



群聯電子

群聯電子有感於傳統紙本簽核模式，不僅效率不彰，且難以有效管控，故群聯遂決定援引企業流程管理(BPM)、文件管理系統等助力，以期扭轉此一現象，希冀造就無紙化新局，且一併確立表單標準格式、落實文件集中保管機制，繼而促成營運效率之起飛。

2000年11月成軍的群聯電子，係以快閃記憶體儲存裝置控制晶片及週邊系統產品之研發設計、製造及銷售為主業；儘管是相當年輕的公司，但在短短時間內，卻孕育出多項創新專利，並在推出全球第1個快閃隨身碟控制晶片(自有品牌產品為PenDrive)之利基產品後，將企業知名度、營運績效一舉推向高峰，甚至一度躋身股王。

這家尚不足10歲的年輕企業，儘管猶如初生之犢，但闖盪江湖的實力卻令人側目，挾著多項創新專利，輔以One Stop Shopping解決方案等利基，使其成立迄今才不過8年餘，即有多達5個年度之每股盈餘(EPS)超過10元，種種傲人成就，也讓其前任總經理潘健成(註：目前擔任董事長)，以1974年出生的少壯姿態，得以順勢攻克諸多「超齡」挑戰，成為史上最年輕的股王總經理。

年輕且饒富衝勁的群聯，儘管諸如企業資源規劃(Enterprise Resource Planning ; ERP)系統等e化地基，皆於2003年後(註：當年導入上線鼎新

Workflow ERP)陸續建構完成，年代不甚久遠，故相對其他公司而言，「歷史包袱」其實不重，然基於營銷管理、產品研發、逆向物流(Return Materiel Authorization ; RMA)處理，乃至各項日常事務等種種需求，仍繁衍出為數眾多的作業流程，而以往這些流程皆透過紙本傳簽，難免滋生文件積壓、甚或表單不落不明等現象，執行效率亟待提升，且難以有效追蹤管理，為改善這些現象，該公司遂決定導入BPM解決方案。

即便論及訂餐流程 都可彰顯BPM應用價值

群聯行政管理處資訊部經理李國華表示，之所以決定部署企業流程管理(Business Process Management ; BPM)，主要動機便在於建構電子簽核流程，期望借助Web-based無遠弗屆效應，以提升作業效率；否則就傳統作業型態而論，儘管有代理人制度作為輔助，按理說，即便高階主管出差多時，亦不致出現壓件狀態，但由於若干關鍵事項，仍適合由高階主管定奪，故代理人通常謹守分際、不會擅作決定，遂使得壓件現象無從有效紓緩，致令部分流程為之阻塞。

一經確認BPM採購規畫後，資訊部隨即評估產品，至於箇中考量重點，除端視產品價格高低、成功案例多寡外，亦期望相關產品奠基於諸如Java等跨平台流通語言，俾使能擺脫作業平台的束縛，保有最大彈性，而產品是否內建入口網站(Portal)，亦是另一大關鍵；幾經考慮，決定選用華苓科技所提供的Agentflow企業流程管理平台，而日亦後延續此一流程引擎基礎，再導入華苓Docpedia文件管理系統。與此同時，資訊部也指派1位人員，專責設計與開發流程。

令人驚艷的是，雖然僅由極少人力專司流程設計，但開發效率卻相當高，以迄今不到5年的時間，竟已孕育90支以上流程，且由於員工使用經驗愉快、各部門需求不斷浮現，致使該名開發人員的工作排程，已一路滿載到年底；至於現今BPM應用範圍，除了涵蓋工程變更(EC)、ISO文件管理、RMA等主要項目外，在於行政方面的流程項目，更可謂琳琅滿目，不管是請假、會議室預約，甚至是看似不起眼、但使用人數最多的訂餐，種種流程，皆藉由Agentflow平台自動運行。

以訂餐流程為例，回顧過往，係先由員工以紙本登記後，再由相關事務人員費心統計，整段流程可謂耗時費工，如今藉由BPM輔助，則有意訂餐的員工(註：最多可訂定1週餐點)，每逢週一上午10:20前，便能自行透過系

統加以訂購，而此後也無須倚賴人工統計，相關作業人員就能輕鬆彙整所有訂餐結果、對外發出採購需求，且可一併將結果轉交財會部門，便於從薪資扣抵餐費，整個流程一氣呵成，光是這部分，即可讓同仁充分領略BPM應用價值。

然因週一上午湧入過多訂餐者，經常瀕臨系統所預設120人之「同時上線使用者(Concurrent User)」上限，故為避免影響其他工作流程，資訊部配合設計「滿5分鐘即自動登出」的功能，確保系統資源能有效用於刀口之上。

底定標準作業程序 並將觸角伸向ERP串簽

歸納BPM應用效益，李國華指出，除了實現無紙化目標外，亦藉此建立文件集中保管平台，裨益文件需求者無須四處搜尋，即可在極高效率下進行調閱，另也方便主管隨時批審表單，讓簽核流程的時間成本得以驟降；此外尚有一大好處，便是就此確立了表單格式與作業方式的標準化。

有關標準化部分，李國華進一步解釋，以樣品申請流程為例，由於涉及眾多品項，而各樣品均有不同參數資料需求，故無法藉由紙本表單呈現具體分類，在缺乏標準規範下，業務員在申請任何樣品時，便無從精準掌握任一樣品所須搭配填寫的文件或資料，導致經常掛萬漏一，從而因資料不全而遭退件，連帶使表單數度往返，耗費可觀作業時間。

而在表單電子化後，則意欲定義標準格式，就不再是困難之事；至於具體做法是，先針對眾多樣品予以適當分類，而同屬一類的品項，都有相同的資料輸入需求，相關需求清清楚楚、一目瞭然，裨益業務員知所遵循，且配合電子化防呆機制的輔助，亦有效因漏填而遭退回之發生機率；所以此後業務員只須在表單上勾選樣本組合，然後將資料填妥，便能順利啟動申請流程，不再因冗長的表單旅行歷程而備感困擾，一來一往之間，效率改善幅度可謂甚大，繼而掌握時效、快速出擊，挾著最豐沛的能量來爭取商機。

綜觀現今群聯BPM應用觸角，其實尚未觸及ERP串簽環節，展望下一步，即是朝向這個方向前進，期望爾後一經ERP開立單據(譬如請採購)後，即能自動觸發簽核流程，且使得相關資料得以銜接到BPM平台，待表單簽核完

畢，最終再將結果Update回ERP系統；對此李國華表示，在可以預見的未來，若非仍須採用紙本傳簽的特殊需求，其餘所有流程，通通都將建構於Agentflow平台。

在BPM及文管系統導入過程中，是否曾遭逢若干挑戰？李國華則回答，只要使用者將流程定義清楚，再佐以教育訓練的技轉過程，基本上都無太大問題，且使用到一定程度後，便不難感受其箇中效益，因此並無太大挑戰，但他認為「如何將流程定義清楚」是1門重要課題，否則一旦定義不清，日後就得反覆改版，故為了避免徒增困擾，則開發人員有必要就以往流程設計經驗多加分享，繼而做出提醒，幫助使用單位回頭檢視有否疏漏之處，據此讓流程定義更趨完整清晰。

值得一提的，群聯已於2009年初針對Agentflow予以升級，從原本2.3版進階至3.0版，期望促使BPM更加強韌；依流程開發而論，Agentflow 3.0將原本流程設計、電子表單設計與組織設計等3項工具，整合於單一開發環境，俾使用戶無須再為同一流程繁複切換設計介面，此外不論在於流程檢測的方便性、流程圖icon更換的彈性、組織設計介面的親和性，乃至入口網站的版面配置彈性等部分，新版平台都出現顯著進化，凡此種種，皆可謂促使其決定升級的動機所在。

然畢竟流程設計開發環境出現轉變，期初難免需要若干磨合適應階段，為了確保流程設計無誤，因此群聯開發人員在面臨一些疑難雜症時，便會擷取片段程式碼、抑或執行過程的記錄檔，將之轉交華苓客服中心，藉以釐清這般設計方式是否可行；在充分運用原廠後援能量的前提下，也讓群聯得以順利推動BPM系統升級計畫。



華苓科技股份有限公司
新竹市公道五路二段120號12樓

電話 : 03-5753331

傳真 : 03-5753292

郵箱 : media@flowring.com

© 1999-2022 華苓科技 版權所有.

Flowring Technology Corp.

All rights reserved.

PROUDLY POWERED BY WORDPRESS | THEME: AIRI BY ATHEMES.