

支援BPM的團隊

Ultimus 的執行長兼合夥創辦人 Rashid Khan 撰



Rashid Khan

Rashid Khan 發揮超凡的創業能力，成功建立 Ultimus 全球企業。1983 年，Khan 也成立了 SINTECH，並領先業界，提倡使用機械測試自動化

(Mechanical testing automation) 應用程式。SINTECH Inc. 成功運作一段時間之後，Khan 在 1994 年將之轉售給 MTS Systems 公司。同年 Khan 創立了 Ultimus。發展迄今，Ultimus 全球設立了九個分公司，共聘雇 200 名員工，並連續多年都獲利。Khan 具備了哈佛商學院的企管碩士學位、加州柏克萊電腦工程碩士學位及麻省理工學院的電腦工程學士學位。

投入及具有高複雜度的整合。

IT 管理人員

只要 BPM 系統開始執行，他們在維護管理上，就扮演著舉足輕重的角色。他們需要能在其他管理控制環境下使用的工具，來進行下列事項：

- ◆ 監督系統的執行效能；
- ◆ 設定伺服器環境；
- ◆ 管理磁碟空間及資料庫使用情形；
- ◆ 授權企業使用者更多的流程行政管理責任；
- ◆ 分析紀錄檔；以及
- ◆ 建立系統使用率及使用者作業的報表。

總結

在選擇並執行 BPM 系統時，您無疑必須考慮 BPM 團隊。藉由結合團隊能力及界定完整 BPM 系統的必備要素，您即可以部署符合所有使用者需求的解決方案、實現符合預期的投資報酬率 (ROI)，並為企業創造其他無形的利益。如需此白皮書的完整內容及相關文章，請造訪 <http://www.ultimus.com>。■

Ultimus 創立於 1994 年時目標明確：讓客戶輕易執行企業或組織工作流程自動化，而不需大量的程式設計或 IT 協助。現在，Ultimus 已轉型為企業工作流程管理 (BPM) 及工作流程自動化軟體與服務的領先品牌。客戶器重 Ultimus 的經驗及管理哲學，並視之為其全體組織及跨組織之企業流程自動化平台。如需更多其他資訊，請造訪 www.ultimus.com。

IT 設計師

他們與流程分析師緊密合作，建立自動化流程。IT 設計師最了解 IT 環境的功能架構，但他們不是程式設計師，他們須具備下列能力，進行相關事項：

- ◆ 輕易存取流程設計師建立之工作流程及流程的文件 (直接讓他們分享分析師權限更佳)；
- ◆ 設計表單或使用現行電子表單，及定義表單的資料項，但不需專精於資料庫設計；
- ◆ 設計工作流程路徑的規則及例外事項的處理，但不需撰寫程式；
- ◆ 與目錄、其他應用程式、網路服務及資料庫進行整合；以及
- ◆ 在工作流程正式上線前，先行測試及模擬之。

為使流程獲致最佳產能及靈活度，任何 BPM 解決方案皆應是 IT 設計師及分析師的工作目標及責任，而不是開發人員。

軟體開發人員

他們在 BPM 團隊中扮演著重要角色，但是，除非整合情況複雜，或有其他必須透過程式解決的問題，否則不一定需要開發人員。需要開發人員時，他們需要相關工具進行下列事項：

- ◆ 在檢視流程內容後，使用他們了解且慣用的開發工具；
- ◆ 開發程式碼及模組，方便日後只須簡單使用 XML、網路服務或其他標準方法，就能叫出表單或工作流程；以及
- ◆ 輕而易舉就能在 BPM 應用程式及 ERP、CRM 與其他功能所用的辦公室後台系統之間建立資料交換。

我再覆述一個重點，軟體開發人員應對 BPM 具貢獻，但不是實施流程管理的主要焦點。唯一例外的情況是，若整個工作流程是企業應用程式整合 (EAI) 所帶動，而不需太多、甚至不需人力的

BPM 眾多成功的關鍵因素在於能組成執行團隊，同時進行企業流程的設計、建置、模組化、佳化及部署。有效率之 BPM 執行團隊成員來自組織內各部門，分別都是在成功推動專案上，扮演著重要的角色。而影響 BPM 解決方案的重要因素在於：提供團隊成員正確的工具組合，讓他們的作業既簡單又有效率。典型的執行團隊成員包含：

企業主

即利用工作流程，以便更有效率執行工作職責的人。他們對工作流程感興趣，但並不注重所使用的工具。他們只想改善流程並證實其效果，可說是聯繫 BPM 團隊與工作流程實際需求間的重要環節。企業主可從圖形流程設計工具獲益良多，這套簡單的工具可幫助他們發展最初的高階的流程圖，與分析師緊密合作。完成部署之後，企業主可重新檢討該流程相關的報告，並對工作流程提出改進的建議。總而言之，企業主擁有工作流程、重視結果，但不想花心思在相關技術面上。

企業流程分析師

企業分析師是執行團隊的重要成員，也是流程設計的專家。他在執行團隊中並非軟體開發者，因此使用的工具必須是直覺式操作，或具備基本、甚至毋需具備程式設計的專門知識。分析師需要整合的環境來進行下列事項：

- ◆ 勾勒或規劃工作流程；
- ◆ 定義必須由自動化流程處理的特定情況及例外事項；
- ◆ 模組化流程，以工作週期展開前測試並界定潛在問題；
- ◆ 了解組織架構及從屬關係；
- ◆ 提供團隊成員、使用者及新進員工所屬工作流程的各式文件；
- ◆ 在工作流程開始施行之後分析其產生的結果；以及
- ◆ 持續進行工作流程的改善。