



最佳化的自動化流程管理

David Lawrence

目錄

- 2 前言
- 2 商業流程的管理難處
- 3 掌控您的商業流程
- 4 流程自動化
- 4 流程透明化
- 5 支援分散式團隊
- 5 經過見證的有效解決方案
- 7 總結

前言

企業面對競爭與法規壓力，勢必得不斷尋求更好的商業實務，並不斷審查、更新、修改或替換其商業流程。商業流程必須能有效應付日新月異的環境變化，企業才能從激烈的競爭中脫穎而出。

最原始的商業流程，通常是手動流程，而且記錄不完整，隨著商場激變，這些商業流程也會愈演變愈複雜，才能維持企業在商場上的競爭地位。

本白皮書說明企業在管理商業流程時會遇到哪些挑戰，哪些功能可以克服這些挑戰，以及 IBM Rational® ClearQuest® 變更管理軟體如何將商業流程自動化，讓公司更有效地控制商業流程。其中並舉一真實的健保公司為例，說明其如何利用 Rational ClearQuest，成功管理公司的法規遵循商業流程。

商業流程的管理難處

大型企業中，同一個商業流程常會涉及多個部門；手動、記錄不全、根據個別業務（如專用電子郵件、本端資料庫或試算表）所設計的商業流程常是難以管理的原因。手動流程不僅耗時，且難以透視和理解。這類流程提供的資訊，通常不夠完整，甚至早已過時，使用者在使用這些資訊時常常還得自行推敲。尤其如果公司的辦公室座落於全球各地，要讓所有員工、經理、管理階層等相關人士及時拿到正確的資訊，更是難如登天。

商業流程要能自動化，讓所有相關人士清楚透視，並明確支援公司的每一個海外分支，才能適切地處理錯綜複雜、日新月異的商業需求，也才能確保相關人士隨時擁有最完整、最正確、最及時的資料。但是，要弄清楚誰在何時完成了哪些任務，已非易事，更無法顧及完成的順序正確性、時效性，或是有無根據正確的資訊來執行任務。若是分析、施行及審核等基本管理工作無法落實，不僅打擊士氣、浪費時間、錯誤頻出，甚至可能讓您的管理作業一敗塗地。

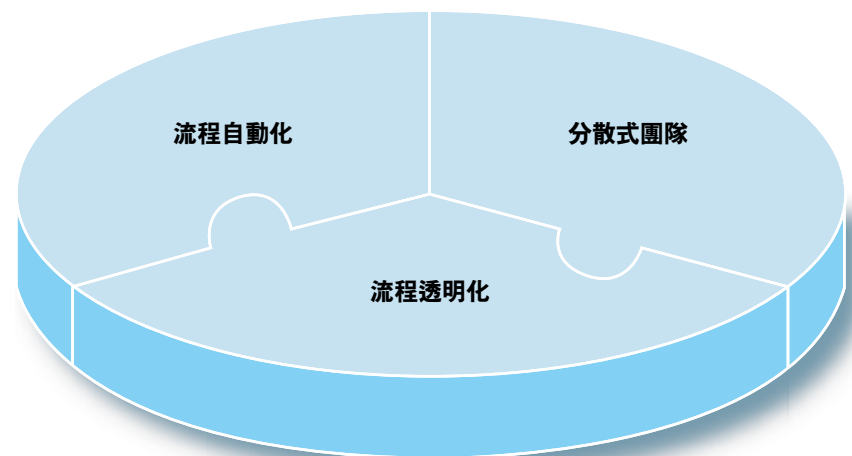
重要特色

將商業流程的管理作業及工作流程自動化，才能有效地控管與執行，並避免代價高昂的資訊延遲、錯誤或疏漏。

掌控您的商業流程

團隊要有效合作，一定要有明確的作業指南，而不是去猜下一步要怎麼做。好的解決方案要能將商業流程的管理作業及工作流程自動化，才能有效地控管與執行、確保適時完成該完成的作業，並避免代價高昂的資訊延遲、錯誤或疏漏。完整的解決方案也要能透視流程及相關資訊，才能為決策者提供更好的商業洞見，還要能支援散居全球的辦公室，隨時隨地提供必要的資訊給需要的人，才能讓分散式團隊達成更好的溝通、協作及協調。

而 IBM Rational ClearQuest 流程自動化軟體旨在建立可重覆、可執行、可管理的流程，它讓流程的執行過程一目瞭然，以便企業全心投入核心業務，創造商業價值。Rational ClearQuest 可清楚透視專案及流程的即時狀態並產生報告，分散式團隊成員也可以透過各種存取方式，隨時隨地取用所需的最新資訊，再複雜的商業流程，Rational ClearQuest 也能輕鬆管理其中的每一個層面。



重要特色

IBM Rational ClearQuest 的通知與控制機制能協調團隊活動並加以自動化，進而降低管理支出。

完善的報告工具選用區，協助您輕鬆以視覺化方式，深入分析流程、監視作業。

流程自動化

Rational ClearQuest 內建許多立即可用的工作流程，只要安裝好產品，選定您要的工作流程，即可輕鬆、迅速地執行自動化商業流程。

您還可以利用功能強大的圖形式設計程式來修改 Rational ClearQuest 的內建流程或建立全新流程，再用視覺化的拖放式編輯器及下拉功能表，輕鬆實作這些流程。再複雜的商業流程也只要幾個鐘頭即可實作完成。

流程執行期間，完善精細的電子郵件通知系統會自動通知相關人士採取行動，以確保相關人士適時完成必要的行動。

Rational ClearQuest 精準的通知與控制機制能免除不少團隊與活動的傳統協調事務，如進度報告會議、電話會議等，團隊也不必一而再、再而三地透過電子郵件來分送會議記錄、試算表等繁瑣的低階流程。利用 Rational ClearQuest 來處理低階管理作業，員工就能全心投入高階的價值創造作業。

流程透明化

要有效管理流程，一定要先迅速、精準地分析及報告流程活動，Rational ClearQuest 能即時為相關人士提供所需資訊。所有人都可以在網站或本端桌面用戶端上，看到每分鐘更新的資訊，以及誰在何時該採取哪些行動，任何活動或作業一經變更或更新時，也會立即顯示出來。

本軟體內建完善的報告工具選用區，協助您輕鬆分析及透視，經理人只要按幾下滑鼠，就能輕鬆建立或擷取流程活動各層面的活動報告。使用者可以利用操作簡便的功能表，迅速繪製各種圖形、直條圖及圓餅圖，以進一步分析專案及流程。

重要特色

各式遠端存取管道，讓地理疆界消弭於無形。團隊成員無論身在何處，都能立即取得最新的流程活動、變更與更新。

支援分散式團隊

技術與管理方法的進步，造就新的團隊形態；在家工作者、外包商、牽一髮而動全身的夥伴 / 供應商關係等等，在在挑戰著傳統中央辦公室本端網路的極限。在新的作業形態下，相關人士務必要能即時取得最新流程資訊。

Rational ClearQuest 將所有流程資料集中存放在單一儲存庫，供各式用戶端（如安全 Web 瀏覽器；Microsoft® Windows®、UNIX® 或 Linux® 桌面；整合開發環境 (IDE)）存取。中央資料庫會立即記錄流程資料的變更及更新，無論您的團隊同伴就坐在隔壁，還是位於地球的另一端，他都能立即看到這些變更及更新。

資料儲存庫可即時準確地抄寫到多個站點，因此，旅居海外的相關人士，或沒有直接廣域網路 (WAN) 連線的協力廠商，也能與其他團隊成員同步取用相同的資料。

隨著多元化支援分散式團隊，於是，地理疆界消弭於無形，協同合作將更為及時、有效。

經過見證的有效解決方案

Assurant Health 在全國擁有逾百萬保戶，其產品涵蓋個人醫療健保、小型團體健保、短期健保及學生健保、非保險產品，以及「儲蓄型保單」和「實支實付型保險」等消費者自選產品。該公司約有三千員工，總部設於威斯康辛州的 Milwaukee，在明尼蘇達、愛達荷及佛羅里達都有辦公室，服務據點更遍及全美。

重要特色

Rational ClearQuest 曾為不少 Assurant Health 的 IT 專案締造佳績。因此該公司決定將此工作流程自動化解決方案套用到遵規流程的管理上。

Rational ClearQuest 有立即可用的工作流程以及自動控制、執行和通知功能，可供企業輕鬆自訂自動化遵規流程。

過去，Assurant Health 一直用手動流程在處理法規依循事宜。其以電子試算表來記錄遵規議題，再以電子郵件將試算表寄送給相關人士，讓他們採取行動。這些相關人士均位於不同辦公室，因此各議題一有進展，就要更新試算表並重新寄送。郵件往返造成的時間延遲，往往使得相關人士難以隨時擁有最新、最完整、最正確的資訊，也導致公司無法及時達成遵規要求。

顯然，Assurant Health 需要一套更好的方法來管理遵規流程，好讓每一個部門、每一個地點的團隊成員，都能有效分工，合作達成遵規。該公司必須力求將遵規工作流程的管理事務（如通知、控制及執行）自動化，必須試圖透視流程與現況，好讓散居各地的相關人士無縫地整合起來。

當時，Assurant Health 已有不少 IT 專案在使用 Rational ClearQuest，且成效斐然。因此當 Assurant Health 開始考慮要將遵規工作流程自動化時，他們第一個想到的，就是 Rational ClearQuest。

於是，Assurant Health 實作了 Rational ClearQuest 來將遵規工作流程自動化，效果相當顯著。在 Rational ClearQuest 的輔助下，所有遵規流程的活動及支援資訊，都集中到同一個位置。相關人士無論身在何處，都能取得最新、最完整的遵規相關資訊，並自信、有效地合作處理。使用者可將自動控制、執行及通知等功能，自訂加進立即可用的的工作流程裡；五花八門的報告及分析工具讓流程一目瞭然，透明度更高。多元的遠端存取方式讓分散式流程如處一室，散居各地的所有相關人士，都因 Rational ClearQuest，而能即時透視遵規議題。

重要特色

Rational ClearQuest 在遵規流程上大放異彩，已讓 Assurant Health 決定再用 Rational ClearQuest 來將其他商業流程自動化。

對 Assurant Health 的好處更是立竿見影；該公司的遵規速度及掌握度大幅提高，全無資訊流失之虞。相關人士間的溝通更流暢，效率更高，成本效益自然也扶搖直上。

Rational ClearQuest 在遵規流程上大放異彩，已讓 Assurant Health 決定再用 Rational ClearQuest 來將其他商業流程自動化。現在，全公司上下只要想到商業流程自動化，就會想到 Rational ClearQuest！

總結

流程管理的效率，會大大影響企業的成敗，手動流程造成的資訊延遲、錯誤或疏漏，代價相當高昂。因此公司必須能為全球各地的團隊成員提供最即時的資訊。

流程自動化軟體 Rational ClearQuest 能協助企業控制及執行商業流程，其即時狀態及報告工具讓流程更加透明，員工無論身在何方，都能取得所需資訊。IBM Rational ClearQuest 以最先進的功能，讓您全盤掌控商業流程。

更多資訊

想要了解 IBM Rational ClearQuest 軟體如何管理及控制您的商業流程，請造訪：

ibm.com/software/rational/offerings/scm.html



台灣國際商業機器股份有限公司

台北市松仁路7號3樓

市場行銷處：0800-016-888 按1

技術諮詢熱線：0800-000-700

© Copyright IBM Corporation 2006

台灣印製

07-06

版權所有

ClearQuest、IBM、IBM 標誌及 Rational 是 IBM 公司在美國及（或）其他國家的商標。

Microsoft 及 Windows 是 Microsoft 公司在美國及（或）其他國家的商標。

UNIX 是 The Open Group 在美國及其他國家或地區的註冊商標。

Linux 是 Linus Torvalds 在美國及（或）其他國家或地區的商標。

其他公司、產品和服務名稱，可能是其代表公司的商標或服務標誌。

本文所含資訊目的僅在提供資訊。雖然本文已力求所含資訊的完整與正確，但這些資訊是依「現狀」提供，不代表任何明示或暗示之保證。此外，本資訊乃以 IBM 現行產品計畫和策略，而 IBM 可能改變這些計畫而無須事先通知。若因使用本文資訊或其他文件，而蒙受損失，或這些損失與文中資訊無關，IBM 概不負責。本文並不表示 IBM（或其供應商或授權商）有意提出任何保證或陳述，或具有這些行為之效果。本文亦不表示 IBM（或其供應商或授權商）有意更改規範使用 IBM 軟體之適用授權協定之條款，或具有這些行為之效果。