

簡介

對任何製造商而言，ISO 9000 認證是重要但複雜的作業。現在許多製造商不僅以 ISO 9000 作為內部品質管理準則，同時也要求供應商和合作廠商也必須遵從。ISO 9000 極度講求流程密集作業，且僅有在遵照流程進行控管的企業，其組織作業以工作流程效率及良好溝通為導向的情況下，才能真正成功實施 ISO 作業。

實施 ISO 9000 規範的案例

亞太地區一家電子製造商龍頭業者希望改善內部的 ISO 9001 認證工作流程。他們的文件處理方式錯誤百出、費時，而且常常遺漏或錯放資訊。該製造商利用 Ultimus，將 ISO 9001 工作流程自動化，並在提高資訊正確度的同時受惠良多，也節省文件往返的時間。

當現場員工懷疑有未符合 ISO 9000 規範時，Ultimus 工作流程就會啟動。該名員工可利用 Ultimus 網站表單開啓新事件，將所有與該項未符合規範的相關資訊輸入到事先存留的表單上，Ultimus 表單會即時執行自動化確認，確實將發生錯誤的機率大幅降低。只要參與該流程的員工在表單上輸入資訊，Ultimus 表單就會自動將該資訊插入 Microsoft SQL Server 2000 資料庫。

接著，品保 (QA) 部門會接收此事件，並檢查上一步驟中使用的同一 Ultimus 表單上未符合規範的資訊，在此階段，QA 人員也可以在公司的知識庫中搜尋過去與此特定部分相關的事件，然後根據這個資訊，QA 人員作出最後決定，確認該部分是否符合規範。如果該部分被標記為確認中，則工作流程結束，並更新資料庫，以反映此項資訊。

若該部分被標記為不符合規範，則 QA 人員會選擇必須檢查此事件的部門，例如製造、工程及業務部。根據此項資訊，工作流程僅會將工作任務傳送給由 QA 人員選定的部門。在此情形下，工作流程完全是以內容為導向，且流程參與人員可透過動態流程路徑來控制下個應接收事件的參與者，因此擁有很大的作業彈性。

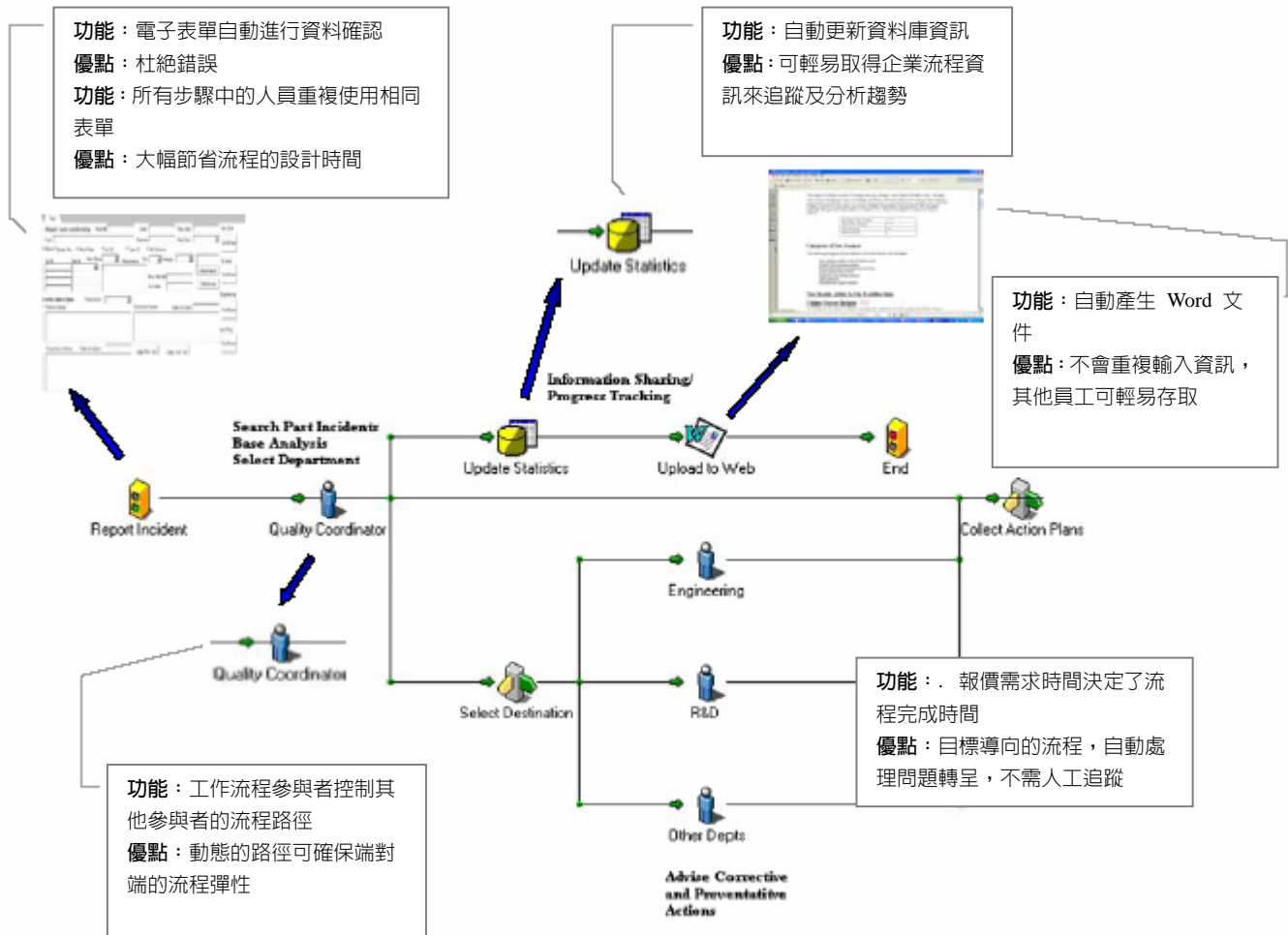
接著，被選定的部門接收工作任務，並檢查同一 Ultimus 表單上未符合規範的資訊。然後，每一部門再加入建議，是否採取改善或預防措施，以杜絕未來發生相同問題。

一旦 QA 人員擷取了相關部門的所有資訊，將再次啟動步驟，檢視來自不同部門的所有建議。然後，QA 人員在 Ultimus 表單上總結來自所有部門的資訊，送出工作任務並結束該處理程序。

關鍵優點

- 透過改進資訊傳達的正確度，把出錯的機會減為零
- 減少文件使用，全面降低工作流程的成本
- 加強對所有品質改善作業的追蹤
- 在流程的任何階段都可看見端對端的能見度
- 透過 Ultimus 表單的重複利用，大幅降低設計時間
- 在每一工作流程領域皆節省時間與金錢
- 加速對客戶的回應
- 改善功能群組之間的正確度及互動

為結束該任務，作業其中的一環是在 SQL 伺服器資料庫中自動更新所有事件資訊，以進行趨勢及統計追蹤。此自動更新的執行是利用 Ultimus 自動化代理，也就是 Ultimus Database Flobot™該工作流程接著利用 Ultimus Word Flobot™ 來產生一份 Word 文件，其中包含事先存留的事件資訊。最後一個步驟是將該 Word 文件傳送到員工用來搜尋未符合規範之相關資訊的內部知識庫。



總結

BMP 對製造商或組織而言極為重要，因為它能明顯提昇生產週期各階段的效率。實施 Ultimus BMP 的製造商可在短期內提高獲利、削減成本並提昇客戶的滿意度。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