

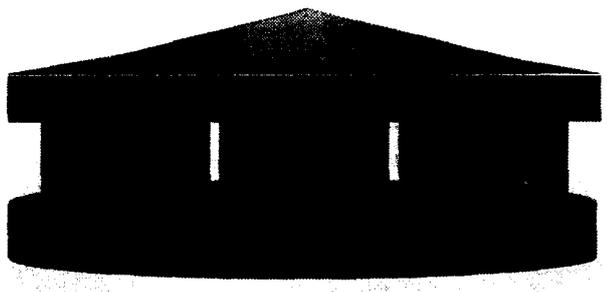
Workflow를 활용한 Collaboration 체계 구축

2002. 01.
핸디소프트

I. Business 현황 및 문제점

1. 기업의 성공모형
2. Business 환경 및 문제점 분석
3. Solution: 프로세스 자동화
4. Workflow 도입목적 및 효과 (실문조사)

기업의 성공 모델



SEM(ABC,ABM,BSC), BPR, ERP, CRM, SCM, eProcurement, eMarketplace 프로세스 추진

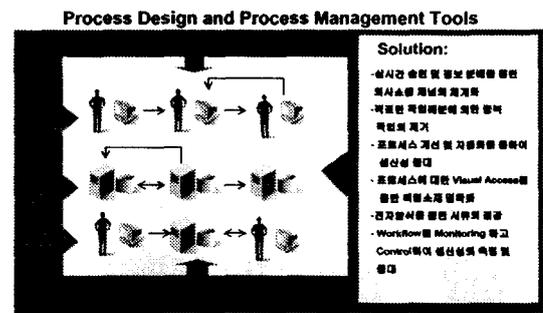
Business 환경



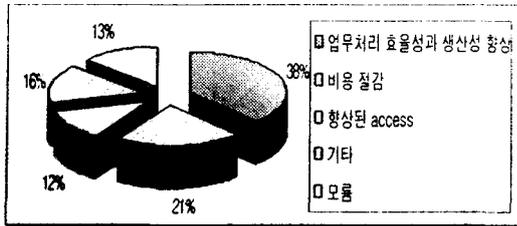
문제점의 원인 분석

- 프로세스의 Monitoring/Controlling 불완전 부재
 - BPR / ERP 이후의 자동화, 지속적인 프로세스 개선 단절
 - 조직 내·외의 효율적인 의사소통 불완전 부재
 - 내부 및 외부의 법규와 규정의 변화에 신속한 대응 미흡
 - 정보의 자산화 노력 부족
- 전략에 따른 프로세스/정보시스템/자원을 효율적으로 묶는 PROCESS-WARE가 필요

Solution: 프로세스 자동화



WF 도입목적 (설문조사)

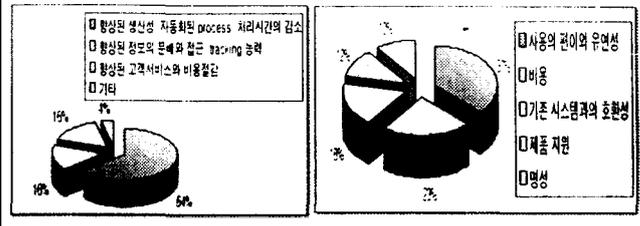


워크플로우 시스템 도입 목적 (Source: AHM International)

Real Web Integrator

HANDYSOFT

WF 도입효과 및 고려사항 (설문조사)



워크플로우가 주는 이점 (Source: AHM International)

워크플로우 시스템 선택시 고려사항 (Source: AHM International)

Real Web Integrator

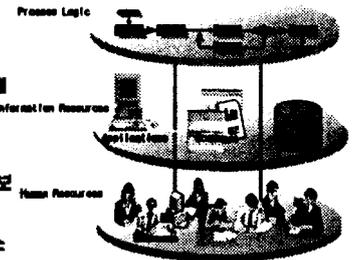
HANDYSOFT

II. Workflow 개론

1. Workflow의 정의
2. Workflow의 Concepts
3. Workflow의 기본기능
4. Workflow 업무 선정 기준
5. Workflow 활용도과 및 적용분야

Workflow 정의

✓ 사전에 정의된 일정한 규칙과 절차에 따라, 한사람에서 다른 사람에게 전달되는 과제 및 정보의 흐름을 자동화하는 시스템 (WIMC)



✓ 정의된 업무와 관련된 사람, 정보 자원의 흐름을 통합적으로 관리, 지원해주는 업무처리 자동화 시스템

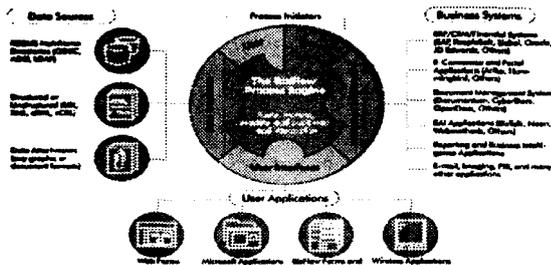
Real Web Integrator

HANDYSOFT

Workflow의 Concepts

Integration of Process, Information, and Resources.

Connecting People and Services



Real Web Integrator

HANDYSOFT

Workflow 기본 기능

Information Sharing	문서/데이터 등 전자적인 정보를 공유하여 기존의 정보격차 해소
Rules-based Work Routing	매리 룰의 원 조건들에 의해 누가, 어떠한 상황에서, 무슨 일을 처리해야 하는지를 정의상함과 함께 명확하게 표시
Work Monitoring	각 업무 담당자들의 업무진행 및 처리 상황을 모니터링/관리할 수 있는 기능을 제공
Workload Balancing	한 담당자에 대한 업무의 집중을 조절하거나, 담당자의 공백을 자동적으로 채워 나갈 수 있게 지원
Fast work Processing	업무처리과정에 시간을 단축하여 업무의 효율성 증대

Real Web Integrator

HANDYSOFT

Workflow 업무 선정 기준

- ◆ 업무 프로세스 관리(감시, 수정, 개선) 필요성
- ◆ 처리 흐름이 정형화되어 있고 반복적으로 수행하는 업무
- ◆ 여러 부서가 연관된 Collaborative Work
- ◆ 처리 기간을 단축시킬 필요가 많은 업무
- ◆ 처리상황을 일격하게 파악할 필요가 있는 업무
- ◆ 처리의 어택 및 관련 문서를 관리해야 할 필요가 많은 업무

Real Web Integrator

HANDYSOFT

Workflow 의 적용효과

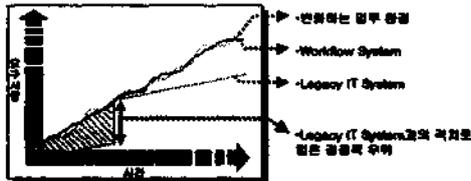
1. Cost Reduction
2. Increased Productivity
3. Faster Processing Times
4. Enhanced Service
5. Improved Conditions for Employees
6. Improved Change Management
7. Quality Improvement (Fault Minimization)
8. Improved Communication
9. Decision Support
10. Value Integration (Process, Information, Human Resource)

Real Web Integrator

HANDYSOFT

Workflow의 적용효과

◆ 연속적인 프로세스의 개선



◆ Legacy System

- 새로운 기능의 추가는 개발을 통해
- 사용자 요구사항에 대한 신속한 대처에 한계

◆ Workflow System

- 변화하는 업무환경에 탄력적인 대응이 가능
- 사용자 외의 요구사항을 일괄 수정할 수 있어 유연한 변경
- 반복적인 시스템 구축 가능

Real Web Integrator

HANDYSOFT

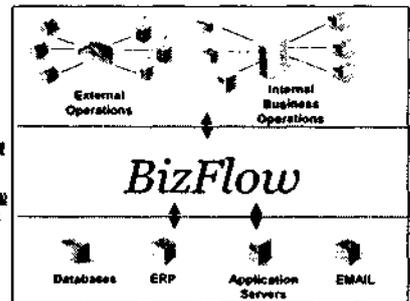
Workflow의 적용효과

◆ 프로세스, 자원 및 정보의 가치 통합

사업영역에서는 운영에 필요한 중요한 모든 정보에 접근 불가

독립적으로 운영되던 프로세스의 정보(시스템) 및 연계지원을 통합 운영·관리하여 내 부가가치 활동의 과거 및 자원의 효율적 활용이 필요

독립적으로 운영되는 정보 및 정보시스템



Real Web Integrator

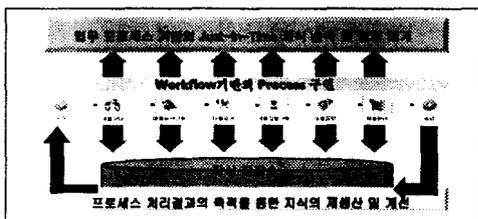
HANDYSOFT

Workflow의 적용효과

◆ 지식경영의 토대 구축

프로세스별 업무 처리에 필요한 지식의 정의, 지식의 소제 파악 및 지식에 지식화 제정함으로써, 업무 프로세스 기반의 Just-in-Time 지식 습득 및 활용 체계의 구현을 지원

프로세스의 수행 결과를 지식으로 축적하여 유용한 조직 지식의 재생산 및 개선



Real Web Integrator

HANDYSOFT

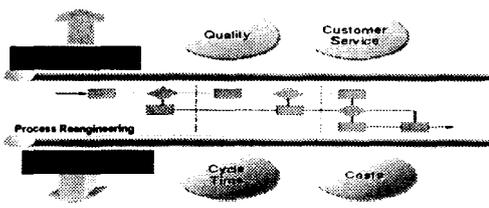
Workflow의 적용효과

◆ 조직 변화 및 성과 관리 도구

변화관리 도구: 기존 운영체제 자신의 업무를 전체적인 관점에서 파악

현실상황의 변화 평가를 유효하고 효과적인 변화 관리 유도.

성과관리 도구: 전략목표의 output 기반하여 실행된 핵심성과지표에 의해 지속적인 수행성과 분석 성과지표관리를 통해 경영목표의 전사적인 공유 및 관리 기반 제공



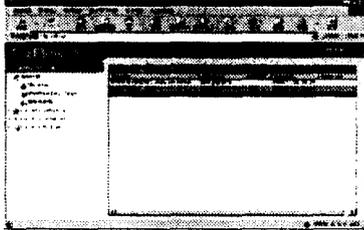
Real Web Integrator

HANDYSOFT

주요기능 (작업 목록 관리)

- 개인에게 할당된 모든 작업 내역을 리스팅 (Work Portal) 로 볼진
- 작업의 우선순위를 정렬 / 조건검색
- 전체 프로세스 상의 작업 경로 모니터링
- 작업 이력 / 재할당

[윈도-워크플로우-작업 목록 관리기]



- 작업 내역 리스팅
 - 개인 할당 작업
 - 부서/그룹 할당 작업
 - 직원에 의해 처리된 작업
- 우선 순위별 정렬 / 조건검색
 - Priority Ordering
 - 탭드라건 효과 작업 경로
 - 작업 관련 할당된 조건 검색
- 작업 경로 모니터링
- 작업 내역별 진행 상황 조회 (그룹적 / 개인적)
- 작업 이력 / 재할당

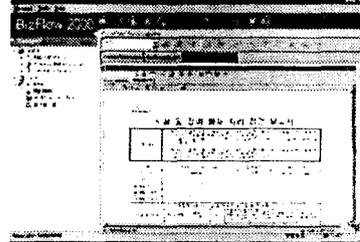
Real Web Integrator

HANDYSOFT

주요기능 (작업 내역 처리)

- 사전 정의된 다수의 어플리케이션 연동 처리
- 작업 처리시 필요한 재반 부가 기능 제공
- 해일/계시판 연동 기능 제공
- 작업 처리 로그 관리

[윈도-워크플로우-작업 내역 처리기]



- 다수의 어플리케이션 연동 처리
 - 전자문, HTML, Office Tool, Legacy System, ERP Module,...
 - COM/CORBA 지원 컴포넌트
- 작업 처리 부가 기능
 - 전자 서명 지원 (PKI 보안)
 - 의견, 첨부 추가 기능
- 해일/계시판 연동
 - E-Mail 전송 (자동 첨부)
 - 계시판 자동 출력

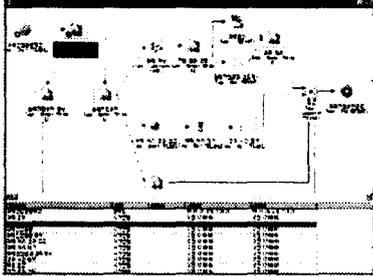
Real Web Integrator

HANDYSOFT

주요기능 (프로세스 모니터링)

- 프로세스별 진행 상태 추적
- 진행중 프로세스 분석

[윈도-워크플로우-프로세스 모니터링기]



- 진행 상태 추적
 - 프로세스 브레킹
 - 액티비티/이벤트별 Audit Trail
- 진행중 프로세스 분석
 - Work Load 분석, 조정
 - Deadline Detecting

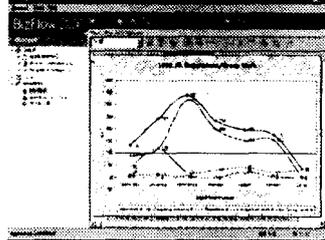
Real Web Integrator

HANDYSOFT

주요기능 (프로세스 분석)

- 다차원적 (시간/프로세스/처리지) 관점의 OLAP 분석
- ABC(Activity Based Costing), BSC(Balanced Score Card), 개인성과 측정의 기초자료 제공
- Process Warehouse / Process Mining / Process Intelligence도 발전

[윈도-워크플로우-프로세스 분석기]



- 프로세스 관점
 - 프로세스/액티비티별 처리 성과 분석
 - Count, Avg, Min, Max, Deadline Hit, ...
- 처리지 관점
 - 처리지별 업무 처리 성과 분석
 - Count, Avg, Min, Max, Deadline Hit, ...
- 표, 그래픽 뷰 제공, Excel 연계

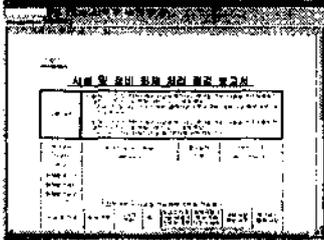
Real Web Integrator

HANDYSOFT

주요기능 (전자양식 처리)

- 모든 업무용 서식을 전자 양식으로 표현 (WYSIWYG)
- DB 연동 기능 제공 (ODBC, ADO)
- 다양한 셀타입, Control 지원
- 자동 프로그래밍 기능 제공

[윈도-워크플로우-전자양식 처리기]



- WYSIWYG
 - 표준 에디터 기능 제공
 - 셀 특성 정의 (시영, DB 매핑, 차등계산, ...)
- DB 연동 기능
 - Simple Condition
 - SQL/VB Script
- 다양한 셀타입, Control 지원
 - Text, Numeric, List/Combo Box, Radio Button, ...
 - ActiveX Control 지원(Calendar, ...)
- 자동 프로그래밍 기능
 - 데이터 추출을 통한
 - 지능 계산식 지원
 - VB Script 지원

Real Web Integrator

HANDYSOFT

Bizflow 특징

특징1 - Workflow 모든 기능 보유

윈도-워크플로우:

◆ WRMC 가 정의한 모든 기능 보유

- 프로세스 설계 기능
- 예외비트/트랩지션 정의 기능
- 프로세스 실행 기능
- 작업 목록(Work List) 관리 기능
- 작업 내역(Work Item) 처리 기능
- 프로세스 모니터링 기능
- 프로세스 설계 변경 (Dynamic Change)
- 프로세스 분석 기능
- 전자 서식 처리기 기능

Real Web Integrator

HANDYSOFT

Bizflow 특징

특징2 - 업무 프로세스 적용성 보유

원단 워크플로우:

- ◆ WMC 가 정의한 모든 기능 보유
- ◆ 프로세스 유형 분류상의 Type 1, 2, 3, 4, 5 모두 지원

- Type 1: 단순한 관리 업무 프로세스 (Administrative Proc.)
- Type 2: 비정형 업무 프로세스 (Ad hoc Proc.)
- Type 3: 협력 프로세스 (Collaborative Proc.)
- Type 4: 일반 업무 프로세스 (Generic/Productive Proc.)
- Type 5: 연속 처리 업무 프로세스 (Transaction Proc.)

Real Web Integrator

HANDYSOFT

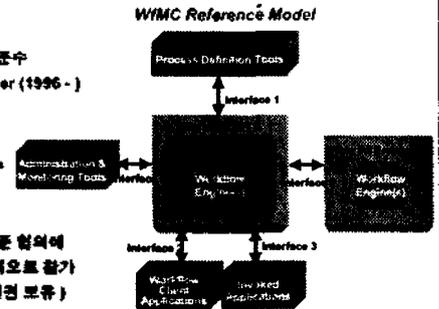
Bizflow 특징

특징3 - 국제 표준 준수

원단 워크플로우:

- ◆ WMC 가 규정한 표준 준수
- ◆ WMC Funding Member (1996 -)

- ◆ WMC 가 규정한 Reference Model 준수
- ◆ WMC 가 규정한 API (WAP) Set 준수
- ◆ WMC 가 개최하는 표준 회의에 Funding Member 자격으로 참가 (표준 제시 및 심의 의견권 보유)



Real Web Integrator

HANDYSOFT

적용사례

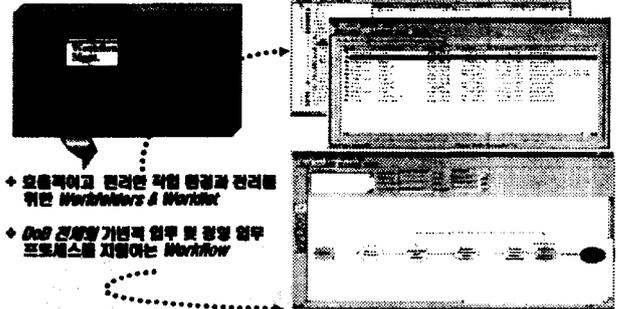
1. JCALS 소개
2. Handysoft Bizflow 적용사례 소개

HANDYSOFT
Real Web Integrator

Real Web Integrator

사례: JCALS (Workflow의 시발점)

◆ JCALS에서의 Workflow

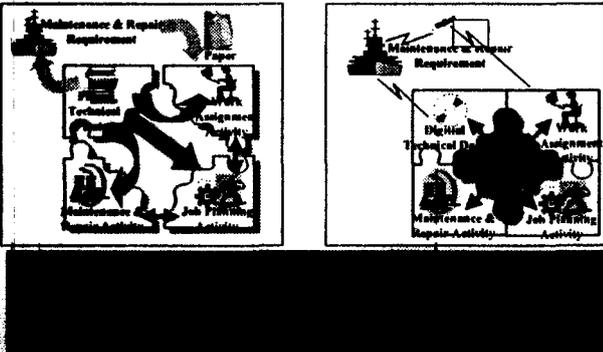


- ◆ 효율적이고 편리한 작업 환경과 관리를 위한 Workflows & Workflow
- ◆ DoS 견딤발가변적 업무 및 정형 업무 프로세스를 지원하는 Workflow

Real Web Integrator

HANDYSOFT

사례: JCALS



Real Web Integrator

HANDYSOFT

Handy Bizflow 적용사례

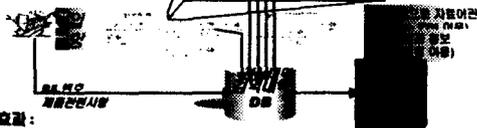
- 미국 상무성 산하 BOP - 프로세스 자동화
- 미국 Johnson & Johnson - 자금송신
- 영국 AMBA Group - CRM 시스템
- 일본 NTT-Forest - 의사결정지원 시스템
- 독일연방 - 예산관리 시스템
- 수권관리 - 기업예산관리 시스템
- 한국기술개발기 - 총회관리 시스템
- 500여개사 - 예산관리 시스템
- 전경국회총청 - 여행료 처리프로세스
- 한국화사동 - 자원 및 인력 관리시스템
- 컨세팅 - 컨세팅 관련 실시 시스템
- ETR - 생활관리(총회) 시스템
- 국공수의공적감역 - 수품청 검역 및 검사 운영관리시스템
- 농성 - 선제예방 및 총회실처리 프로세스
- 한국통신프라임 - 전산정보처리시스템
- 국방부 - 총회관리시스템
- PHEX - Workflow Based 628 Marketplace

Real Web Integrator

HANDYSOFT

사례 : A기관의 검역프로세스

최종업무 : 수출입 통관 및 특산품에 대하여 포착의 검역요청으로부터 검역결과를 고지 및 관세청에 통보하는 일련의 업무를 처리하는 프로세스



적용효과 :

- 업무 처리과정의 Monitoring 및 추적관리 가능
- 부시간 서류이동 시간의 단축 및 정보의 불거와 제거 가능
- 프로세스의 자동화를 통한 비 부가가치 활동의 제거
 - Web EDI를 통하여 관세청에 검역결과 통보
 - Mail을 이용하여 고객에게 결과의 자동통보
- 검역 및 검사 신청자의 서류제출 최소화
- 고객의 결과 이력관리 가능

Real Web Integrator

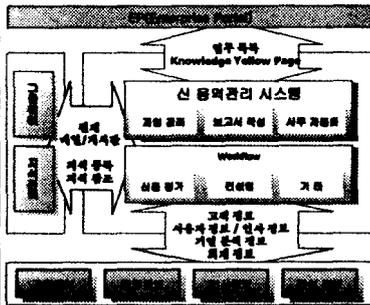
HANDYSOFT

사례 : A 은행의 여신관리 프로세스

Real Web Integrator

HANDYSOFT

사례 : B 평가사의 전자통합시스템

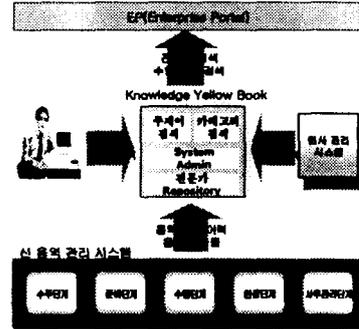


- ▶ EIP 연동
 - EIP 상용 업무 목록 Gadgel 제공
 - 업무 신청서 신용관리시스템 자동 구동
 - Knowledge Yellow Page 검색기 Gadgel
- ▶ 그룹웨어 및 KMS 연동
 - 그룹웨어 검색, 발행, 게시판 연동
 - 지식 공유 및 협조를 위한 KMS 연동
- ▶ 기간 시스템 연동
 - 고객, 인사, 회계, 기획관리 정보
 - 고객 관리와 각 단계마다 필요한 이력관리시스템 연동
 - Database 연동 • Application 연동

Real Web Integrator

HANDYSOFT

사례 : B 평가사의 WF 및 KMS 통합



- ▶ 인사 정보와 연계한 개인별 수행 경력 관리
- ▶ 인사 기록 정보와 연계 수행 경력 기타 항목을 포함한 전문기 Repository 구축
- ▶ 운영 수행에 필요한 전문가 검색
- ▶ 다양한 필터를 통한 필요 전문가 검색
- ▶ 운영 수행 이력 및 신용관리 검색
- ▶ 개인별 또는 운영별 수행 이력
- ▶ 운영 수행 신용을 참조

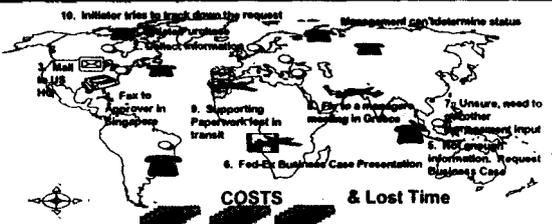
Real Web Integrator

HANDYSOFT

사례 : 사의 전자 자금승인 프로세스

회사소개 : 전 세계 51개 국가에 190개의 법인회 99000명 이상의 동업원으로 구성되어 있으며 국제, 건강보험을 중심으로 하는 세계적인 조우형 기업

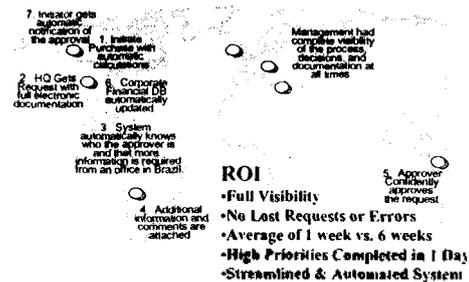
적용업무 : Electronic Capital Appropriation Request Process



Real Web Integrator

HANDYSOFT

사례 : 사 사례 (계속)



ROI

- Full Visibility
- No Lost Requests or Errors
- Average of 1 week vs. 6 weeks
- High Priorities Completed in 1 Day
- Streamlined & Automated System

Real Web Integrator

HANDYSOFT

사례 : N사의 클레임/R&D/생산 통합 프로세스

연동 : 통일되는 시장경쟁으로 인해 신제품 개발기간의 단축 및 소비자의 불만에 대한 신속한 대응이 필요한 상태

핵심업무 : 신제품 개발 업무 및 소비자 불만 처리 업무의 자동화

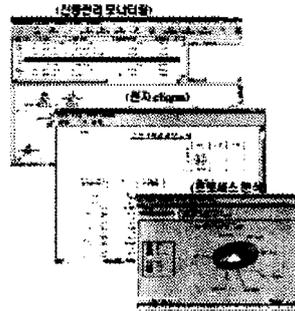
- 신제품개발은 주로 연구소에서 담당하고 있으나 영업기회, 생산기회, 상용기회, 유통기회, 공장관리, 생산기술, 자재개발, 공장관리 등 많은 부서의 통합이 필요
- 소비자 클레임 처리는 소비자 상담팀, 업무팀, 과, 영인자문, 영업 지원팀, 생산기술팀, 생산부서, 품질 보증팀 등 많은 부서의 업무협조가 필요

문제점 : 많은 조직이 통합 관계에 있으나 원활한 Communication 이룰 수 없음에 의해 document 형태로 정보의 유실 및 정보공유 부족, 작업의 효율성 저하 및 비효율적인 업무처리

Real Web Integrator

HANDYSOFT

사례 : N사 사례 (계속)



Workflow 도입 효과

업무 통합

신제품 개발 건수 : 12 → 16건
 인장 자동화율 : 5회 → 4회
 Cost Saving : 20% 달성

생산성 향상

업무신청 실시간 안내/대행 가능
 작업의 편의성 및 작업오류 감소
 부서간 및 개발시간을 원시소통의 원활함 및 정보공유
 용이함으로 유통시간의 획기적 단축
 문제의 원인분석 및 재발소지 방지

Real Web Integrator

HANDYSOFT

Q & A

Real Web Integrator

HANDYSOFT

FAQ 1. Workflow와 전자결재의 차이점?

□ Workflow의 개념

가장 내외적으로 중성된 업무프로세스에 관련된 사물, 정보, 및 기타 자원의 흐름을 통합적으로 관리, 지향해 주는 업무처리 지향된 시스템

□ 전자결재의 개념

가급에서 정의된 업무 흐름의 업무처리 관련 정보, 및 문서 자원의 흐름을 관리, 지향해 주는 결재처리 지향된 시스템



Real Web Integrator

HANDYSOFT

발전단계



Real Web Integrator

HANDYSOFT