



Paperless BPM

Efektywne procesy biznesowe

WSZYSTKO CO ROBI TWOJA FIRMA JEST PROCESEM. OD TEGO JAK EFEKTYWNE SĄ PROCESY W TWOJEJ FIRMIE ZALEŻY JEJKONDYCJA I MOŻLIWOŚCI ROZWOJU.

Naturą człowieka jest przyzwyczajanie do tego co i jak robimy. Podobnie jest z firmami, które tworzą ludzie. Każdego dnia wiele firm realizuje swoje operacje w taki sam lub podobny sposób jak w czasie kiedy te procesy powstawały.

I choć procesy już dawno nie są efektywne to firmy przyzwyczaiły się do „swojego” chaosu w zakresie zarządzania informacją i dokumentami. Powstaje zasadnicze pytanie: skoro to wszystko działa czy warto coś zmieniać?

Odpowiedź na to pytanie będzie prostsza jeżeli odpowiemy sobie na kilka kolejnych: Jak zmienia się nasz docelowy klient

i jego potrzeby? Jak dużo robi konkurencja aby nas wyprzedzić? Czy ciągłe ulepszanie naszej oferty nie kosztuje nas zbyt wiele? Czy nasze procesy są efektywne?

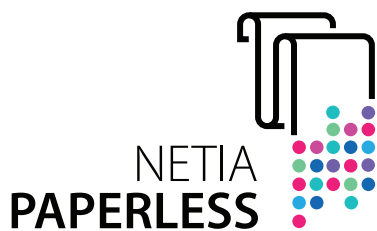
Jak szacuje IBM, 90% wszystkich danych istniejących na świecie zostało wygenerowanych w ciągu dwóch ostatnich lat. Wpływ na to z pewnością ma ciągle zmieniająca się technologia (w tym media społecznościowe). Firmom coraz trudniej zarządzać procesami i rosnącą dokumentacją, co z kolei wpływa pośrednio na satysfakcję klienta.

JEDNĄ Z NAJSKUTECZNIEJSZYCH BRONI PRZECIWKO CHAOSOWI INFORMACYJNEMU SĄ DOBRZE ZAPROJEKTOWANE PROCESY BIZNESOWE.

Dobrze zaprojektowany proces biznesowy to taki, który realizuje założenia biznesowe (np. sprzedaż, obsługę klienta/korespondencji) na odpowiednim poziomie jakościowym, wydajnościowym i przy możliwie najniższych kosztach operacyjnych. Nie mniej ważne jest również bezpieczeństwo procesu tj. bezpieczeństwo danych obsługiwanych w poszczególnych krokach procesu.

PAPERLESS BPM POMAGA W PROWADZENIU EFEKTYWNYCH PROCESÓW BIZNESOWYCH.

Paperless BPM to rdzeń platformy Billennium Paperless i jej kluczowy moduł. W zależności od zastanej sytuacji w organizacji może pełnić zarówno rolę wspierającą istniejące procesy biznesowe i systemy informatyczne jak i może być główną platformą do prowadzenia wszystkich procesów w firmie.



Paperless BPM

Efektywne procesy biznesowe

PRZYKŁAD ORGANIZACJI WYKORZYSTUJĄCEJ PAPERLESS BPM:

Wszystkie kluczowe procesy firmowe konfigurowane są na jednej platformie za pomocą intuicyjnego modelera graficznego działającego za zasadzie „drag & drop”. Modelowania mogą dokonywać przeszkoleni użytkownicy biznesowi (nie są potrzebne zasoby IT).

Użytkownik konfigurujący dany proces może w łatwy sposób określić poszczególne kroki procesowe [1], zadania do wykonania w danym kroku, formularze do wypełnienia, terminy i osoby uprawnione.

W przypadku wybranych kroków procesowych można określić, które zadania wykonywane będą automatycznie przez system, a które przez człowieka. System można połączyć z innymi modułami Paperless lub/i systemami zewnętrznymi biorącymi udział w procesie [2].

Dzięki wbudowanemu silnikowi procesowemu Workflow każdy zamodelowany proces będzie obsługiwany przez system wg. skonfigurowanej ścieżki i wg. nałożonych wymagań procesowych.

Codzienna obsługa wszystkich praw w poszczególnych procesach bazuje na jednym, przyjaznym ekranie, na którym sprawy mogą być podzielone przez poszczególnych użytkowników na różnorodne kategorie oznaczone kolorowymi kafelkami. Swoje sprawy użytkownicy mogą obsługiwać również mobilnie.

W przypadku urlopu danej osoby system automatycznie przekierowuje sprawy do osoby zastępującej. W historii obsługi danej sprawy widoczna będzie informacja kto w imieniu kogo i kiedy obsłużył dany krok.

Procesy, w których bezpośredni udział bierze klient są mu udostępniane w formie atrakcyjnych portali – np. do skonfigurowania i złożenia zamówienia, weryfikacji statusu sprawy czy dostępu do własnej dokumentacji.

Wszystkie kluczowe parametry obsługi procesów są monitorowane przez system i w razie ustalonych wcześniej nieprawidłowości uprawnieni użytkownicy otrzymują alerty z ostrzeżeniami – zanim nieprawidłowości doprowadzą do poważniejszych konsekwencji [3].

Właściciele poszczególnych procesów mogą w łatwy sposób analizować dane historyczne obsługi procesów pod kątem optymalizowania ich poszczególnych kroków. Pomocne w tym względzie są raporty z możliwością drążenia danych w poszukiwaniu źródeł niesprawności [3].

Nowe pomysły biznesowe zamieniane są w procesy, a te mogą być od razu modelowane w Paperless BPM. Zmiany w ramach istniejących procesów biznesowych czy dodanie nowych ułatwione jest dzięki bazie procesów. Nowe procesy mogą powstawać na bazie istniejących na zasadzie kopiowania wybranych sekwencji procesowych.

[1] Netia w ramach oferty Paperless oferuje opcjonalną usługę „Analiza Paperless”, w ramach której przygotowywane są rekomendacje optymalizacyjne. Usługa realizowana jest przez doświadczonych analityków biznesowych Paperless.

[2] W ramach projektu Paperless BPM może być połączony z pozostałymi modułami Paperless: Mailroom, Safe, Move, Signature, View lub/i systemami zewnętrznymi za pomocą wbudowanego protokołu API.

[3] W zależności od zakresu monitorowanych danych funkcjonalność dostarczana jest przez Paperless BPM i/lub opcjonalny moduł Paperless View.



Paperless BPM

Efektywne procesy biznesowe

KORZYŚCI Z PAPERLESS BPM

Większa wydajność i jakość procesów

procesy realizowane są zgodnie z zaplanowanymi krokami i zadanymi czasami. Dostęp do procesów (i danych) mają tylko i wyłącznie uprawnieni użytkownicy. W przypadku zagrożenia realizacji procesu zgodnie z ustalonymi standardami uprawnieni użytkownicy otrzymają odpowiednie ostrzeżenia oraz będą mieli dostęp do szczegółowych raportów.

Niższy koszt obsługi procesów

możliwe dzięki: eliminacji niepotrzebnych i powtarzających się kroków, digitalizacji dokumentacji, uruchomieniu elektronicznego obiegu dokumentów, eliminacji własnej dokumentacji papierowej, automatyzacji procesów i ich upłynnienia dzięki integracji z innymi systemami oraz szybszemu dostępowi do spraw i dokumentów.

Wsparcie organizacji w zamianach rynkowych

gotowa baza procesów, możliwość łatwego kopiowania wybranych komponentów procesów i dodawania nowych. Możliwość uruchamiania atrakcyjnych i zautomatyzowanych procesów sprzedaży i obsługi klienta.

Wzrost satysfakcji klientów, współpracowników i pracowników

realizacja spraw na czas, łatwy dostęp do statusu sprawy czy możliwość zakładania sprawy bezpośrednio przez klienta podnosi jego satysfakcję. Podobnie jest z własnymi pracownikami – jeżeli korzystają z przyjaznego dla nich narzędzia jakość i efektywność ich pracy jest wyższa.

REFERENCJE

Platforma Paperless BPM została doceniona przez wielu klientów z różnych branż, w których obsługa wielu setek, tysięcy spraw dziennie była nie lada wyzwaniem organizacyjnym.

Zapraszamy na naszą stronę. Zobaczysz komu pomogliśmy zoptymalizować obszar zarządzania procesami biznesowymi i dokumentami.

biznes.netia.pl