



雙鴻科技

亟思揚威國際舞台，矢志成為全方位熱處理方案供應商的雙鴻科技，在不斷擴張營運版圖的過程中，也積極引進諸多資訊應用系統，藉以充實後防戰力；自2007年開始至今，雙鴻在不算長的時間內，成功部署多項重要系統，且已具體展現諸多效益，看在外人眼裡，肯定以為其IT部門陣容浩大、兵多將廣，但事實上，該公司資訊部不過7名人力，之所以連戰皆捷，論及主要關鍵，除了在於高階主管鼎力支持外，IT人員不僅具備深厚的技術實力，亦深入瞭解各部門作業流程與需求，凡此種種，都可謂成功要素。

自2007年迄今，雙鴻科技資訊部即鮮少有閒暇時光，因為其從部署SAP R/3企業資源規劃(Enterprise Resource Planning；ERP)系統以降，緊接著一路導入文中人力資源管理系統、華苓Agentflow及Quick Office等企業流程管理(Business Process Management；BPM)平台，個個都是攸關企業營運管理的重要解決方案。

之所以大舉佈建e化系統，究其主因，在於該公司亟欲走向國際化，故台北總部必須與海外據點協同作業，而以往由各地部署在地化ERP的模式，顯然不再合宜，於是決定導入SAP R/3，連帶舊ERP之內的人資管理功能，亦無法繼續沿用，所以再部署文中系統，緊接著，為了有效整合這些核心系統，以期達到系統自動化、簽核流程自動化等功效，爾後又引進

Agentflow BPM平台。

儘管艱鉅任務接踵而至，然該公司資訊部硬是以不足10位的有限人力，接連闖關成功，不僅如願讓這些系統成功上線，更在導入過程中，添加了諸多創新設計，致使這些IT工具，更能恰如其分切中使用者核心需求，繼而治癒了多項疑難雜症，不禁令人好奇，其究竟如何孕育諸多e化巧思，從而促使資訊應用效益之最大化。

用3個月導入BPM，效率讓人嘖嘖稱奇

為了取代紙本、E-mail等傳統簽核模式，促使企業流程自動化，雙鴻於2008年間決定部署BPM解決方案，爾後擇定以Agentflow為標的，在同年8月開始導入，詎料才花了短短3個月，就讓請假/加班、資訊需求申請等流程成功上線，且其間還完成使用者教育訓練事宜，並與文中系統進行整合，其效率之快，著實讓人驚艷。

緊接著，其資訊部亦將BPM系統整合觸角，成功朝SAP系統予以延伸，憑中介Table穿針引線，據此催生員工費用申請、供應商請款、零用金申請等另外3支重要流程。在一連串戰績背後，令人難以想像的是，雙鴻資訊人員先前對於BPM，竟然完全陌生，且論及系統整合過程中所涉及的中介Table技術，以往也未曾實作過，但此後卻能快速從無到有、從有到精；論及箇中原因，便在於資訊部擁有不弱的技術底子，易於在原廠教育訓練及顧問說明過程當中融會貫通，不僅如此，資訊部也從華苓服務中心的KM討論區裡，分享Agentflow顧問或客戶所貢獻的知識、經驗，並觀摩一些頗具參考價值的程式範例，透過這些素材，得以加速累積產品開發知識，從而跳過原本亟需費心鑽研雕琢的歷程。

雙鴻資訊部經理林伯勳表示，回顧以往紙本或E-mail傳簽模式，不僅經常因申請人填寫資料之不正確，從而引發退件、重新申請等繁複歷程，因而耗費可觀時間，且對於人事部門而言，亦可謂一大夢魘，往往每逢月底最後2~3日，都必須長時間加班，此乃由於，員工難免有其惰性，總習慣等到月底才申報加班，導致人事部門得趕在極其有限的時程內，疲於奔命地輸入資料、彙整報表，不僅如此，由於以往係以2套系統分頭運行人事薪資、假別維護，欠缺單一統籌機制，故人事對於同仁所問「請了1天假後，到底今年還剩多少特休假」，有時難免給出錯誤答覆，凡此種種，皆

亟需加以改善，於是促成其導入BPM的決心。

至於BPM解決方案的評估要點，林伯勳解釋，首先，由於資訊部專長在於Java，故偏好選用奠基於Java技術的產品，如此才易於進行維護，且一併加快系統開發速度；第2，該供應商有否整合諸如SAP ERP等異質系統的整合經驗，也是一大關鍵；第3，該產品是否搭配參考範例、譬如Quick Office流程模組，這對於未曾接觸BPM的雙鴻資訊部來說，尤其堪稱重要考量依據；最後，期望系統授權之計算基礎，係建立於Concurrent Users，而非以全公司總員工數來計價。在此之中，無疑有關系統整合部分，是其最為關心的要項，主要是因為，雙鴻今後擬將應用觸角，延伸到大陸據點的產品生命週期管理(Product Lifecycle Management；PLM)系統，爾後舉凡樣品申請、領料等作業流程，都期望走向電子化，同時希冀以BPM作為PLM、ERP等兩大系統之間的互通橋樑，故原廠的系統整合實力與經驗，重要性不言可喻。

如今藉由BPM整合文中人資系統、SAP R/3 ERP之實戰歷練洗禮，資訊部對於未來各項延展應用，顯得信心十足，因為有了Java、JavaScript等紮實技術根基當靠山，佐以Quick Office流程模組所提供之諸多Script Library，發揮相輔相成綜效，故意欲以BPM構築統一介面，一來整合各項異質系統，二來確保營運資料之正確性，理應都非難事。

縱深核心作業需求，擘畫新穎流程設計

論及雙鴻資訊部在於BPM流程設計的「創舉」，可謂多不勝數，在在展現資訊人員的技術能量，以及對於各部門作業需求的深度掌握。

在人事管理部分，資訊部考量人資月結作業型態，故未採取中介Table雙向整合模式，惟仍以BPM作為文中系統的延伸，亦即簽核確認過的新版資料，依然可藉由批次方式，進入人事薪資系統；伴隨請假、加班等申報作業走向電子化，人事部門得以揮別月底加班頻仍之惡夢，只消5分鐘轉完所有資料，據此取代過往大量Key in時間，接著好整以暇地製作報表，再將報表提供給財務部門，整段流程在半個工作天內快速了結，改善幅度相當顯著，另因Quick Office提供假別查詢及維護功能，而經直接套用之下，俾使人事部獲致更大的方便性，不必像過去需要切換兩套系統，故任

何員工究竟剩餘多少特休假，清清楚楚、一目瞭然，再無誤植之虞。

值得一提的，在設計流程的過程中，資訊部察覺到，過往若干作業模式頗為怪異，亦即單一員工在進行請假、請款等申報時，竟然對應到不同主管，導致下屬申請費用、直屬主管卻渾然不覺，不僅可能構成行政管理方面的諸多困擾，也提升了流程設計的難度，因此資訊部特別花了許多時間，與人事部、管理處等單位共同討論，最終確定了雙主管會簽模式，此後不管員工請假或請款，都必須會同其直屬主管簽核確認，此一似乎於「企業流程再造(Business Process Reengineering；BPR)」的效益，堪稱雙鴻在導入BPM過程中，所贏得的另一收穫。

而如今即便員工赴海外出差，都能輕易地啟動簽核流程，即便必須附加紙本單據，也無滯礙難行之處，俾使申請人不必再費心以傳真遞送表單，抑或待至返回工作崗位再執行，從而省卻可觀時間；對此林伯勳透露，雙鴻在廣州及昆山等兩座工廠、美國辦事處，各地皆配置掃瞄器，方便員工將各項單據轉為電子檔，故就算碰上非電子檔案的附加需求，都可妥善處理。

除此之外，資訊部也採取了堪稱大膽的做法，將人事組織圖、文中系統部門代號、成本中心代號等維護工作，分別交由人事、財務等部門執行，而非由資訊部獨力操刀；林伯勳解釋，不可諱言，為了增加流程設計的便利性，資訊部確實可將人事組織圖當中的層級、人名予以「寫死」，然一旦採行這般客製化作為，此後可說麻煩不斷，只要任何人離職或調動部門，倘若資訊部無法即時察覺，便不能及時修改流程，因而導致相關流程被「卡死」，但論及程式修改一事，卻又是大費周章的苦差事，故若放任此一狀況持續不斷出現，無異大大悖離流程自動化之初衷，在此前提下，由最能洞察人員、組織變動的部門，取得組織圖、部門代號、成本中心代號等維護事項的主導權，才更加順理成章。

只要BPM主系統骨架維持不變，剩餘的血肉，即靠著向各個系統「借」資料來加以填補，因此組織、流程才是BPM運作重點，其餘中介資料只是附屬角色，而資訊部在深諳這層道理後，便巧妙借助了Quick Office當中的「自動判斷層級」功能，據此建立一以貫之的框架基礎，此後人事、財務等部門僅須套用組織設計工具來維護、運作，便可無懼於任何人員異動，都能確保流程之恆常運行；所幸Agentflow學習門檻不高，其操作介面就

好比Powerpoint那般輕易上手，並不涉及程式開發需求，故相關使用單位對此並不排斥，且意外克服了許多疑難雜症，舉例來說，如果有1人多職現象(註：某主管身兼其他部門主管)，假設按照傳統的客製化流程設計方式，肯定會面臨進退失據窘境，如今使用者只消透過Quick Office的「虛擬主管」功能，一番輕鬆拖拉，就可讓不同組織結構樹接續繁衍。

此一維護暨運作模式，連帶促動了費用申請自動化的成效。經由財務部自行維護成本中心代號後，不論員工請款、零用金申請乃至供應商請款，只要奠基於正確代號的基礎，一旦啟動流程，則後續該流向何等責任歸屬，全都照著明確步驟來走，絕不會亂了套，甚至連代申請一事，亦全無執行上的困難；說到這裡，林伯勳另透露1個獨特設計，便是資訊部有感於

「不瞭解新進員工未來是否有請款需求」，深覺若不為此加以防範，則日後萬一出現意料之外的費用申請行為時，肯定會出現問題，與其等到這般狀況發生時，才讓會計部緊急為申請人建立Vendor Code(註：以便讓申請單成功拋轉至SAP系統)，倒不如提前動作，一律為每位新進員工建立Vendor Code，藉此發揮一勞永逸的妙效。

回顧以往，有關費用申請流程，平均每個月總會出現5~6回退件情況，其中最常出錯的環節，要嘛就是匯率算錯，要嘛便是申請金額大過一定級距，被迫需要進行重簽，如今配合SAP系統，便已將匯率換算功能設定妥當，故申請人根本不需費心運算，也不愁金額出錯，且一旦申請金額達到既定級距，流程該往何處跑、就往何處跑，全由系統運籌帷幄，申請人亦無須牢記繁雜遊戲規則；因此拜BPM導入所賜，如今每月退件頻率已降到2件以內，且錯誤根源不外是代理人勾選錯誤，或者是文件不符，棘手程度不若匯率誤植、金額過大需要重簽等情況，一來一往之間，改善幅度亦屬可觀。

以e-mail開啟表單，高階主管全無學習門檻

考量及高階主管日理萬機，且不擅於操作各項系統，再加上該公司負責推動教育訓練的人力亦屬有限，因此資訊部特別為高階主管設計1項功能，即是配合後端 Active Directory 機制，允許高階主管直接以E-mail開啟表單，不必輸入密碼即直入Agentflow入口網站，待審批同意或不同意、且加上註解說明後，隨即按下一鍵送出，完全不須與BPM系統進行磨合或適

應。

林伯勳另指出，有關BPM導入一事，其實也致令資訊部獲益匪淺，因為拜資訊需求申請流程自動化所賜，不僅作業處理的起迄時間點，都有明確記錄，再佐以使用者意見表達園地之貼心設計，俾使原本甚難被量化的服務水平，得以更具體地呈現，方便資訊人員隨時檢視IT服務品質，繼而促動正向循環。展望未來，除了前已提到的樣品申請、領料等作業外，包括新人／離職、內部公文流程、出差、核價等其他流程，今後也都將逐一被納入BPM平台運作範疇，且將與文中、SAP等系統，各自進行批次、即時之系統整合。



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

© 1999-2023 華苓科技 版權所有.

Flowring Technology Corp.

All rights reserved.

隱私權政策 | 資訊安全政策