

## STUDIUM PRZYPADKU: ZARZĄDZANIE PROCESAMI\_



FOT: ADAM KWATKOWSKI

Systemy *workflow* oznaczają automatyzację procesów biznesowych, podczas której dokumenty, informacje lub zadania są przekazywane od jednego uczestnika do następnego według odpowiednich procedur zarządczych. ■

TEKST > Krzysztof Rozwadowski, Jan Trawiński

## OPTYMALIZACJA PRZEZ AUTOMATYZACJĘ

Optymalizacja procesów jest... działaniem ciągłym, bo zawsze można coś poprawić. Świat się zmienia, pojawiają się nowe potrzeby, a w ślad za nimi nowe narzędzia i możliwości, które warto wykorzystywać. ■

W organizacjach mamy do czynienia z dziesiątkami procesów. Wiele z nich można optymalizować, wykorzystując systemy informatyczne wspomagające obieg dokumentów i spraw, czyli tzw. *workflow*. Niektóre procesy spotykamy w każdej firmie, choć oczywiście różnią się na poziomie szczegółu. To m.in. obiegi dokumentów finansowo-księgowych (faktury, korekty, noty etc.), obsługa korespondencji przychodzącej czy wniosków urlopowych. Inne są charakterystyczne dla poszczególnych organizacji, np. zarządzanie umowami, procesy zakupowe czy rezerwacje. Czasem procesem wartym wspomaganie za pomocą systemu informatycznego stają się czynności niekojarzone z *workflow*, jak chociażby rejestracja czasu pracy. Do tego dochodzą procesy specjalistyczne, bezpośrednio związane z samym przedmiotem działalności przedsiębiorstwa.

Systemy *workflow* (dosłownie: przepływ pracy) wspierają automatyzację procesów biznesowych, podczas której dokumenty, informacje lub zadania są przekazywane od jednego uczestnika do następnego według odpowiednich procedur zarządczych. Kluczem do skutecznego wykorzystania potencjału tkwiącego w tych systemach jest nie tylko jakość samego narzędzia, ale właściwe określenie celów wdrożenia, kompetencje biznesowe po stronie dostawcy oraz motywacja wszystkich uczestników i użytkowników systemu.

### DEW-1

Istotą doskonałych systemów jest prostota. Tworząc system DEW-1, ideą BlueDew było ograniczenie konieczności nawigacji w programie do jednego ekranu:

- **Jedno miejsce**, z którego użytkownik może nawigować po całym systemie;
- **Jeden interfejs**, z którego może rozpocząć wszystkie dostępne dla niego akcje;
- **Jeden ekran**, na którym może prześledzić swoje dotychczasowe aktywności;
- **Jeden widok**, w którym może podążać za procesami, które opuściły jego skrzynkę prac;
- **Jedna przestrzeń**, w której może podjąć i zrealizować wszystkie swoje zadania bez względu na to, z jakiego procesu pochodzą.

Parafrazując J.R.R. Tolkiena: Jedno miejsce, by zarządzać wszystkim, by wszystko odnaleźć, by wszystko zgromadzić i przejrzeć zwięźać...

DEW-1 będące platformą do zarządzania obiegiem dokumentów i spraw charakteryzuje się niezwykle intuicyjnym interfejsem użytkownika. Unikatowe jest także podejście BlueDew do procesu handlowego oraz analizy. W naszym modelu biznesowym obszar doradztwa jest czasem istotniejszy niż samo wdrożenie. Dzięki wiedzy i doświadczeniu możemy pomóc zoptymalizować procesy wewnętrzne naszych klientów, podzielić się także doświadczeniami, które zdobyliśmy, gdy występowaaliśmy po stronie kupujących narzędzia *workflow*.

Dodatkową wartością dla klientów są szybkie i atrakcyjne cenowo wdrożenia, niskie lub zerowe nakłady na infrastrukturę sprzętowo-systemową, możliwość implementacji dowolnych procesów oraz integracji z systemami, np. z ERP czy bankowymi.

Najlepiej opierać się na przykładach, dlatego dalej prezentujemy kilka wdrożeń naszego systemu, które podniosły efektywność działania przedsię-

biorstw z różnych branż, przy czym ostatni z nich pokazuje wykorzystanie *workflow* w dość nieoczywisty sposób.



### 1\_ Prostsze życie z fakturami

Obieg faktur jest jednym z pierwszych procesów wskazywanych do optymalizacji za pomocą systemu obiegu dokumentów. Wraz z rozwojem organizacji rośnie ich liczba, więc tradycyjne metody pracy z tymi dokumentami przestają być efektywne. Nie jest to jednak jedyny, a czasem nawet nie najważniejszy powód wdrożenia obiegu dokumentów finansowo-księgowych. Dodatkowo warto wymienić między innymi: rozproszoną strukturę organizacyjną, w tym międzynarodową, złożony proces akceptacji kosztów, dynamiczny wzrost przedsiębiorstwa czy optymalizację innych procesów wewnętrznych. Takie właśnie były przesłanki do wdrożenia naszego systemu w firmie Sescom SA, która zajmuje się kompleksowymi usługami technicznymi z zakresu IT & Facility dla klientów sieciowych i wielkopowierzchniowych w Europie.

Sescom obsługuje dziś ponad 30 tys. obiektów w przeszło 20 krajach, dlatego bardzo ważne było dostosowanie rozwiązania do specyfiki działania firmy i jej procesów wewnętrznych.



„Sami w naszej ofercie kładziemy duży nacisk na elastyczność rozwiązań i nastawienie na klienta. DEW-1 pozwoliło nam dopasować narzędzie do naszych indywidualnych potrzeb – do naszej specyfiki działania i procesów wewnętrznych. ■■

**Sławomir Halbryt** | prezes zarządu Sescom SA



// Wiele wdrożeń systemów informatycznych – zwłaszcza typu *workflow* – trwa długo i dużo kosztuje, a potem wszyscy omijają system, bo dalece nie przystaje on do ich potrzeb. My z zespołem BlueDew na bieżąco konsultujemy z użytkownikami wszystkich szczebli organizacji ich potrzeby oraz uwagi, a zmiany (w systemie) wprowadzane są w tygodniowym cyklu, często ramię w ramię z osobami pracującymi z nim na co dzień. //

**Rafał Marcyniuk** | Olivia Business Centre

Gotowy obieg dokumentów został zintegrowany z systemem finansowo-księgowym i autorską platformą informatyczną Sescom, co umożliwia płynną wymianę danych.

Z naszej perspektywy przebieg wdrożenia odzwierciedlał w pełni charakter klienta było kompleksowe, dynamiczne i nastawione na wysoką jakość. A ponieważ Sescom to również innowacje, niosło za sobą zupełnie nowe rozwiązania obszarów dobrze nam już znanych. Nowatorskie podejście do rozpoznawania kontrahentów, rozpoczynania obiegu (np. pobieranie dokumentów ze skrzynek mejlowych oraz wysyłanych z innego systemu) czy automatyzacji akceptacji stanowiło nie lada wyzwanie. Wzbogacenie procesu głównego o podprocesy (zlecenie zadań, blokady płatności, wydruki) przy jednoczesnej realizacji powyższych idei udowodniło naszą zdolność do realizacji wdrożeń o naprawdę wysokim poziomie komplikacji.

**Kto może zyskać na automatyzacji obiegu faktur? Warto pomyśleć o takim rozwiązaniu w firmach:**

- otrzymujących więcej niż kilkaset faktur miesięcznie;
- o rozproszonej terytorialnie strukturze;
- o skomplikowanym procesie opisu i akceptacji kosztów
- pragnących monitorować i optymalizować koszty
- chcących zintegrować proces opisu i akceptacji kosztów z innymi systemami, np. finansowo-księgowym

## 2\_ Zakupy pod kontrolą

Budowa największego centrum biurowego w Polsce to nie tylko wysiłek organizacyjny, ale też znaczące inwestycje prowadzone systematycznie przez długi czas. W takiej sytuacji możliwość

sprawnego zarządzania bazą kosztową oraz bieżącego kontrolowania efektywności ponoszonych wydatków należą do jednych z kluczowych czynników sukcesu. Nie osiągnie się tego bez narzędzi informatycznych dostosowanych do specyfiki procesów danej organizacji. Olivia Business Centre to centrum biznesowe metropolii trójmiejskiej, zlokalizowane w bezpośrednim sąsiedztwie Uniwersytetu Gdańskiego. Obecnie to 75 tys. m<sup>2</sup> najnowocześniejszej powierzchni biurowej, niedługo już ponad 100 tys. m<sup>2</sup>, po zakończeniu budowy jednego z najwyższych budynków w Polsce – Olivii Star.

OBC zdecydowało się na wdrożenie kilku procesów na bazie systemu DEW-1. Na szczególną uwagę zasługuje jednak ten, który wspomaga proces zakupy. Poza oczywistymi korzyściami wynikającymi z jego zaimplementowania klient uzyskał wartość dodaną – automatyczne powiązanie ze sobą wielu procesów biznesowych.

**Kto może zyskać na automatyzacji procesu zakupowego?**

- przedsiębiorstwa pragnące osiągnąć przejrzystość procesu zakupowego;
- inwestorzy samodzielnie prowadzący złożone procesy zakupowe;
- średnie i duże przedsiębiorstwa;
- firmy nastawione na stałą weryfikację rynku dostawców.

## 3\_ Liczy się każda sekunda

Gdy w centrum operacyjnym pracuje kilkaset osób, a im szybsza i bardziej bezbłędna praca, tym większa marża operacyjna, opomiarowanie i weryfikacja stają się kluczowe. Do takich zadań można wykorzystać gotowe narzędzia. Specyfika pracy wymaga jednak specjalnych systemów.



// Optymalizacja procesów wewnętrznych w OpusCapita to jeden z naszych priorytetów. Tam, gdzie dla innych możliwości się kończą, my widzimy kolejne szanse. Wspólny projekt z BlueDew to bardzo ciekawe doświadczenie. Myślę, że zrealizujemy razem jeszcze wiele przedsięwzięć. //

**Adam Szuchnik** | head of Digitizing Operations Poland w OpusCapita

OpusCapita dostarcza kilku tysiącom klientów z 50 krajów na całym świecie rozwiązania automatyzujące i optymalizujące ich procesy. Z usług i rozwiązań zastępujących proste czynności wykonywane zazwyczaj ręcznie korzystają przede wszystkim centra usług wspólnych. Wiedzę ekspertów OpusCapita oraz stosowaną w rozwiązaniach nowoczesną technologię wykorzystują Shared Services takich organizacji jak: IKEA, Siemens, Grundfos, Toyota, Volvo i wiele innych. Nam udało się przekonać OpusCapita, że warto pójść krok dalej – nie tylko rejestrować czas i zakres pracy w poszczególnych projektach, ale zautomatyzować też obieg indywidualnych kart pracy oraz generowanie zbiorczych raportów. Dzięki stworzeniu i zaimplementowaniu innowacyjnego komponentu powstało narzędzie do rejestracji czasu pracy (RCP), połączone z obiegiem utworzonych w nim kart pracy. Pracownik loguje nie tylko wykonywane przez siebie czynności (płatne przez klienta lub nie), ale także brak aktywności, np. przerwy, korzystając z automatycznego zegara lub wprowadzając dane po fakcie.

Karty pracy po ich wypełnieniu trafiają do liderów grup, a jeżeli wymagają uzupełnienia lub poprawienia, mogą zostać cofnięte w ramach procesu. Monitorowane mogą być wszelkie zmienne i powiązania: użytkownicy, ich projekty, charakter czynności (odpłatne lub nie), zadania w ramach projektów. System może wspomagać stopień realizacji celów, powiadomienia, eskalacje etc.



// Kiedy zaczynałam pracę w BlueDew, wydawało mi się, że *workflow* to przede wszystkim obiegi faktur. Teraz uważam, że *workflow* to nieograniczone możliwości. Systemy supportowe, magazynowe, rezerwacyjne, czy opisana rejestracja czasu pracy - dlaczego nie? //

**Maria Wicherkiewicz** | PM BlueDew

**Kto może skorzystać na takich rozwiązaniach?**

- firmy outsourcingowe (wprowadzanie danych, indeksowanie, kancelaria etc.);
- centra usług wspólnych;
- biura rachunkowe (księgowość, kadry, płace);
- firmy prawnicze (rozliczenia z klientami);
- firmy poszukujące optymalizacji procesowej w dużych zespołach ludzkich wykonujących powtarzalne czynności;
- firmy rozliczające pracowników akordowo.

Jedną z największych zalet systemu DEW-1 jest możliwość łączenia w nim w ramach jednego interfejsu użytkownika wielu procesów, np. kancelaryjnego, obiegu faktur, zakupowego, akceptacji umów, wniosków urlopowych itp. bez konieczności wykonywania integracji pomiędzy różnymi systemami. Skalę możliwej optymalizacji ogranicza tylko wyobraźnia. ■

» Artykuł nr R1630501

Jan Trawiński: współzałożyciel i CEO BlueDew, partner firmy doradczej 0rh+, ekspert RIGP. Menedżer o bogatym doświadczeniu zdobytym w polskich i międzynarodowych firmach różnych branż.

Krzysztof Rozwadowski: współzałożyciel i CTO BlueDew, ekspert i pasjonat w obszarze *workflow* i DMS. Reprezentował klientów i dostawców. Twórca systemu opartego na autorskim silniku *workflow*.