

SAP Business Workflow

Automatizace a řízení podnikových procesů



Zvýšení vaší konkurenceschopnosti:

- významně rychlejší a přesnější reakce na požadavky zákazníků a obchodních partnerů - jejich vyšší spokojenost a více úspěšných kontraktů
- snížení interních nákladů firmy
- okamžitá informovanost o stavu úkolů - možnost rozhodování a řízení procesu v reálném čase
- dokonalá kontrola nad průběhem a plněním úkolů
- jednoduchá definice procesů a pružnost v jejich změnách
- jednoduchá a účinná diagnostika i náprava „slabých míst“ procesů

Automatizovaný proces

Termín workflow definuje průběh zpracování jednotlivých úkolů, tedy CO, KDO, KDY a JAK bude provádět.

Za standardních podmínek, i při sebedokonalejších organizačních schématech, tocích informací a řídicích procesech, je prakticky nemožné sledovat všechny procesy, vznikající na základě okamžitých požadavků, protože situace a možnosti firmy se dynamicky mění - doslova z vteřiny na vteřinu.

Implementace workflow přináší úplnou, rychlou a přesnou kontrolu nad těmito procesy.

Zvyšuje tedy vaši konkurenceschopnost - přináší **více spokojených zákazníků a obchodních partnerů, více realizovaných kontraktů a vyšší úspěšnost firmy.**

Rychlost, pružnost, přizpůsobivost

V systému workflow je snadné definovat jakýkoliv proces - „tok práce“ - tedy průběh úkolu napříč firmou, stanovení posloupností v plnění úkolů, definice termínů a zodpovědností.

Následný chod workflow umožní také velmi rychle najít „slabá místa“ takovýchto procesů. Díky sofistikovanému reportingu lze jednoduše odhalit slabiny procesu a následně zpřesnit a zefektivnit jeho průběh.

Celý proces je také velmi pružný - jakékoliv změny lze provádět za chodu bez složitého, časově i finančně náročného přeškolení uživatelů - těm je totiž popis změn doručen společně se zadáním.

Vše v reálném čase - tedy včas

Prvním stupněm kontroly v prostředí workflow je možnost zobrazit aktuální informace pro kterýkoliv z procesů - v jaké fázi se právě daný úkol nachází a který z uživatelů jej právě zpracovává.

Například:

- operátor call centra může okamžitě vidět stav nákupní žádanky
- zadavatel žádanky může během okamžiku zjistit, který z kolegů je právě na řadě se schvalováním
- poznámky k jednotlivé žádance o změnu ve zpracování materiálu jsou k dispozici i po té, co žádost odešla do produkce

Druhý stupeň kontroly procesu - obsluha termínů - zabezpečuje, že úkoly jsou prováděny skutečně v naplánovaných termínech.

Zodpovědně a bez odkladu

Díky tomu, že jsou každému uživateli workflow zobrazovány veškeré úkoly okamžitě po zadání, může na ně také ihned reagovat. Významně se tím zkracuje doba oběhu dokumentů.

Ve struktuře informací jsou obsaženy nejen údaje typu „co udělat“ a „jakým způsobem to udělat“, ale také vliv daného uživatele a jeho rozhodnutí na celý proces. Uživatel, který si může zobrazit všechny čekající úkoly a jejich priority, se může rozhodovat skutečně zodpovědně.



Modelový příklad

Zadání:

Zjednodušit a zautomatizovat proces schvalování absencí zaměstnanců

Výchozí situace:

Společnost je rozdělená do několika poboček, přímý nadřízený zaměstnanců se často nacházejí na jiné pobočce než samotný zaměstnanec. Momentálně probíhá schvalování absencí po telefonu. Zaměstnanec zavolá svému nadřízenému několik týdnů před plánovanou absencí (například dovolenou) a zadá informaci do informačního systému.

Problémy aktuálního stavu:

- Často se stane, že zaměstnanec buď zapomene nahlásit absenci nadřízenému nebo zapomene zadat absenci do informačního systému. Z toho následně vyplývají problémy:
 - nedodržení termínů u zákazníka
 - nedostatek pracovní síly na úkol
 - zákaz pro zaměstnance vzít si dovolenou (a tím snížení jeho motivace atd...)
 - neinformovanost vedení společnosti o aktuálním stavu nebo taková informovanost, která neodpovídá realitě
- Lidský faktor - nadřízený může zapomenout, že telefonicky schválil absenci zaměstnanci.
- Neexistence podkladů jako doklad o schválení absence.
- Schvalování probíhá chaoticky a bez koncepce (když se zaměstnanec nemůže dovolat, použije e-mail nebo na nahlášení absence rezignuje) atd.

Cíl:

- zkrátit dobu potřebnou na schválení
- snížit náklady na proces (schválení absence)
- zajistit integritu procesů:

- absence nebude možná bez schválení
- ke každé plánované absenci musí být schvalování
- absence zadané 14 dní před datem jejich vzniku jsou automaticky neschváleny a musí být konzultovány s nadřízeným osobně

- paralelně běžící procesy
- vzdálené volání procedur
- webové formuláře a prostředí
- sledování efektivity procesu a reporting
- ... a mnoho dalších prvků dle aktuální potřeby zákazníka

Prostředky:

SAP R/3 4.6 + Business Process Management Engine

Analýza a definice procesů

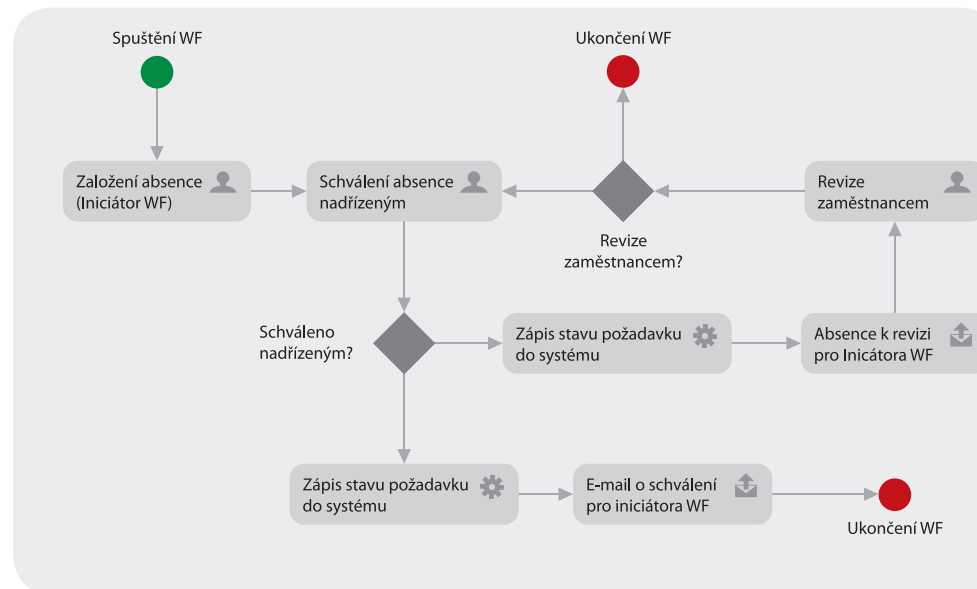
V našem modelovém případě jsme použili velmi jednoduché schéma posloupnosti procesů (viz Obrázek 1)

Ve skutečnosti je možné jej rozšířit o celou řadu dalších prvků:

- sledování termínů
- určování schvalovatelů podle různých klíčů
- přeposílání e-mailů o schválení/neschválení procesů
- přeposílání úkolů

Popis scénáře workflow:

- Uživatel vyplní formulář plánované absence a stiskne tlačítko odeslat.
- Systém spustí proces workflow a v prvním kroku založí informace nutné k procesu schvalování do systému (např. vyhledá a uloží nadřízeného zaměstnance).
- V dalším kroku odešle úkol „Schválení absence“ do UWL nadřízeného (kopie mu přijde e-mailem).
- Nadřízený zreviduje žádanku zaměstnance a buď schválí či zamítne žádost.
- Dle reakce nadřízeného se potom workflow chová různým způsobem:
 - V případě zamítnutí se do systému uloží informace o neschválení a žádanka putuje zpět k žadateli k revizi - ten může upravit údaje v žádance (datum absence, důvod...) nebo ukončit schvalování a tím i workflow.
 - Pokud nadřízený žádanku schválí, informace o schválení se zapíše k danému ID žádanky a automaticky se vyplní v informačním systému společnosti k danému uživateli. Informace o schválení žádanky přijde zaměstnanci do e-mailu pro jeho informaci. Dojde k ukončení workflow.



Obrázek 1: modelový příklad workflow



Jak vypočítat náklady ušetřené implementací workflow?

Pokud chcete vědět, zda by implementace workflow ušetřila náklady i ve Vaší společnosti, postupujte obdobně jako v našem modelovém příkladě.

Vypočítejte si náklady na stávající případ v řádu člověkohodin (man hours – MH).

Jedná se zejména o tyto případy:

- Je uživatel nucen se přihlašovat do různých systémů, skenovat různé materiály, probírat a dohledávat dokumentaci k danému případu? Je nucen si zapisovat informace nebo mu zabere další čas se k těmto informacím v budoucnosti dostat?
- Tráví odborník svůj čas nad úkoly, které by zvládla i méně kvalifikovaná (levnější) pracovní síla se stejnou efektivitou? Nebo může být jeden úkol rozdělen na různé části podle požadavků na odbornost?
- Kolik času je věnováno na kontrolu procesu, na zjištění jeho efektivitu a řízení?
- Kolik času musí uživatel věnovat na zjištění osoby, která má úkol předat?

Nejvýraznější náklady jsou potom náklady na selhání:

- Jak často dochází k selhání procesu?
- Jaké jsou skutečné náklady na selhání? Je to ztráta zákazníka nebo i horší případ?
- Kolik stojí náprava selhání?

Modelový výpočet

Jako příklad můžeme uvést servisní organizaci, která provádí opravy plynových kotlů.

Společnost se potýkala s neuspokojivým stavem schvalování žádánek na dovolenou.

Základním problémem byla absence přehledu o dovolených servisních techniků.

Docházelo tedy k případům, kdy zákazník zadal nový požadavek, na kterém bylo třeba začít neodkladně pracovat. Zodpovědný pracovník byl na dovolené a z důvodu nedostatku informací společnost nebyla připravena zajistit odpovídající náhradu obratem.

Zákazník odmítl čekat 14 dní na návrat pracovníka a zadal práci konkurenci.

Podobné případy donutily tuto společnost provést kalkulaci ztracených výnosů. Podklad k výpočtu tvořily následující reálné údaje:

- společnost má 50 servisních techniků
- průměrný nárok na dovolenou je 20 dní
- hodinová sazba na servis je 1 500 Kč

Výpočet:

20 dní dovolené x 50 zaměstnanců
= 1 000 dní dovolené za rok

Ztracené výnosy během dovolených (1 500 x 8 x 1 000)
jsou 12 000 000 Kč.

Při zhruba 15 % zvýšení efektivity lze ušpóřit 1 800 000 Kč.

Náklady na implementaci workflow činí 750 000 Kč.

Návratnost této investice činí 5 měsíců.

Implementace workflow kromě úspory nákladů přinesla i další výhody :

- informace o dovolených je vždy aktuální
- tato informace je přístupná odkudkoli
- údaje jsou uloženy na jednom místě
- příslušní uživatelé s ní mohou kdykoli pracovat.



Vybrané reference z projektů workflow, na kterých pracovali naši konzultanti:

Foxconn CZ s.r.o.:

Požadavek na objednávku

Likvidace faktury
v materiálovém
hospodářství (MM)

Likvidace faktury
v účetnictví (FI)

České Radiokomunikace a.s.:

Nákupní žádanka

Mondi Štětí a.s.:

Požadavek na investici

Linde Gas a.s.:

Faktura přijatá
Požadavek na objednávku

Sídlo společnosti:

Sabris, s.r.o.

Pekařská 621/7

155 00 Praha 5

www.sabris.com



friendly
professional
friendly professional