

# 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



고객, 납품업체, 유통업체, 파트너, 공급업체

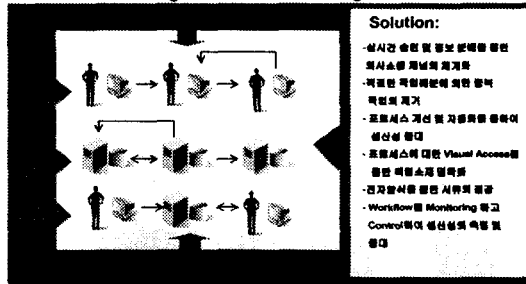
### 문제점의 원인 분석

- 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

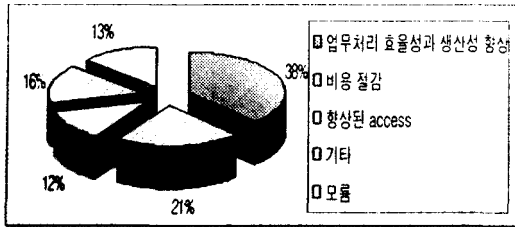
전략에 따른 프로세스/정보시스템/자원을 효율적으로 묶는 PROCESS-WARE가 필요

### Solution: 프로세스 자동화

#### Process Design and Process Management Tools



## WF 도입목적 (설문조사)

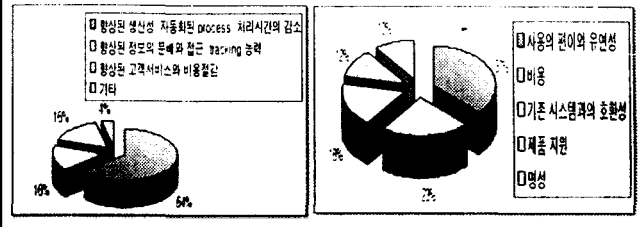


워크플로우 시스템 도입 목적 (Source: AHM International)

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

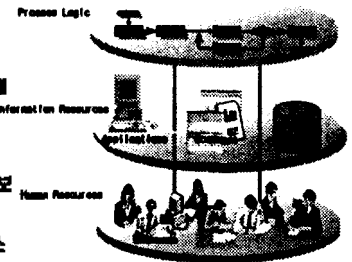
HANDYSOFT

## 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)



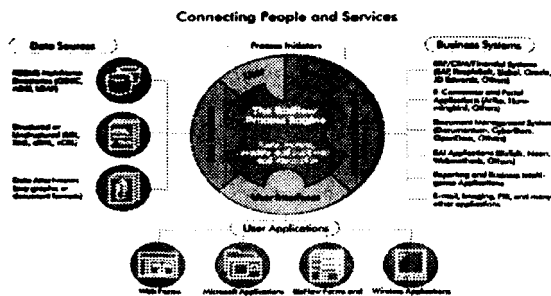
✓ 정의된 업무와 관련된 사람, 정보 자원의 흐름을 통합적으로 관리, 지원해주는 업무처리 자동화 시스템

Real Web Integrator

HANDYSOFT

## Workflow의 Concepts

Integration of Process, Information, and Resources.



Real Web Integrator

HANDYSOFT

## Workflow 기본 기능

Information Sharing	문서/데이터 등 전자결의 정보를 통합하여 기존의 정보격차 해소
Rules-based Work Routing	매리 룰의 원 조건들에 의해 누가, 어떠한 상황에서, 무슨 일을 처리해야 하는지를 해외상황과 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	업무처리량과도 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 많은 업무
- ◆ 처리의 어택 및 관련 문서를 관리해야 할 필요가 많은 업무

Real Web Integrator

HANDYSOFT

## Workflow 의 적용효과

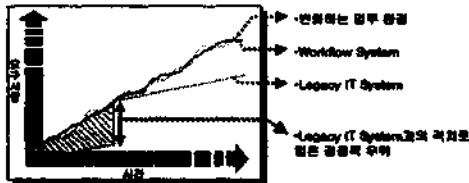
1. Cost Reduction
2. Increased Productivity
3. Faster Processing Times
4. Enhanced Service
5. Improved Conditions for Employees
6. Improved Change Management
7. Quality Improvement (Fault Minimization)
8. Improved Communication
9. Decision Support
10. Value Integration (Process, Information, Human Resource)

Real Web Integrator

HANDYSOFT

## Workflow의 적용효과

### ◆ 연속적인 프로세스의 개선



#### ◆ Legacy System

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

#### ◆ Workflow System

- 변화하는 업무환경에 탄력적인 대응이 가능
- 사용자외 요구사항을 일괄 수용할 수 있어 유연한 변경
- 반복적인 시스템 구축 가능

Real Web Integrator

HANDYSOFT

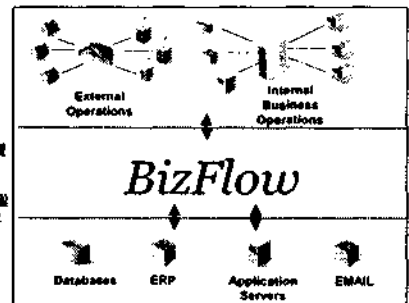
## Workflow의 적용효과

### ◆ 프로세스, 자원 및 정보의 가치 통합

사업영역에서는 운영에 필요한 중요한 모든 정보에 접근 불가

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

독립적으로 운영되는 정보 및 정보시스템



Real Web Integrator

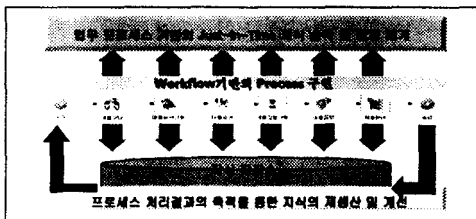
HANDYSOFT

## Workflow의 적용효과

### ◆ 지식경영의 토대 구축

프로세스별로 업무 처리에 필요한 지식의 정의, 지식의 소재 파악 및 역사적 지식의 재구성으로, 업무 프로세스 기반의 Just-in-Time 지식 습득 및 활용 체계의 구현을 지원

프로세스의 수행 결과를 지식으로 축적하여 유용한 조직 지식의 재생산 및 개선



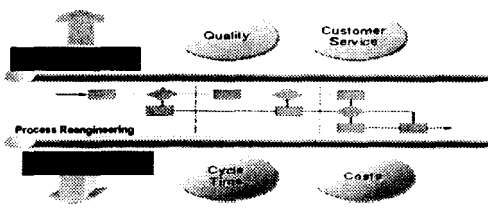
Real Web Integrator

HANDYSOFT

## Workflow의 적용효과

### ◆ 조직 변화 및 성과 관리 도구

변화관리 도구: 기존 운영체제 자신의 범위를 전체적인 관점에서 파악  
 운영실용성 면을 평가해 유망하고 효과적인 변화 관리 유도.  
 성과관리 도구: 전략목표의 output 기반하여 실행된 핵심성과지표에 의해 지속적인 수행성과 분석  
 성과지표관리를 통해 경영목표의 진사적인 공유 및 관리 기반 제공



Real Web Integrator

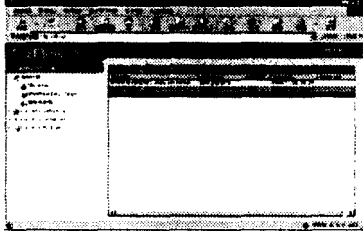
HANDYSOFT



## 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
  - 직원의 현재 할당된 작업
- 우선 순위별 정렬 / 조건검색
  - Priority Ordering
  - 탭드라잉 효과 작업 경로
  - 작업 완료 할때별 조건 검색
- 작업 경로 모니터링
- 작업 내역별 진행 상황 조회 (그룹적 / 개인적)
- 작업 이력 / 재할당

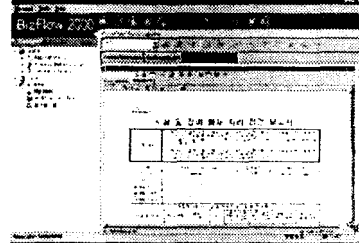
Real Web Integrator

HANDYSOFT

## 주요기능 (작업 내역 처리)

- 사전 정의된 다수의 어플리케이션 연동 처리
- 작업 처리시 필요한 재반 부가 기능 제공
- 매일/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
- 매일/계시판 연동
  - E-Mail 전송 (자동 첨부)
  - 게시판 자동 등록

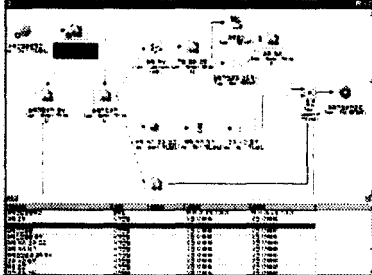
Real Web Integrator

HANDYSOFT

## 주요기능 (프로세스 모니터링)

- 프로세스별 진행 상태 추적
- 진행중 프로세스 분석

[윈도-워크플로우-프로세스 모니터링기]



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

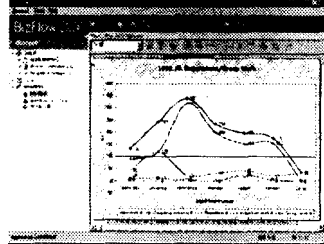
Real Web Integrator

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

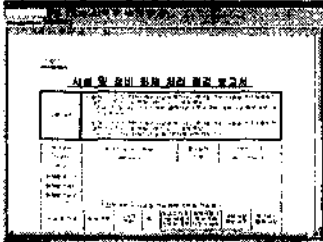
Real Web Integrator

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 헤더타입 기능 제공
  - 셀 특성 정의 (시영, DB 매핑, 치명계산, ...)
- DB 연동 기능
  - Simple Condition
  - SQL/VB Script
- 다양한 셀타입, Control 지원
  - Text, Numeric, List/Combo Box, Radio Button, ...
  - ActiveX Control 지원(Calender, ...)
- 자동 프로그래밍 기능
  - 데이터 추출을 자동
  - 자동 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
- 예외비치/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

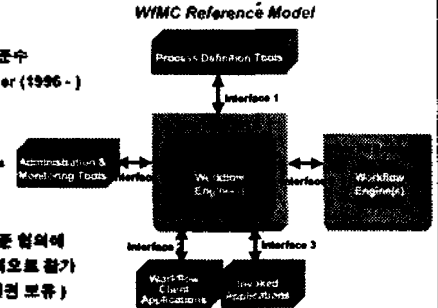
# Bizflow 특징

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

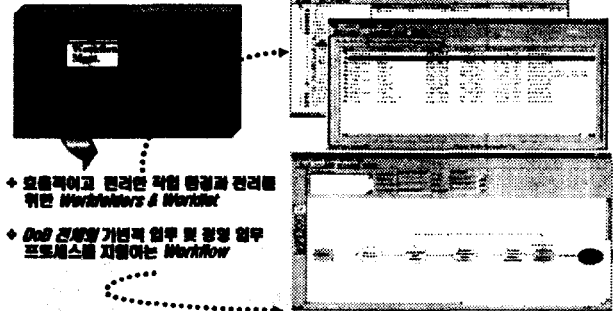
1. JCALS 소개
2. Handysoft Bizflow 적용사례 소개

Real Web Integrator

HANDYSOFT

# 사례: JCALS (Workflow의 시발점)

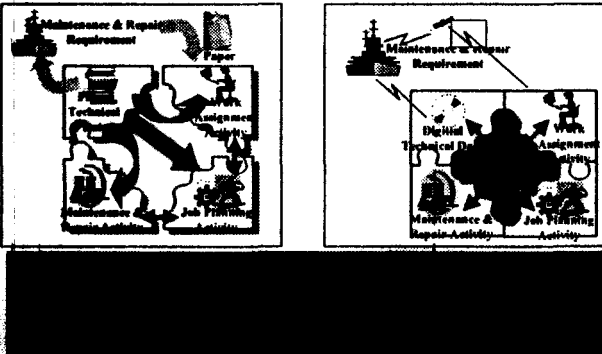
◆ JCALS에서의 Workflow



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
- 수필연방 - 거점예산관리 시스템
- 한국기술개발기 - 총액관리 시스템
- 미국에너지 - 예산관리 시스템
- 한국국회총무 - 예산회계관리 시스템
- 한국회사 - 자원 및 인력 관리 시스템
- 연세대 - 연세 병원 관리 시스템
- ETRI - 생물정보(유전체) 시스템
- 국립수의과학검역원 - 수의학 검역 및 검사 운영관리 시스템
- 농림 - 선제방역 및 종래질관리 프로세스
- 한국통신프라임 - 전자정부처리 시스템
- 국방부 - 총합관리 시스템
- PHEX - Workflow Based B2B Marketplace

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

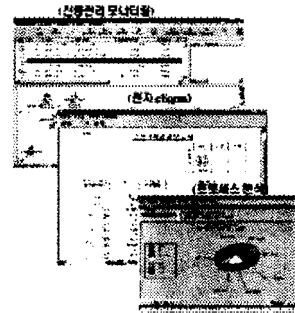
- 신제품개발은 주로 연구소에서 담당하고 있으나 영업기회, 생산기회, 상용기회, 유통기회, 공장관리, 생산기술, 자재개발, 공장관리 등 많은 부서의 통합이 필요
- 소비자 클레임 처리는 소비자 상담팀, 업무팀, 과, 영인자문, 영업 지원팀, 생산기술팀, 생산부서, 품질 보증팀 등 많은 부서의 업무협조가 필요

**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 모습

#### 효과 달성

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 업무시간의 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, 지향력 주는 업무처리 지향된 시스템

### □ 전자결재의 개념

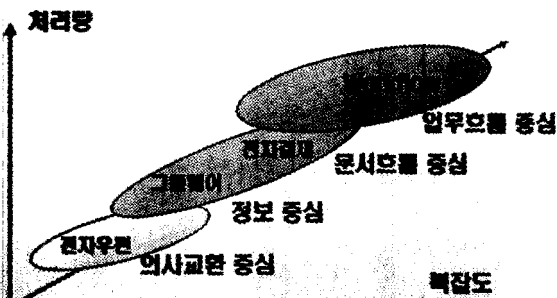
가급에서 정의된 업무 흐름의 업무처리 관련 정보, 및 문서 처리의 흐름을 관리, 지향력 주는 전자처리 지향된 시스템



Real Web Integrator

HANDYSOFT

## 발전단계



Real Web Integrator

HANDYSOFT