

# 支持BPM的团队

Ultimus 的 CEO 兼合伙创办人 Rashid Khan 撰

BPM 众多成功的关键因素在于能组成执行团队，同时进行企业流程的设计、建置、模块化、优化及部署。有效率的 BPM 执行团队成员来自组织内各部门，分别都是在成功推动项目上，扮演着重要的角色。而影响 BPM 解决方案的重要因素在于：提供团队成员正确的工具组合，让他们的工作既简单又有效率。典型的执行团队成员包含：

## 流程拥有者

即利用工作流程，以便更有效率执行工作职责的人。他们对工作流程感兴趣，但并不注重所使用的工具。他们只想改善流程并证实其效果，可说是联系 BPM 团队与工作流程实际需求间的重要环节。企业主可从图形流程设计工具获益良多，这套简单的工具可帮助他们发展最初始的详细的流程图，与分析师紧密合作。完成部署之后，流程拥有者可重新检讨该流程相关的报告，并对工作流程提出改进的建议。总而言之，流程拥有者拥有工作流程、重视结果，但不想花心思在相关技术面上。

## 业务流程分析师

业务流程分析师是执行团队的重要成员，也是流程设计的专家。他在执行团队中并非软件开发者，因此使用的工具必须是直觉式操作，或具备基本、甚至毋需具备程序设计的专门知识。分析师需要整合的环境来进行下列事项：

- ◆ 勾勒或规划工作流程；
- ◆ 定义必须由自动化流程处理的特定情况及例外事项；
- ◆ 模块化流程，以工作周期展开前测试并界定潜在问题；
- ◆ 了解组织架构及从属关系；
- ◆ 提供团队成员、使用者及新进员工所属工作流程的各式文件；
- ◆ 在工作流程开始运行之后分析其产生的结果；以及
- ◆ 持续进行工作流程的改善。

## IT 设计师

他们与流程分析师紧密合作，建立自动化流程。IT 设计师最了解 IT 环境的功能架构，但他们不是程序设计师，他们须具备下列能力，进行相关事项：

- ◆ 轻易存取流程设计师建立的工作流程及流程的文件（直接让他们分享分析师权限更佳）；
- ◆ 设计表单或使用现有电子表单，及定义表单的数据项，但不需专精于数据库设计；
- ◆ 设计工作流程路径的规则及异常情况的处理，但不需撰写程序；
- ◆ 与目录、其它应用程序、Web Services 及数据库进行整合；以及
- ◆ 在工作流程正式上线前，先行测试及模拟。

为使流程获致最佳性能及灵活度，任何 BPM 解决方案皆应是 IT 设计师及分析师的工作目标及责任，而不是开发人员。

## 软件开发人员

他们在 BPM 团队中扮演着重要角色，但是，除非整合情况复杂，或有其它必须透过程序解决的问题，否则不一定需要开发人员。需要开发人员时，他们需要相关工具进行下列事项：

- ◆ 在检视流程内容后，使用他们了解且惯用的开发工具；
- ◆ 开发程序代码及模块，方便日后只须简单使用 XML、Web Services 或其它标准方法，就能呼叫表单或工作流程；以及
- ◆ 轻而易举就能在 BPM 应用程序及 ERP、CRM 与其它功能所用的后台系统之间建立数据交换。

我再重复一个重点，软件开发人员应对 BPM 具贡献，但不是实施流程管理的主要焦点。唯一例外的情况是，若整个工作流程是企业应用程序整合 (EAI) 所带动，而不需太多、甚至不需人力的投



Rashid Khan

Rashid Khan 发挥超凡的创业能力，成功建立 Ultimus 全球企业。1983 年，Khan 也成立了 SINTECH，并领先业界，提倡使用机械测试自动化

(Mechanical testing automation) 应用程序。

SINTECH Inc. 成功运作一段时间之

后，Khan 在 1994 年将之转售给 MTS

Systems 公司。同年 Khan 创立了 Ultimus。

发展迄今，Ultimus 全球设立了九个分公司，共聘雇 250 名员工，并连续多年都获利。

Khan 具备了哈佛商学院的企管硕士学位、加州柏克莱计算机工程硕士学位及麻省理工学院的计算机工程学士学位。

入及具有高复杂度的整合。

## IT 管理人员

只要 BPM 系统开始执行，他们在维护管理上，就扮演着举足轻重的角色。他们需要能在其它管理控制环境下使用的工具，来进行下列事项：

- ◆ 监督系统的执行性能；
- ◆ 设定服务器环境；
- ◆ 管理磁盘空间及数据库使用情形；
- ◆ 授权企业使用者更多的流程行政管理责任；
- ◆ 分析日志文件；以及
- ◆ 建立系统使用率及使用者作业的报表。

## 总结

在选择并执行 BPM 系统时，您无疑必须考虑 BPM 团队。藉由结合团队能力及界定完整 BPM 系统的必备要素，您即可以部署符合所有使用者需求的解决方案、实现符合预期的投资报酬率 (ROI)，并为企业创造其它无形的利益。如需此白皮书的完整内容及相关文章，请访问 <http://www.ultimus.com/cn>。■

Ultimus 创立于 1994 年时目标明确：让客户轻易执行企业或组织工作流程自动化，而不需大量的程序设计或 IT 协助。现在，Ultimus 已转型为企业工作流程管理 (BPM) 及工作流程自动化软件与服务的领先品牌。客户器重 Ultimus 的经验及管理哲学，并视之为其全体组织及跨组织之企业流程自动化平台。如需更多其它信息，请访问

[www.ultimus.com/cn](http://www.ultimus.com/cn)。