

BPM 支援慈善團體與募款活動

Dialog Services 以高優質服務和解決方案，支持募款公司與其洋溢熱情與創意的員工，讓他們工作更輕鬆，尤其在提交與追蹤授權以及提供專業客戶服務方面，對他們特別有幫助。**Ultimus BPM** 是一套卓越的解決方案，能協助授權的處理與追蹤，同時也讓稽核工作與多媒體活動更輕鬆。**Ultimus** 在組織上的運用層面不斷擴大，促進多種內部流程的有效利用，如多樣化人力資源流程或服務與設備申請流程等。

背景、需求和流程說明

Dialog Services 為 Dialog Group 的成員之一，提供街道募款、家戶募款與電話募款等不同類型組織相關服務。該組織的成長非常快速，目前在英國、愛爾蘭、奧地利、美國和澳洲等國都設有辦公室。由於組織的觸角不斷延伸至世界各地，加上合併小公司與缺乏技術標準化，許多問題隨之產生。因此，集團需要單一的中央資訊資源、中央資料儲存庫、合併集團報表、以及更好的資料追蹤能力。

藉由 Ultimus 的導入，Dialog Services 現在已能集中管理由實地募款人員開始的授權流程。除了 Dialog Services 的核心企業流程 - 授權處理方案外，Ultimus 也涵蓋 Dialog Group 的許多流程，例如基地管理、時間追蹤、報到與離職、以及活動規劃等。

授權處理 - 痛點解除

- 大量的新授權都以掃描的紙張處理，不但難以管理，資料也不易確認
- 每個募款公司的資料鍵入、貯存、管理與追蹤方式不一，因此難以維護共通資料儲存庫的資料品質
- 報表製作困難而耗時

解決方案概要

授權流程由送出募款活動單開始，送到資料鍵入站的掃描授權文件隨後會啟動主要授權流程。在掃描文件轉成電子表單的同時，也會利用幾個變量，如重複、資料遺失等進行資料確認與檢查。若發現部分資料無效，表單會寄回遠端辦公室進行資料回復；若資料完整，表單則會送到聯絡中心，再透過電話聯絡捐款人，或者由 Ultimus 產出自動化電子郵件、SMS 或明信片寄給捐款人表達歡迎與謝意。

利用 Ultimus 能驅動這類結構化、多媒體的活動流程，也因它透過 WebServices 具備成熟整合功能，可以進一步提供卓越的支援。Ultimus 的透明化中央資料儲存庫，協助啟動品質改善的合併實地報表與客戶要求追蹤，此外，也保障資料安全性。

客戶

- **DIALOG SERVICES**

產業

- **慈善事業**

流程

- 授權處理
- 稽核/報表
- 活動規劃
- 內部流程

重點摘要

- 授權鍵入、確認與追蹤
- 活動多媒體整合
- 集團標準報表

成果

- 授權的透明度與掌控度更高
- 增進跨部門協調
- 提升募款活動的品質
- 提供更廣泛的服務內容
- 保持創新與控管能力

其它 Ultimus 驅動的自動化流程

由於企業內部網路服務入口網站相當完善，Ultimus 系統也被遠端募款辦公室的人員作為服務申請之用，如活動器材、車隊或行動電話等。Ultimus 也因而得以提供資源與服務的控管渠道。

此外，Dialog Services 將 Ultimus 的部署擴大至人力資源相關流程的自動化，如工時提報、報到與離職流程或請假等。

企業優勢與摘要

統一化流程改善集團內部溝通

→ Ultimus BPM 方案主要的成就之一是讓關鍵流程中央化，透過簡化共同流程、追蹤的可能性與服務等級協議 (Service Level Agreement) 的監控，改善集團內部的溝通品質。

提升服務品質

→ 實施服務入口網站之後，服務申請與執行將變得更快、更有效率，同時也將中央管控遠端募款人存取服務。



BPM 協助維持控管能力並降低花費。

→ Dialog Services 提供更廣泛且更容易使用的服務內容，提高新活動的可能性，如多媒體活動等，能為募款公司帶來正面效果。

BPM 協助保有控管能力並降低花費

藉以 Ultimus BPM Suite 的導入，以及組織擴大應用程式至企業其它區塊的計畫，Dialog Group 已經有能力維護創新技術標準，提供募款人與他們的創意工作相關支援。同時，Ultimus 也促進更嚴謹的授權控管與資料蒐集的安全性。此外，利用 Ultimus BPM 的共用平台協助統一募款公司的多種流程，可以為 Dialog Group 省下組織在其他技術或服務的進一步花費。

欲知更多 Ultimus BPM Suite 的相關資料，了解它如何為您打造更有效率的企業，請造訪我們的網站：
<http://www.ultimus.com/tw>。

全球總部

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

EMEA 總部

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
網站：www.ultimus.com/emea

APAC 總部

15200 Weston Parkway, Suite 106
North Carolina 27587
USA
電話：+ 1 919 678-0900 x119
傳真：+ 1 919 678-0901
電子郵件：info@ultimus.com
網站：www.ultimus.com

Ultimus 其它國家辦公室：Ultimus Brazil (巴西) / Ultimus China (中國) /
Ultimus France (法國) / Ultimus Japan (日本) / Ultimus Mexico (墨西哥) /
Ultimus Eastern Europe (奧地利) / Ultimus Latin America (巴拿馬) /
Ultimus South Asia / Ultimus Taiwan (台灣) / Ultimus UK & Ireland (英國) /
Ultimus Middle East (阿拉伯聯合大公國) / Ultimus Iberia (西班牙) / Ultimus Italy (義大利)

Ultimus[®]