

### 良好的管理流程會增加全公司員工的滿意度與生產力

#### 簡介

就定義而言，人力資源活動會影響組織中的每位成員。人力資源流程涵蓋層面廣闊，從將新進員工納入組織內、安排休假時間，最後到人員退休審查的管理，都隨處可見。這些流程在運作的時候，在某些情形之下必須一視同仁，平等對待每位員工。此外，某些州政府及聯邦法律也會影響每個人力資源的作業程序。考慮標準化程序與重要法規這雙重因素，人力資源流程成為最常見標準化目標的現象，也就不足為奇了。

#### 主要挑戰

人力資源活動遍及整個企業。幾乎每一道人力資源流程都牽涉到組織內最少一個其他部門的經理與員工的參與。即使是一個非常普通的流程都需要許多參與者的投入。例如，聘雇新進員工並讓他準備就緒開始工作，其中包括完成所有人力資源部門所要求的必要文件。但這只是一個開始而已。新員工需要一台電腦（採購設備並建構電腦）、設備完善的辦公空間（設備管理），再加上能夠使用的電腦網路與電子郵件信箱帳號。這些安排都必需在員工雇用日與員工開始上班這期間準備就緒，否則到時將出現新員工無地方可工作，也沒有工具及與其他人連絡溝通的能力。這些問題都可以靠流程自動化來解決。

在有效管理組織的同時，又要能確保遵循法規，可能是一項令人怯步的工作。在最壞的情形之下，團體訴訟可能會毀掉您的企業。要法規的其中一項要素是：確保每位員工都受到相同而公平的對待。程序標準化就是這個問題的解決之道。

所有的企業領導者都知道，平等對待員工的好處。除了與平等對待員工相關的模糊定義外，聯邦政府與州政府已針對一些特定團體來立法，定義合理待遇的規範。1964 年民權法案 (Civil Rights) 第七條，美國身心障礙者法案(Americans with Disabilities Act)、就業年齡歧視法 (Age Discrimination in Employment Act) 以及其他法律都相互合併且重疊，確保每位在美國的從業人員都可獲得最好的待遇。

#### BPM 如何協助企業面對這些挑戰

當組織運用標準的程序，並將規定套用在每位員工身上，公司面臨人事方面訴訟的機會也會大幅減少，總體的員工滿意度會因而上升。Ultimus 將人力資源程序當作自動化流程的一部份，將人力資源程序的標準化工作變得更容易了。Ultimus 的流程包括了有條件性的行動，確保公司的每一部門都會符合法律規定。

#### 機會

- 在新的程序當中指引員工
- 增進顧客的能見度和滿意度
- 在全企業當中執行法規
- 降低重複的資料輸入工作，以及可能產生的錯誤
- 減輕成長當中的陣痛，加速企業的整合

#### 部署流程

- 請假
- 新聘職員
- 考績評等
- 按比例的考績評等
- 管理薪資調整
- 姓名及社會安全號碼更改

#### 優點

- Ultimus BPM 讓郡政府在沒有擴編人力資源部門的情況下，增加職員數量到600 名
- 杜絕職員的文書錯誤
- 紙張用量及存量大幅減少
- 投資報酬率：100%
- 回收期：1.42 年



藉由為人力資源活動提供指導及架構，流程自動化大幅降低線上管理人員及人力資源員工的壓力。

由於人力資源部門中的員工「流程」本身並不是針對該部門所設的，因此人力資源流程中僅有部分步驟是在部門內執行的。因此，幾乎所有人力資源流程才是真正的企業部署流程。Ultimus 自動化流程方案可以在兩方面，改善部門之間的協調工作。

首先，不論人力資源業務是由人力資源部門、員工的部門管理階層，或甚至由員工本身執行，都必須與流程內的其他參與者，按時間先後進行協調及作業。例如，在交運辦公設備之前，辦公空間必須先安排好。自動化的流程確保所有步驟能依照正確的順序，確實執行。當然，每個規則都會有例外情形。藉由事先的規劃，並將例外情況設為事件條件，Ultimus 讓經理人員得以處理例外情形。若因完全無法預知而發生例外情形，Ultimus 允許流程擁有人，即時修改執行中流程的結構與數據。

其次，經理人員及流程參與者都必須能知道流程步驟是否已經完成，以及何時完成。因此，辦公設備交運小組必須知道辦公空間的安排是否有延遲的情形。Ultimus 讓每一位流程參與者監控每項作業的現況，並且在有落後的時候，用電子郵件通知管理階層。這些自動化可確保流程的每一步驟準時完成，否則將自動回報管理階層。

Ultimus 在結構、溝通與能見度等三方面所提供之優點，確保部署在全企業的人力資源流程，可以讓每一部門的員工輕鬆遵循法律的規定工作，同時改善生產力。

#### 可自動而有效執行人力資源功能的企業流程

凡任何結合人工作業（透過桌面應用程式）和企業程式（CRM、ERP、SFA，或資料庫整合）來執行工作的流程，都可以透過 BPM 套裝軟體來加以自動化。Ultimus 是真正應用廣泛的 BPM 平台，可將任何產業的垂直應用流程自動化。它已廣泛使用在金融業界，以及其他需要金融解決方案的產業中。

#### 完成部署的人力資源流程包括：

預算移轉	正式職能指派
名片製作要求	密碼重設
新進人員聘僱與解雇	員工要求流程
離職面談	處理 8850 種表格、I-9 表格
開支報告	狀態更改
職員約見信	終止
初步申請/勞工保險	計時
請假請求	旅行/開支報告
績效獎金複審與增加	出差請求
新員工的就緒準備	休假要求

**Ultimus**<sup>®</sup>  
Profit from the Process™

[www.ultimus.com](http://www.ultimus.com)

+886 2 27076168

[twinfo@ultimus.com](mailto:twinfo@ultimus.com)

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

## 實際部署範例：美國維吉尼亞州威廉王子郡政府 (Prince William)

美國維吉尼亞州的威廉王子郡政府 (Prince William) 在遍及 37 個機構當中，約有 3,600 名的員工，為總共 321,000 名的民衆提供服務。當郡的人口數成長時，他們為了有效率滿足有關人事作業表格 (PAF) 的處理、歸檔與索取的需求，備感困擾。PAF 是為每項人力資源作業流程所建立的。當工作量增加時，錯誤也隨之增加，錯誤率接近 20%。

威廉王子郡需要一種系統，可以讓他們更有效處理 PAF、減少錯誤、限制紙張用量，以及建立中心儲藏庫。在 1999 年的全新 IT 計劃中，PAF 流程被認定為可用科技來改善的流程之一。在 2000 年的春天，該計劃小組選擇了 Ultimus Workflow Suite 作為自動化 PAF 流程的解決方案。

第一個自動化流程在 6 個月之內完成部署，為了讓本方案的使用更有效益，總共有 450 名郡政府的職員接受 30 分鐘的正式培訓課程。之後，另有 13 項流程亦完成部署。

## 總結

針對人力資源作業而設計的企業流程會影響組織中的每名成員。當然，每位新進職員、被評等或晉升的職員，都會參與人力資源流程的進行。但由於許多部門都要支援所屬員工在全組織內的活動，因此，人力資源流程是隨處可見的。當使用 Ultimus 產品來自動化這些流程之後，效率低落的情形不再出現、錯誤減少、生產力增加，進而增加公司的利潤。

如需更多有關 Ultimus BPM 套件的資訊，了解我們能如何幫助貴公司成為高機動性的企業，請造訪 Ultimus 網站：<http://www.ultimus.com/tw>，電子郵件：[twinfo@ultimus.com](mailto:twinfo@ultimus.com) 或致電 Ultimus 台灣分公司：+886 2 27076168 洽詢。



+886 2 27076168

[twinfo@ultimus.com](mailto:twinfo@ultimus.com)

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