

## 運用自動化流程，讓客戶管理最佳化

### Bernstein — 安全的解決方案

Bernstein AG 成立於 1947 年，總部設於德國 Porta Westfalica，其業務為建置與銷售電梯、電扶梯、大門等設備專用的產業自動化週邊元件和系統。公司創新設計可靠的開關、感應器和圍欄等主要產品組合，保障作業員、機器和製程的安全，也提供全歐洲與海外客戶一系列完整的安全解決方案。今天，Bernstein 在全球 7 個基地擁有 500 個員工，在 21 世紀之初即創造高度成長。

#### 成功新思維

許多公司嘗試利用品質和價格與競爭者區隔，然而，為了在未來繼續保持競爭力，產品除了價廉物美之外，還需提供更多優勢。隨著千禧年的到來，時間一躍而成為成功最關鍵的要素。尤其在已開發國家，時間的重要性甚至超越金錢。如此趨勢下，客戶願意在最短運輸時間或甚至不必運輸的情況下，支付更多費用在產品上。在下訂單時，這個現象特別明顯。運輸時間愈短，談定交易的可能性就愈高。



Bernstein 設於德國 Porta Westfalica 的總部，所有產品的銷售、研發與製造都在此地協調。

此外，Bernstein 也看到所面臨的挑戰，必須未來做準備。1999 年，Bernstein AG 的個別企業紛紛進行集團內整合。企業於 2001 年完成重整，所有管理部門都拉回 Porta Westfalica 總部。隨此變化而來的是：必須調整業務流程，以適應全新組織架構。改善業務流程因而成為重大任務。這類行動目的不僅是確保品質領導地位，甚至還能實踐成本優勢。在即時化企業中，下訂與送貨幾乎同時發生。然而，許多流程仍有不必要的停

滯時間。以現有資訊為基礎，進一步減少關鍵企業流程的延遲，讓資訊處理沒有任何潛在風險，是所有企業保持體質健康的基本要素。

Bernstein 很快就發現更多值得改善之處。流程進一步自動化能減少停滯時間，實踐最佳化的可能性。如此，不僅省下大筆金錢與時間，策略性競爭位置也獲得提升，以最短的時間提供最優質的客戶服務。

以上概念讓 Bernstein 董事會於 2002 年指派公司資訊管理部門一項任務，負責選擇並導入彈性的網路版企業流程管理系統。

#### 參與員工

Bernstein 嘗試利用企業流程管理產品，實踐比目前需求還多的不同領域目標，例如營運透明度與控管能力、降低模型化企業流程有效產出的時間與成本、以及與現有和未來的系統與技術整合等。除此之外，有別與目前一味依賴技術部門，所有部門必須能自行導入部門流程。此基本做法有一個核心優勢：部門能更快、更輕易創造價值，因為唯有他們才知道所有潛在的改善空間，而且能以最理想的方式執行。在專案實踐期間，Bernstein 找出許多更深入的正面效果。員工透過實際參與自己的流程啟動與最佳化，對公司整個流程鏈的相依性有更進一步的瞭解。專案的部署比預期更快更好，而且對外部服務供應商的慣常依賴與費用也大幅降低。

#### 異質系統整合

在諸多的技術需求中，最重要之一莫過於 BPM Suite 與公司現有技術基礎建設的完全整合，其中包括內建 PPS 系統的 IBM iSeries (AS/400)、內建 Active Directory 的 Windows 環境、Microsoft Exchange、Citrix XP 伺服器群組以及具備 VPN 的大規模 34 MBit 無線鏈結系統等。

還有新的解決方案與現有軟體如 IBM

DB2400 資料庫以及銷售與歸檔解決方案的互動，也是主要重點。尤其是來自 iSeries PPS 系統中各式各樣的客戶、文章與製造等主資料，必須自動整入流程，而且必須直接整合且沒有重複。

經過深入評估各種解決方案並將所有需求列入考慮之後，最後選定 Ultimus BPM Suite。

Ultimus 獨特的專利技術，不需額外程式設計便能執行複雜的流程，其解決方案以創新的方法讓企業流程自動化，無疑成為 Bernstein 的首選。長期致力企業流程解決方案，歷經無數包括從中型公司到大型企業等各種不同規模流程導入，讓 Ultimus 成為經驗豐富的領域專家，有明確的能力得以實踐規模化與複雜度十足的需求。此外，Ultimus BPM Suite 多樣的整合可能性，也能與現有的異質技術平台無縫整合。

#### 客戶產品要求

Ultimus Bernstein 的基礎流程是客戶產品要求，是 BPM Suite 立即導入的首要流程。公司以製造客戶導向的解決方案為主，也就是以現有產品為基礎，惟必須根據需求客製化。此流程的目的是檢查客製化是否可行，以及其期望成本和交付時間。通常業務人員將客戶要求輸入系統時，企業流程便開始啟動。在輸入資料的同時，也會進行可信度檢查，如此可以從一開始就避免錯誤與問題。這份 Ultimus 表單可由內勤員工填寫或由實地員工利用 VPN 連結填寫。當要求自動進入資料庫後，必須確認優先順序。時間緊急的需求將會優先處理，同時通知客戶其要求是否能夠準時達成。接下來，會要求相關負責人員提供說明，評估負責的部門是否能及時完成專案。專案評估結果會轉送至質量保證與製造單位，要求簽署。業務代表會自動收到內含所有相關資訊的表單，現在只剩下取得客戶的核准。一旦收到核准，製造部門會收到自動通知。

資料也會轉送到製造流程。根據客戶期望的日期，每個步驟都有期限，一旦超過期限，呈核程序便會啟動。客戶的要求可藉此得到最有效率的處理。專為 Microsoft Word 與與電子郵件設計的 Flobots，能從流程資料自動建立郵件、傳真與電子郵件，長期提供客戶專案最新狀態，為 Bernstein 員工與客戶帶來莫大的效益。

## 以流程鏈思考

熱切期盼的目標很快便獲得實現。此外，員工開始以完整的流程鏈思考，不再只考慮個別任務。完整的觀點讓員工更能認同他們的任務。



Human-System-Interface for easy and safe interaction between heavy machinery and workers.

經過謹慎規劃後，員工已經接受 BPM 系統，除認同其實際幫助外，日常工作中也主動參與增進流程的最佳化。此外，透過 BPM 系統的推動，品質也獲得改善，因為更高的透明度也提高工作的正確性。改善的範圍不僅限於產品變更與製造流程區塊，客戶和銷售流程有效產出的時間也因此加速。

運用 Ultimus 得獎的企業流程管理技術進行企業流程標準化，可創造幾個面向的效益：循環時間大幅降低。有關客戶對技術產品變化的要求，過去可能需要數週時間才能回應，現在則是幾天內便能完成檢閱、計算並提供答案。如此，Bernstein 可以降低許多內部流程的成本。投資報酬可能只需六個月便能達成。企業流程管理解決方案的導入可以解決品質問題，協助符合品質管理標準 (ISO 9001)。Ultimus BPM Suite 提供所有應用程式，在整個生命週期中管理企業流程。報表與分析工具能顯示潛在的延誤時間，協助檢查不同解決方案的影響。部署 Ultimus BPM Suite 與系統化運用其中的

應用程式，讓 Bernstein 成為不折不扣的即時企業。

## Bernstein AG 資訊管理部門主任 Bob McIntosh 訪談紀錄。

**Ultimus:** 貴公司選擇 Ultimus 的原因為何？

**McIntosh:** Ultimus 的解決方案提供了整個生命週期中管理企業流程所會用到的所有應用程式。Ultimus BPM Suite 很大的優勢在於不需使用既定的流程，相反的，只要標準化自己公司的流程即可。在評估許多企業流程管理解決方案之後，我們決定採用 Ultimus BPM Suite，因為它利用獨特而簡易的方法來執行複雜的企業流程，完全不需要程式設計、編寫 script 或是巨集。此外，還可能利用 Flobots 成熟的技術和我們各個 SQL 資料庫與 MS Word 與 Excel 互動。簡單的說，Ultimus 滿足我們所有的需求。

**Ultimus:** 您是否滿意您的解決方案？

**McIntosh:** 我對 Ultimus BPM Suite 非常滿意。據我所知，先前專案的新系統完全不被接受。Ultimus 容許將流程設計轉給相關部門參與，避免同樣的問題。而且，此軟體的彈性與整合能力也讓我們免去異質技術環境可能碰到的難題。

**Ultimus:** 您已經部署多少流程，未來還有幾個需要完成？

**McIntosh:** 我們一年前引進 Ultimus BPM Suite，這個月底前會完成 10 個流程的部署。屆時，我們公司內部的主流程大多數會上線，同時也會長期進行最佳化。至於未來要導入哪些流程，會視部門需求而定。因為他們最瞭解哪裡還需要最佳化以及 Ultimus 可以如何協助他們讓工作更輕鬆。

## 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，使之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 61 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。Ultimus 與其夥伴利用 Ultimus 企業流程開發方法讓執行標準化、加速部署、促進人員-系統-介面的持續改善，讓笨重的機械與工人之間的互動暨輕鬆且安全。

## Ultimus Niederlassungen in EMEA (歐洲、中東與非洲)

**Ultimus EMEA**  
Brunnenbachstr. 4086343  
Königsbrunn Germany  
電話： +49 8231 989 70-0  
傳真： +49 8231 989 70-19  
電子郵件：[info\\_emea@ultimus.com](mailto:info_emea@ultimus.com)  
網址：<http://www.ultimusemea.com>

**Ultimus 英國與愛爾蘭**  
電話： +44 1189 653451  
傳真： +44 1189 653551  
電子郵件：[info\\_uk@ultimus.com](mailto:info_uk@ultimus.com)  
網址：<http://www.ultimus.com/sales>

**Ultimus 法國**  
電話： +33 1 53 43 64 47  
傳真： +33 1 53 43 63 00  
電子郵件：[info\\_fr@ultimus.com](mailto:info_fr@ultimus.com)  
網址：<http://www.ultimus.fr>

**Ultimus 東歐**  
電話： +43 1 537 12 48 28  
傳真： +43 1 537 12 40 00  
電子郵件：[info\\_cee@ultimus.com](mailto:info_cee@ultimus.com)  
網址：<http://www.ultimus.com/sales>

**Ultimus 伊伯利亞半島**  
電話： +34 91 503 06 84  
傳真： +34 91 503 00 99  
電子郵件：[info\\_es@ultimus.com](mailto:info_es@ultimus.com)  
網址：<http://www.ultimus.es>

**Ultimus 義大利**  
電話： +39 0 331 67 97 87  
傳真： +39 0 331 62 94 36  
電子郵件：[info\\_it@ultimus.com](mailto:info_it@ultimus.com)  
網址：<http://www.ultimus.it>

**Ultimus 中東**  
電話： +971 43 91 44 66  
電話： +971 43 91 44 65  
電子郵件：[info\\_me@ultimus.com](mailto:info_me@ultimus.com)  
網址：<http://www.ultimus.com/sales>