

使用入口網站將 **Ultimus** 與文件管理系統整合

義大利政府精簡州政府福利計劃

義大利政府目前正聘用 **Ultimus** 來管理各州的福利方案。國家社會保險局 (INPS) 的社會福利方案主要管理退休金、殘障津貼和遺囑撫恤金等項目。國家勞動事故保險部門 (NAIL)，相當於該國負責殘障保險的單位，將保護勞工不致因公受傷，被迫離職而無法維持生計。國家公務人員保險局 (INPDAP) 則負責管理公務人員的退休金制度。

採用 **BPM** 的原因

義大利政府應用 **BPM** 來改善紙本作業冗濫的問題，以及集中管理獨立運作的社會福利專案。為了大幅改善客戶服務的效能，以服務其委託人，義大利政府決定採取這項行動。並藉由增加作業的透明度，以及將重複的人工記錄程序自動化等措施，消除了客戶可能面對的問題。

採用 **Ultimus** 的原因

政府機關基於部署自動化流程的需要，選擇 **Ultimus** 作為企業流程管理平台。**Ultimus** 之所以雀屏中選，是因為我們具備快速研發、測試及部署企業流程的能力。除此之外，使用者更可透過 **Ultimus BPM Suite** 執行現有的文件管理系統 (DMS) 介面，使 **Ultimus** 解決方案成為不二之選。

部署

在 **INDAP**，**Ultimus BPM Suite** 整合其辦公室後台活動和傳呼中心，協助增進客服品質。第三方使用者可詢問與退休金相關的方案，例如：一般福利、遺囑撫恤金、殘障津貼及申請資格。在 **Ultimus** 的部署下，他們可透過傳真、電子郵件或致電查詢相關資訊。**Ultimus** 已內嵌至政府機關的入口網站介面，顧客可在此啟動流程事件。接著，系統流程將執行類似查詢資訊要求或申請流程等功能。系統亦將迅速管理及記錄所有問題，隨後透過 **DMS** 介面自動傳送及儲存文件。

成效

使用 **Ultimus** 的 **BPM** 及自動化流程的成效顯而易見：目前，州政府透過中央儲藏庫管理地方福利專案的相關資訊，以便協助各地居民。90% 的流程

關鍵優點

- 90% 的業務現可在地方的層級管理
- 工作流程最佳化與文件製作時間的降低
- 在文件的期限週期內，即時的監控及檢查
- 平衡職員的工作量
- 與先進的文件管理系統進行整合
- 改善客戶服務的品質
- 為經理增進流程的能見度

現已由外圍的辦事處來處理。員工、客戶和管理部門也蒙受其他利益。現在，每個部門皆能加快回覆市民問題的步伐。流程確保所傳送的資訊和回覆一律正確無誤。尚未解答的問題將被持續追蹤和跟進。市民和政府管理人皆可檢視流程，大幅提升客戶滿意度及管理績效。再者，Ultimus 整合文件管理系統之後，有助減少公務員的工作量及改善記錄撰寫績效。

上述優勢不僅改善政府機關的整體運作，也提升了客戶和員工的滿意度。

欲知更多 Ultimus BPM Suite 的相關資料，了解它能如何為您打造更有效率的企業，請造訪 Ultimus 網站：<http://www.ultimus.com/tw>，或以電子郵件：twinfo@ultimus.com 或致電 Ultimus 台灣分公司：+886 2 27076168 洽詢。

Ultimus[®]
Profit from the Process™

www.ultimus.com

+886 2 27076168

twinfo@ultimus.com

Brazil ■ China ■ France ■ Germany ■ Italy ■ S. Asia ■ Japan ■ Latin America ■ Iberia ■ Mexico ■ Middle East ■ Taiwan ■ United Kingdom ■ United States