza cu date, informatii şi cunostinte. Este un om care detine soft skill-uri precum flexibilitatea, adaptabilitatea, creativitatea, gandirea strategica, respectiv proactivitatea, fiind capabil sa gestioneze si sa rezolve probleme noi, pentru care nu exista un flux, o procedura clar trasata care sa indice solutionarea. Practic, el nu are taskuri rutiniere de care sa se ocupe. In ceea ce priveste munca sa de zi cu zi, primeste ca input informatii nestructurate si este de datoria lui sa filtreze si sa pastreze doar ceea ce este relevant. De asemenea, informatiile pe care le primeste nu sunt intotdeauna complete, astfel incat trebuie sa caute in mod adiacent restul de informatii care ii sunt necesare pentru a atinge rezultatul dorit. Opusul unui **knowledge worker** este **task order-ul,** persoana care efectueaza o munca repetitiva pe baza unor proceduri clar definite (e.g. receptioner/a).

SAP, lider de piata de doua decenii, are cea mai mare raspandire pe plan mondial, astfel ca **arhitectura SAP** este considerata un etalon pentru toate sistemele ERP. Aceasta este una de tip three tier, pe trei niveluri:

1. Nivelul bazei de date – master data + transactional data
2. Nivelul de aplicatie – unde au loc executii ale programelor ABAP
3. Nivelul de prezentare – care contine interfata utilizator prin intermediul careia utilizatorii introduc date si le afiseaza

Structura SAP este una modulara, acoperind toate ariile functionale (e.g. Financials (FI, CO), Human Capital Management (HR)), iar fiecare companie isi implementeaza doar modulele de care are nevoie.

Principalele module ale sistemului ERP SAP sunt urmatoarele:

* Fi – Financial;
* CO – Controlling;
* SD - Sales and Distribution;
* MM - Material Management;
* PP - Production Planning;
* HR - Human Resources;
* ~~AM - Asset Management;~~
* ~~PS - Project System;~~
* ~~CA - Cross Application Components;~~
* ~~IS - Industry Specific;~~
* QM - Quality Management;

s.a.