

CUATRECASAS

發現提高生產力的最佳路徑

利用自動化企業流程降低無收益的時間浪費

Cuatrecasas 是伊伯利亞半島主要的律師事務所之一，擁有超過 1200 位員工（800 名律師），提供許多不同領域的商業法專門服務。藉著商務法實務與訴訟和金融與稅務實務的結合，Cuatrecasas 提供客戶完善的法律諮詢，並以個人化服務與最終結果為重點。Cuatrecasas 除了在西班牙與葡萄牙主要城市都設有辦公室外，事業版圖也延伸至布魯塞爾、紐約、巴黎與聖保羅等國際大都會。

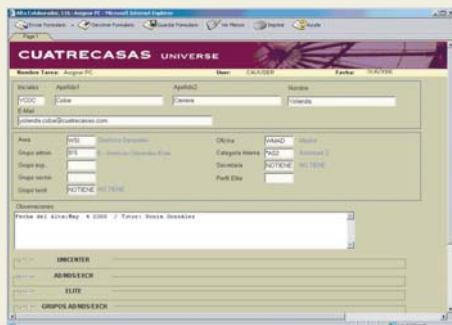
客戶對 Cuatrecasas 的信任，讓他們可以滿足客戶的需求、提供諮詢服務、捍衛其權益，並透過 Cuatrecasas 的辦公室網路提供鄰近的服務。Cuatrecasas 透過整合辦公室的健全網路，以「單一辦公室」系統提供合作、知識與技術等服務。辦公室自動化與知識管理技術的開發，促進大幅改善傳統管理工具的可能性，也為律師的智慧工作提供補充。Cuatrecasas 致力運用最新科技，所有專業人員都能運用最新一代的電腦與多媒體資源，確保工作有效率與彈性。

為進一步提升公司的效率與效能，Cuatrecasas 開始針對解決方案進行調查，瞭解何者可以幫助他們同時讓企業流程最佳化與自動化。他們的目標是減少停滯時間、增進反應能力與提升透明度。由於企業流程管理的功能與上述目標完全契合，他們最後選定幾個不同供應商的解決方案進一步評估。經過大規模的調查後，Cuatrecasas 選定 Ultimus 作為其企業流程管理，因為它有功能強大的表單設計師與圖形設計環境，讓與可以快速有效率的同步化，完美支援 Cuatrecasas 現有的微軟系統架構（Microsoft System Architecture）。產品的完整性與卓越品質，讓他們深信此解決方案有能力處理他們現在與未來的所有需求。

在快速成長的公司與大型企業中，人力資源必須為無效率的管理負大部份責任，因為這些流程通常不是非常透明也很難追蹤，因而有很大的潛在改善空間。新聘員工安排流程

的中斷，導致挫折感、無效率，而且因為缺少登入資訊、電腦、電話等，也阻礙新進員工剛開始的生產力。另一個可行的例子是請假，讓人力資源流程最佳化更有潛力。

技術部門因此成為流程定義和自動化的主要推手，因為他們瞭解更有效率、標準化和質量保證帶來的更大效益。從內部垂直技術系統整合到全球性水平流程，乃是由人力資源開始使用，致力於新進員工流程標準化。他們以新進員工流程開始，目標是及時安排所



有事物、改善與安排必要任務間的協調，促進隨時存取狀態資訊的可能。由於沒有適當的流程自動化系統，因此必須人工將新進員工逐一加入每個相關系統，花費很多時間。因此，應用程式整合與最大化自動化成為主要需求，也就是將 Ultimus 與他們的人力資源應用程式 META4、文件管理系統 Hummingbird DM、行銷與合約模組 ELITE Enterprise 以及客戶服務應用程式 Unicenter 整合。

新進員工流程解決方案說明

只要 Cuatrecasas 聘僱新員工，其個人資訊就會進入系統，流程自此啟動。這個動作會開始幾個平行流程，管理包括在幾個不同系統設定新使用者、分派電腦、電話、工作空間以及一位秘書等。另一個流程則負責通知各個部門新員工報到一事。一旦完成所有步驟，流程便結束，新員工第一天報到便能開始工作。此外，人力資源部門現在隨時都能知道不同手續的狀態，因而能確保所有事物在新員工報到第一天都已準備就緒。同時，人為錯誤也不再發生，因為流程包含真實性檢查，而且幾個應用程式也不需任何人

員互動就能自動同步化。若有任何步驟超過期限，系統會寄發通知以確保員工知悉所有意料之外的事件。

Cuatrecasas 面臨的最大挑戰是組織的水平複雜度，尤其是新進員工流程。為了讓來自幾個人員、部門與單位的資料得以同步化，應用程式必須與 Ultimus 整合。若相關應用程式具有標準的 Web Services（如 ELITE）或有內部自行開發的 Web Services，這個任務很容易達成。

Ultimus 證明能與 Cuatrecasas 人力資源系統 META4 成功整合，它在定義職責以及促進平行流程與組織架構不同層級的協調等功能非常有幫助。舉例來說，新進員工流程的其中一部份是 META4 與 Ultimus OrgChart 間的整合，讓新進員工因而得以立即成為新使用者並成為 OrgChart 的一部份。



Cuatrecasas 提供客戶完善的法律諮詢，並以個人化服務與最終結果為重點。

Cuatrecasas 選定 Ultimus 作為其企業流程管理，因為它有功能強大的表單設計師與圖形設計環境。

就這個案例來看，運用 Ultimus OrgChart 促進更快的流程設計、部門間更好的協調以及流程停滯時間最佳化。另一個重要的整合是 Ultimus 與 Cuatrecasas 單一簽入口網站的接合，簡化使用者授權，讓所有系統都能辨識他們。

除了新進員工流程充分整合與自動化之外，另一個重點是導入額外規範以管理特殊狀況與錯誤。因此，透過整合編碼設定，讓系統只要發生錯誤便寄送通知到

Ultimus。藉由提供實際發生錯誤的正確資訊，Ultimus 便能通知可以手動修正此錯誤的使用者。透過 Ultimus 寄送與接收通知，可更快更有效率的提供錯誤與特殊狀況的資訊與修正管理。

Ultimus 與外部應用程式的互動不僅對新進員工流程攸關至鉅，對請假流程更是如此。從外部應用程式（如 META4）自動啟動工作流程與透過電子郵件（與 MS Outlook）寄發通知的功能相當重要，對新進員工流程內的任務指派更具有決定性影響。而就請假流程而言，這項功能甚至顯得更有幫助，因為它從人力資源服務網頁啟動，並順著 Cuatrecasas 入口網站設定的政策移動。

合宜的表單設計影響請假核可的適當性，因為表單也包含全球團隊請假狀況的資訊。

Ultimus 與外部應用程式互動的結果，讓 Cuatrecasas 得以集中管理全球團隊的請假協調。



Ultimus 對提高律師花在可收費法律服務工作的工時上有相當大的貢獻，因而促進公司更好的獲利能力，並提高其效率與效能。

商業效益

從商業的觀點來看，流程自動化有許多優點。由於系統自動同步化，企業內部資源配置更有效率，從而創造前所有未有生產力。及時完成新進人員的安排，讓企業從新人加入第一天便能獲益，組織工作更有效率與效能。先前新進人員安排流程需 2 到 3 週，有時動作甚是「不完整」。有了 Ultimus 處理自動化流程，所有相關工作可保證在 1 週內全部完成。即使如此，最大的效益則發生在技術部門。先前需要花數小時才能完成新增新使用者到不同系統，現在全部由 Ultimus 自動處理。

未來

到目前為止，Cuatrecasas 已完成 3 個流程的自動化，除了上述新進員工流程與請假流程，另一個是衝突檢查流程，可以過濾現有案例與客戶和新案例與客戶間的商業或法律援助衝突。Cuatrecasas 2005 年的計畫包括會議室申請流程、律師績效評估管理流程、費用核可與發票檢核流程。

由於運用 BPM 方案帶來極大的成功，他們因此將持續找出可以最佳化與自動化的新流程。任何能幫助提高律師花費在可收費工作的工時的自動化流程，都能提高公司的獲利能力以及效率與效能。Ultimus 企業流程管理成為公司有用的資產，為公司創造極高的投資報酬。

關於 Ultimus

Ultimus 在企業流程管理 (BPM) 和工作流程自動化領域中的先鋒表現，使它迅速成為高獲利的全球性軟體公司。藉著模型建立、自動化、管理及最佳化企業的流程，我們幫助全世界的顧客提升利潤。Ultimus 在北美洲、歐洲、亞洲、南美洲及中東都有企業及業務據點。經由各營運中心及遍布全球 60 個國家、100 家以上合作夥伴所組成的網路，已有 1,500 多家客戶部署了 Ultimus BPM Suite，以解決在企業流程管理方面所面臨的挑戰。客戶包括：和西門子 (Siemens)、Sony、微軟 (Microsoft)、Newell Rubbermaid 與 HP Indigo。透過 Ultimus 的工作流程開發方法 (Ultimus Workflow Development Methodology)，Ultimus 和合作夥伴得以擬訂標準的執行程序、加快部署的腳步，並持續精進。

全球總部

15200 Weston Parkway
Suite 106 Cary
North Carolina 27513
USA
電話：+ 1 919 678-0900
傳真：+ 1 919 678-0901
電子郵件：info@ultimus.com
網址：www.ultimus.com

Ultimus 服務據點 EMEA

Ultimus EMEA
Brunnenbachstr. 40
86343 Königsbrunn
Germany
電話：+49 8231 989 70-0
傳真：+49 8231 989 70-19
電子郵件：info_emea@ultimus.com
網址：<http://www.ultimusemea.com>

Ultimus 英國與愛爾蘭
400 Thames Valley Park Drive
Thames Valley Park
Reading
Berkshire
RG6 1PT
United Kingdom
電話：+44 1189 653451
傳真：+44 1189 653551
電子郵件：info_uk@ultimus.com
網址：<http://www.ultimus.com/sales>

Ultimus 法國
68, rue du Faubourg Saint Honoré
75008 Paris
France
電話：+33 1 53 43 64 47
傳真：+33 1 53 43 63 00
電子郵件：info_fr@ultimus.com
網址：<http://www.ultimus.fr>

Ultimus 東歐
Vienna Stock Exchange Building
Schottenring 16, 1010 Vienna
Austria
電話：+43 1 537 12 48 28
傳真：+43 1 537 12 40 00
電子郵件：info_cee@ultimus.com
網址：<http://www.ultimus.com/sales>

Ultimus 伊伯利亞半島
Puerta de las Naciones
Ribera del Loira, 46
Puerta de las Naciones
28042 Madrid
Spain
電話：+34 91 503 06 84
傳真：+34 91 503 00 99
電子郵件：info_es@ultimus.com
網址：<http://www.ultimus.es>

Ultimus 義大利
Via Milazzo 34/Ter
21052 Busto Arsizio
Varese
Italy
電話：+39 0 331 67 97 87
傳真：+39 0 331 62 94 36
電子郵件：info_it@ultimus.com
網址：<http://www.ultimus.it>

Ultimus 中東
P.O.Box 502308
Dubai Internet City
Dubai
U.A.E.
電話：+971 43 91 44 66
傳真：+971 43 91 44 65
電子郵件：info_me@ultimus.com
網址：<http://www.ultimus.com/sales>

本個案分析的內容受到著作權法和國際商業協定之保護。

Copyright © 2005 Ultimus, GmbH 版權所有。
Copyright © 2005 Ultimus, Inc. 版權所有。