

## Ultimus 成功案例

### 客戶聚焦

- 全球超過1600家客戶，220萬使用者的BPM第一品牌
- 累積12年以上的BPM導入經驗
- 擁有2600多種流程應用原型
- 支援 .NET，易於整合 SAP、ERP、PDM、Portal與 Microsoft
- 適合兩岸或跨國的複雜組織與流程

### 公司簡介

遊戲橘子成立於1995年，2002年上櫃。自2000年7月遊戲橘子正式發行第一套線上遊戲「天堂」至今，遊戲橘子已擁有全亞洲1000萬個註冊會員，以及超過30萬人的最高上線人數，是台灣第一品牌的線上遊戲服務公司。

遊戲橘子並不自限為遊戲公司，而是以遊戲為中心，發展更多元化的整體經營，包括手機、玩具、動畫等數位娛樂項目，不但結合通路、研發、行銷與媒體等最強大的經營模式、擁有全亞洲最大的線上遊戲專用機房，更具有完整的線上遊戲經營能力與經驗，目前公司已擁有1000多位員工，而2006年的年營業額已突破台幣36.7億元。

由於以往遊戲橘子的部份流程仍為紙上作業，尤其是人事部門，許多紙上表單簽核流程相當耗費時間與人力，因此希望導入流程管理系統來增加效率。在評估了許多BPM或workflow廠商，最後選擇了Ultimus，關鍵因素在於Ultimus有相當好的整合性、易用的流程開發環境、與彈性的客製化功能，相較於其他廠商，更符合遊戲橘子的需要。

### 面臨的問題

- 紙上簽核作業費時冗長
- 簽核作業缺乏稽核的安全機制
- 人員異動的權限變更難以管理
- 曾發生文件內容出錯或遺失的人為錯誤



### Ultimus BPM Suite 解決方案

透過Ultimus BPM系統，自動化了七支以上的流程，包括請假、銷假、ERP User ID權限管理、電子薪資條、企業對外發函、公文與用印、新進人員作業等流程。

### ROI

- 請/銷假流程從原來平均3個工作天縮短至0.5天，甚至即時
- 節省大量的薪資列印紙張成本，並確認薪資資料由本人開啓之安全機制
- 縮短原來5天的公文與用印時程至3天以內
- 有效整合企業既有ERP系統、HR系統
- 100% 降低公文遺失率與錯誤率

## 問題

遊戲橘子以「專案」的作業模式為主，包括研發遊戲、代理遊戲、產包製作遊戲、營運與刊物製作等作業，這些都與專案管理系統與簽核流程有高度相關。然而，以往許多流程是靠著人工紙本作業，若要完成簽核不但缺乏效率，也常發生人為疏失。且公司在多年前已經採用 PKI 的電子簽章安全機制，只要是與簽核相關的流程，都希望與 PKI 電子簽章結合。所評估的 BPM 系統必須解決以下所面臨的問題與挑戰：

- ▶ BPM 須結合 PKI 電子簽章，以確保資料的安全性
- ▶ 需要簡單易開發的環境來自動化紙本作業流程，並提升流程的效率
- ▶ 避免公文傳遞時發生的人為錯誤
- ▶ 能夠整合既有的 Oracle ERP 系統與人事系統
- ▶ 需要客製化程度高的 BPM 系統以隨時變更流程設計與功能

問題一：BPM 須結合 PKI 電子簽章，以確保資料的安全性

遊戲橘子多年前就已使用 PKI 的數位簽章機制，透過各使用者專用的讀卡機與晶片卡的使用，能確保資料的安全性，只要是簽核相關的流程，都必須經過 PKI 數位簽章。由於許多流程都與簽核相關，因此選用的 BPM 系統在自動化流程需考量結合此 PKI 數位簽核機制。

問題二：需要簡單易開發的環境來自動化紙本作業流程，並提升流程的效率

許多重要的流程透過紙張作業簽核，不但缺乏效率，還增加了人力與紙張的成本，例如：

- 「請假/銷假流程」：在流程還未自動化時，一筆請假申請表單，經過相關主管簽核、資料跑轉、HR 勾稽報告進入 Raw Data 可能需要 3 天以上的時間。
- 「薪資條發放流程」：遊戲橘子員工在台灣有 800 多人，以往 HR 在每月發薪日前，必須花費 1-2 天確認薪資，加上 0.5-1 天來列印薪資條，相當耗費人事的人力資源。而薪資條的用紙品質要求較高，無形中增加了不低的用紙成本。在員工收到薪資條時，人事也無法完全保證薪資傳遞的安全性。
- 「新進人員作業流程」：原本新人報到須持手續單依序向各單位完成物料、製卡、IT...等服務的申請，許多單位並非同時進行，如此需要耗時 5 個工作天，缺乏即時的效率。

問題三：避免公文傳遞時發生的人為錯誤

企業的對外發函可能是針對企業間或是公家機關，原本的公文傳遞靠著人工作業，缺乏行政主管的稽核，曾發生文件內容錯誤或傳遞遺失的狀況，若為業務單位的發函還有可能發生機密文件漏失的機會。

問題四：能夠整合既有的 Oracle ERP 系統與人事系統

整合性對遊戲橘子相當重要，尤其是 Oracle ERP 的使用者 ID 權限管理。由於 ERP 系統包括財務、配銷、資產、製造等作業，當人員異動如移轉單位的時候，必須轉換不同的使用者權限，而會計事務在稽核時，將會把權限使用視為風險項目。在這個 ERP 使用者權限管理流程尚未自動化前，因人員異動而變更權限的工作是相當難以管理。

問題五：需要客製化程度高的 BPM 系統以隨時變更流程設計與功能

流程從開發到維護過程中，會遇到與多變動與不確定性，若 BPM 系統開發了寫死的程式，IT 人員將會非常辛苦。因此，在選擇 BPM 廠商時，遊戲橘子希望所評選的系統能提供更多的彈性與客製化功能。

「我們需要一個簡單開發、整合功能強大、彈性高，並且能夠結合我們的 PKI 數位簽章機制的 BPM 平台」

遊戲橘子企業資源規劃處副理 呂鴻烈

針對以上的問題，遊戲橘子希望廠商除了能夠提供最基本的流程自動化功能，更著重於「整合性」與「易用性」的評比，在評估 Oracle workflow 以及國內外 BPM 廠商後，選用 Ultimus BPM 平台，關鍵因素包括：

1. Ultimus 的整合功能優於其他廠商，遊戲橘子能夠輕易整合包括 Oracle ERP、SQL 資料庫、HR 系統與結合 PKI 數位簽章
2. 對自行開發的資訊人員來說，Ultimus 開放性的系統架構，讓流程開發簡單，比較容易上手
3. Ultimus 給予相當彈性的客製化空間，也易於因應變動的流程特性，維護起來很方便

## Ultimus BPM 解決方案

遊戲橘子自使用 Ultimus BPM 系統後，不僅解決了面臨的問題，無形中也獲得了預期的 ROI 投資報酬效益：平均縮短了 40%~83% 的簽核作業時間、每月大量的用紙成本、以及 100% 降低了人為錯誤。

### 1. 請假/銷假流程

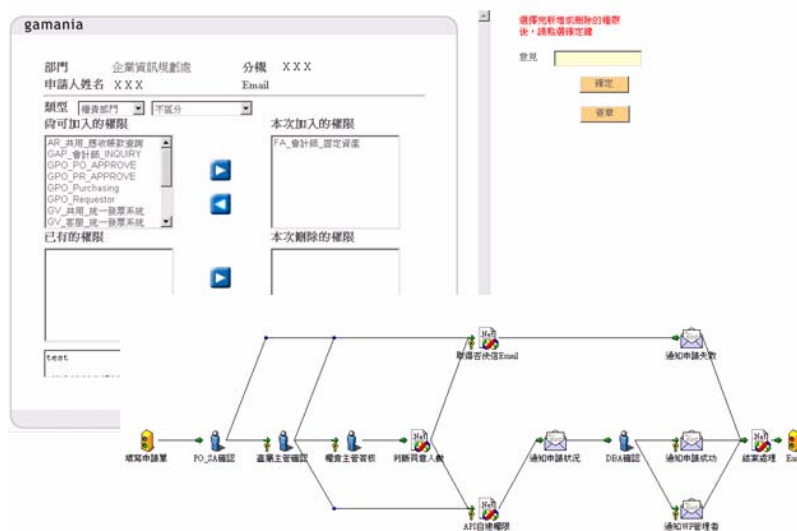
透過 Ultimus 流程自動化後，縮短了原本需耗時 3 個工作天以上的簽核時間至 0.5 天，甚至變成即時完成。資料的跑轉完全自動化，人事部門也能即時完成稽核工作，增加了請銷假流程的效率。



## 2. ERP User ID 權限管理流程

人員異動的權限變更管理對遊戲橘子來說是頻繁且重要的作業項目，在流程還未自動化前，從提出變動申請、自 ERP 系統撈出清單資料、到系統管理人員的審核等多項步驟關卡中，存在著安全性的風險。

透過 Ultimus 的自動化流程與 Oracle ERP 的整合，能夠很容易的從使用端提出異動申請，隨後電子表單即可帶出 ERP 相關資料來進行簽核，爭取時效並及時通知審核結果給相關人員。



## 3. 電子薪資發放流程

The image shows a screenshot of the 'gamania' system interface for salary payment. It includes a login section with '請輸入身份證字號 (本面)' and '或工作證號碼 (外面)'. Below is a table for '基本資料' (Basic Information) with columns for '應稅薪資加項(A)', '免稅薪資加項(B)', '應稅扣款項目(C)', and '免稅代扣款項目(D)'. The table has rows for '員工編號', '員工姓名', '部門名稱', '職', '薪', '應稅薪資合計', '免稅薪資合計', '應稅扣款合計', and '免稅代扣款合計'. There are also sections for '所得稅' (Income Tax), '勞保費' (Labor Insurance), '健保費' (Health Insurance), and '勞工退休金' (Labor Retirement Savings). A '前況說明' (Previous Situation) section includes a table with columns for '類別' (Category), '可休日數' (Available Days), '當月已休' (Used in Current Month), '累計已休' (Cumulative Used), '例假可休' (Sabbatical Available), '類別' (Category), and '當月已休' (Used in Current Month).

以往人事部門在每月發薪日前，必須花費約 3 個工作天來確認台灣地區 800 多位員工的薪資資料正確性，與薪資條的列印，不但耗費人事的人力資源，薪資條的列印用紙成本也很高，加上薪資是屬於機密性資料，人事部門並無法確保其安全性。

透過 Ultimus 自動化流程後，結合公司使用的 PKI 數位簽章機制，員工即可準時透過 BPM 的使用端知道自己的薪資資料，包括所得稅扣繳稅額、勞保投保薪資分級、健保投保薪資分級、勞退月提繳工資分級資料以及查詢之前的薪資資料。若該計薪期有發生薪資或職等異動，則將顯示提醒使用者的訊息。

人事部門就不用再額外花 1 天的時間列印薪資條，如此省下了昂貴的紙張成本。

#### 4. 新進人員作業流程

當新人報到時，以往須持手續單依序向各單位完成相關服務的申請，包括個人資料與保險資料填寫、員工卡領取、IT eMail 帳號與 Desktop 設定、事務的電話機設定、系統帳號設定...等，而這些單位並非同時進行，如此需要耗時 5 個工作天。

透過 Ultimus BPM 將新進人員作業流程自動化後，由人事部門的召募專員來起始流程，不但新人的資料完整，各單位也可以同時作業，將原本需要 5 個工作天縮短至 3 天以內，增加了各部門的處理效率。另外還能夠配合新人取消報到作業，起始另一個「取消新進報到配合流程」。如此每位新人對遊戲橘子公司更留下高效率與先進的印象。

gamania

## 新人報到

HR 招募專員填寫資料

員工類別	時(月)薪工讀		
部門	平台設計發展處	工號	960086
中文姓名	陳源源	英文姓名	Circlechen
中文職銜	CIO特助	英文職銜	Executive Assistant for CIO
報到日期	2007/07/31	新人帳號	circlechen@gamania.com

申請項目  汽車停車位  筆記型電腦  行動電話

所屬部門承辦人員填寫資料填寫資料-申請項目

申請項目

- 電腦是否到位(已到位請勾選此欄)
- 電話是否到位(已到位請勾選此欄)
- 座位樓層:  網路Port號:
- 此欄只顯示在報到後的7天內由系統補回之註

Manual Process (5 days)

3 days With Ultimus BPM

0 % 60 % 100 %

<Shorten New Hire process time >

### 實施後的效益／優勢

遊戲橘子已使用 Ultimus BPM Suite 7.1 自動化了 7 支重要流程，包括請假、銷假、ERP User ID 權限管理、電子薪資條、企業對外發函、公文與用印、新進人員作業等流程，主要達成的效益有：

- 縮短簽核時間**：不論是請假、銷假、企業對外發函、公文與用印或是新進人員作業等流程，透過自動化的流程與 BPM 系統的即時通知，避免了主管延遲簽核的可能性，大幅縮短了 40%~83% 的簽核時間，且讓簽核進度更容易追蹤。
- 降低人事人力與紙張成本**：將薪資條發放作業自動化後，結合 PKI 的數位簽章，不但提高資料傳遞的安全性，更降低了人事部門花在用紙與人工列印薪資條的時間成本，如此人事部門更可以將時間花在其他更重要的任務上。
- 減少人為錯誤**：企業對外的發函代表公司的形象與嚴謹度，在自動化企業對外發函流程後，更多了一道主管或行政主管檢查的關卡，避免內容錯誤與傳遞漏失的機會。

4. **有效整合應用系統**：Ultimus BPM 因應流程需求，整合了遊戲橘子既有應用系統包括 Oracle ERP 與人事系統，且結合 PKI 數位簽章，增加了流程資訊的安全性。
5. **提升員工對公司的正向觀感**：在眾多流程的簽核效率改善，以及降低人為錯誤發生機率後，員工更感受到公司快速有效率的作業風氣，對於走在流行尖端的數位娛樂產業公司來說，有絕對正向的觀感影響力。

- 「Ultimus 彈性的簽核功能設計，對我們這種跨地域性較複雜的組織來說相當方便。」
- 「因為公司的文件簽核結合了 PKI，Ultimus 確保了我們文件安全性與一致性。」

遊戲橘子企業資源規劃處副理 呂鴻烈

## 未來計畫

現今已透過 Ultimus BPM 系統成功自動化了人事部門以及多項簽核流程，未來計畫將包括：

- ▶ 持續開發並自動化其他部門流程，包括遊戲研發、產包製作、代理遊戲與刊物製作等
- ▶ 將所有流程整合於 Microsoft SharePoint Portal
- ▶ 將自動化的流程擴大應用於台灣以外的其他區域使用

遊戲橘子 **BPM** 專案實施配置說明

- ▶ Ultimus BPM Suite V 7.1 SP1
- ▶ Microsoft Windows 2003 Advance Server
- ▶ Microsoft SQL Server 2000

關於 **Ultimus** 公司

Ultimus 是一全球性的企業流程管理 (BPM) 軟體公司，可在最短時間內增進企業流程自動化，並提出改進方案。Ultimus 在歐洲、北美洲、亞洲、中東及南美洲都擁有企業及業務據點。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，已有包括 First Plus Financial、STASYS、聯合利華 (Unilever)、(Citizens Bank)、McKesson、微軟 (Microsoft)、Newell Rubbermaid、Sony 和緯創(Wistron) 等 1,600 多家客戶已部署 Ultimus BPM Suite，解決在企業流程管理方面所面臨的挑戰。Ultimus 運用這些經驗來開發 Ultimus 工作流開發方法論，為 BPM 專案提供一種標準化的途徑，最大程度地減少風險，加快交付時間並提高品質。Ultimus 已加入微軟合作夥伴顧問理事會，獲得 Ultimus BPM Suite 與使用 .NET 徽標的權利。Ultimus 也是 AIIM、WARIA、BPMI.org 和 BPM Institute 協會的會員。

Ultimus 以其快速成長、商業方法和技術聞名，並獲得許多獎項，包括：

- 年度軟體公司 - NCEITA
- Inc.500 (500 強)
- KMWorld 評選的全球 100 家知識管理重要公司之一

- Deloitte & Touche 評選的 Fast 500 (500 家技術發展最快的公司), 美國
- Deloitte & Touche 評選的 Fast 50 (50 家技術發展最快的公司), 美國北卡州
- Codie 獎決賽
- CRN Editors Choice
- COMDEX 最佳產品
- 微軟解決方案提供商獎
- 工業解決方案獎

BPM 加速產品上市時間，幫助企業在最短的時間內，達成更高的投資報酬率。欲知更多與 Ultimus BPM Suite 相關的資訊，了解它如何能幫助您建立更靈活有衝勁的企業，請造訪 Ultimus 網站：[www.ultimus.com/tw](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：(02) 27076168 洽詢。