



Workflow и делопроизводство – возможности Hummingbird и дополнительных решений

**Алексей Зарубин,
менеджер по работе с ключевыми заказчиками
компании TerraLink,
дистрибьютора Hummingbird в России и странах СНГ**

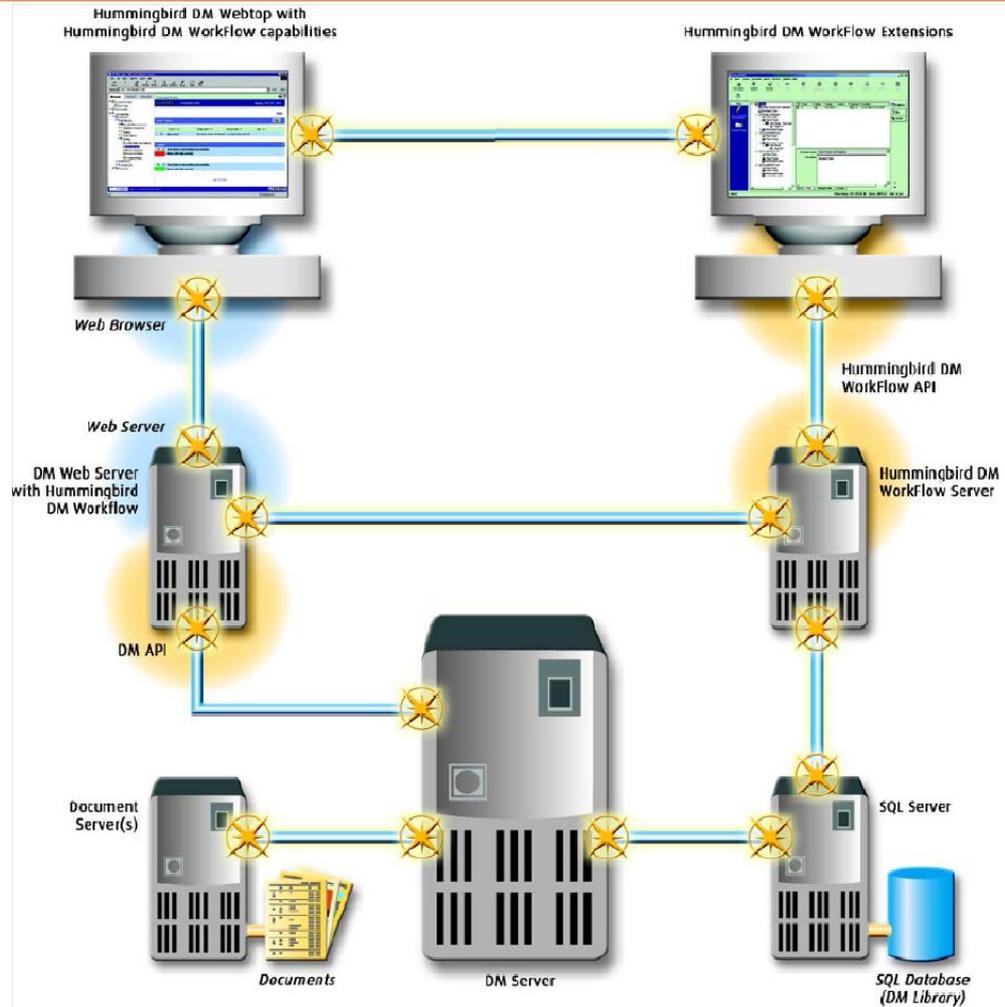
- **Повышается эффективность, так как автоматизация бизнес-процесса устраняет многие ненужные действия.**
- **Улучшается контроль за процессом, т.е. менеджмент выигрывает от стандартизации методов работы и аудита.**
- **Растет качество услуг, так как постоянство процессов способствует большей предсказуемости на всех уровнях покупательского спроса.**
- **Гибкость системы позволяет изменять ее настройки и весь дизайн в зависимости от текущей необходимости бизнеса.**
- **В целом бизнес-процесс упрощается и ускоряется, поскольку находится постоянно в фокусе автоматизированной системы.**

- **Сокращаются бизнес-циклы. Автоматизируется масса ручных операций. Почти удваивается производительность служащих (это, кстати, информация Giga Information Group). Тот же состав работающих выполняет в два-три раза больший объем работ. На 25–30% возрастает эффективность работы сотрудников. Удастся повысить уровень удовлетворенности клиентов на многие проценты. (Степень их удовлетворенности довольно легко измерить, нужно лишь подсчитать, сколько клиентов вернулось к вам за покупкой.) Современные системы класса CRM (управления отношениями с клиентами) строятся на базе технологии workflow. В рамках этих решений клиент становится участником бизнес-процессов предприятия, важной их составляющей. И главное, что дает внедрение систем workflow (судя опять же по отчетам аналитических агентств), — это серьезное улучшение конкурентного положения компаний.**

- **Автоматизация процессов распределения поручений сотрудникам и контроля их исполнения**
- **Организация совместной разработки документов, как новых, так и на основе шаблонов, принятых в компании, с учетом версий и ведением журнала истории по работе с документом.**
- **Автоматизация процессов направления документов или «Папок» документов по заранее созданным (шаблонам) или новым маршрутам прохождения, маршрутам согласования и утверждения документов.**

- **Организация процессов взаимодействия во время прохождения документов в том числе между географически удаленными участниками: Делегирования полномочий с последующим контролем, утверждение, отклонение, отправка на доработку, обсуждение, изменение маршрута**
- **Организация учета и контроля прохождения документов по маршрутам.**
- **Автоматизация «Канцелярии» - Ведение журналов входящей и исходящей корреспонденции.**

Архитектура DM Workflow



Hummingbird DM Workflow Architecture

Особенности архитектуры DM Workflow

- **Многошаговая модель маршрутизации, включающая как последовательные, так и параллельные этапы в одном и том же маршруте;**
- **Поддержка обеих сред DM Web Extension и DM Explorer Extension с целью предоставления функций всем клиентам DM Workflow;**

Особенности архитектуры DM Workflow

- **Маршруты могут затрагивать несколько библиотек;**
- **Маршрутизация отдельных документов или целых папок (проектов);**
- **Поддержка произвольного перенаправления хода делового процесса, уже находящегося на стадии выполнения;**

Особенности архитектуры DM Workflow

- **Шаблоны маршрутов, которые сохраняются для последующего использования;**
- **Шаблоны заданий с настройками специфических функций также могут быть сохранены для повторного использования;**

Особенности архитектуры DM Workflow

- Гибкое указание сроков окончания работ для всего маршрута в целом или же для отдельных задач возможно как в относительных единицах (2 недели от начала прохождения маршрута), так и непосредственно в датах (например, 15 сентября);
- Делегирование прав, которое позволяет пользователям переназначать исполнителя для конкретной работы и избегать простоев из-за чьего-либо отсутствия;

Особенности архитектуры DM Workflow

- **Контроль и управление маршрутами в графическом интерфейсе с древовидной иерархией, похожем на Проводник Windows;**
- **Мониторинг маршрутов со стороны администраторов;**
- **Автоматическое уведомление о тех или иных событиях в деловых процессах через протокол MAPI;**
- **Программный интерфейс, допускающий настройку и расширение функционала.**



Если Вы можете использовать MS PowerPoint, Visio, или Project, Вы готовы к началу построения процессов при помощи BizFlow. Графический дизайнер и Технология Point-and-click позволяют:

- ✓ **Быстро разложить процесс на составляющие;**
- ✓ **Назначить задания и роли в соответствии с правилами бизнеса;**
- ✓ **Построить подпроцессы внутри основных процессов;**



Вы «программируете» процесс по ходу его создания, даже если вы не знаете ничего о программировании.



Purchase Request - Microsoft Internet Explorer

Monitor

```

    graph TD
      Start("<Start>") --> RequestItem[Request Item]
      RequestItem --> Cancel[Cancel]
      Cancel --> End1("<End ?>")
      RequestItem -- Continue --> CheckBudget[Check Budget]
      CheckBudget --> NotEnoughMoney[Not Enough Money]
      NotEnoughMoney --> RequestItem
      CheckBudget --> Less5000["< $5,000"]
      Less5000 --> SmallPurchase[Small Purchase]
      SmallPurchase --> End2("<End $>")
      CheckBudget --> Greater5000["> = $5,000"]
      Greater5000 --> LargePurchase[Large Purchase]
      LargePurchase --> End2
  
```

Worklist	Trail	Activity	Attachment	Comment	EDMS Application	EDMS Attachment		
D		Status		Activity		Completed By	Participant	Created Date
101		Completed		Request Item		Linus Chow	Linus Chow	09/09/2002 07:33:14
103		Created		Check Budget			John Solimbene	09/09/2002 07:36:16

Done Trusted sites



Отчеты в графической и табличной форме в режиме реального времени позволяют вам:

- ✓ Понять статус процесса**
- ✓ Увидеть узкие места**
- ✓ Оценить параметры**
- ✓ Экспортировать данные в Excel**
- ✓ Получить отчеты PDA.**



Интеграция существующих IT систем в Ваш процесс. Открывающиеся по одному клику редакторы содержания быстро обозначают IT ресурсы, необходимые на конкретном этапе работы. Коробочные адаптеры позволяют мощно усилить самые передовые приложения, EDMS, web-сервера и операционные системы.



Расширение ваших процессов на все ваше предприятие и вовне - независимое от платформы, построенное с использованием web-стандартов, и поддерживающее web-сервисы - начав с решения для одного отдела, вы можете распространить его на другие департаменты, подразделения, поставщиков и заказчиков.



Выполнение реальной работы. Все участники процесса получают удовольствие, видя отводимую им роль через web-интерфейс, созданный из модульных блоков информации, называемых BizCoves. BisFlow облегчает решение задач, по необходимости распределяет работу между сотрудниками, контролирует статус выполнения конкретного задания - даже позволяет получать предупреждения по электронной почте и PDA. Сотрудники, менеджеры, заказчики и партнеры также ощутят на себе преимущества от работы для вас и вместе с вами.

Спасибо за внимание

Вопросы?

Алексей Зарубин

Alexey.Zarubin@hummingbird.ru

+7 (095) 721-1-721

