

# 企业的决胜之道：让流程更加灵活

## ——凯德置地工作流成功案例

### CASE STUDY



随着计算机网络，特别是Internet/Intranet的发展和运用，计算机支持的分布式、协同工作的工作流管理系统在企、事业单位中的地位也越来越重要。开发工作流管理系统就是要协同处理各个工作节点上的活动，按照预先定义的控制流程进行执行，以达到对它们的自动执行和有效管理。对企业而言，开发这类软件具有很大的重复性，而工作流管理系统就是将这类软件公共的流程控制部分、管理部分等抽象出来，形成一个软件开发平台。用户只需要将它们的控制流程描述出来，该平台软件就可对它们的控制流程进行自动执行和有效地管理，而不需要对每次不同的应用重复开发。

工作流管理系统对企业节约人力成本、提高工作效率的作用不言而喻，GrapeCity为新加坡地产巨头凯德置地实施的工作流管理解决方案以事实证明该系统确实使得企业业务流程运转更为灵活。



### 客户背景

凯德置地是新加坡嘉德置地集团在华的全资子公司，致力于高品质住宅和商用房产的投资、开发与管理。自1994年进入中国以来，在华总开发业绩已超过400亿人民币，在上海、北京、广州、杭州、宁波、重庆等近30个城市开展业务。

随着公司业务的快速拓展，凯德置地的员工人数也逐年递增，目前公司已发展到超过六百人的规模。面对可喜的成绩，公司提出了更高的发展目标——通过建立协同办公平台将繁琐的工作流程自动化以提高员工的工作效率，使不同城市的员工及时了解公司最新动态并通过内部友好的交流得到更多发展机会，完善公司文档管理并建立知识库以塑造知识型企业国际形象且最终实现“筑就人文空间”的理念。

实现这一目标的第一步，凯德置地将重点放在工作流平台的搭建，希望通过流程自动化增强工作中的透明度，并最终实现工作效率的提升。

### 规划重点

在考虑选择新的工作流解决方案之前，凯德置地先后使用过两个版本的工作流系统，效果却不尽如人意。问题主要集中在以下两个方面：

1. 组织结构复杂，流程无法适应。凯德置地的日常管理以总公司为范本非常规范，对于出差、员工休假、借款、日用品订购等申请均有明晰规则。复杂的组织结构要求流程能够设计得更为灵活变通，现有系统无法适应这一要求。
2. 系统用户数大，性能无法满足。凯德置地约有六百多名员工，每天需要处理大量申请审批工作，给现有系统容量造成了很大负担。系统性能满足不了需求，造成各项工作部署落实均反应迟滞，员工对此普遍表示不满。

凯德置地的高层主管和IT部门对公司系统现存的问题非常清楚，在选型阶段提出了明确需求：首先，新的工作流系统必须设计灵活，可以适应公司复杂的业务和组织架构；其次，这一系统必须能满足大容量的用户数。通过比较，凯德置地选择了在企业信息门户搭建和工作流引擎开发等领域具有丰富经验的GrapeCity进行合作，实施企业的IT项目。

GrapeCity的技术顾问在详细分析凯德置地需求之后，为客户实施了基于微软Workflow Foundation技术的GrapeCity工作流平台，在这一平台上为凯德置地快速建立起各种业务流程。

## GrapeCity workflow 解决方案

GrapeCity的工作流解决方案基于Workflow Foundation技术，这是Microsoft推出的创新性技术，使得用户能在.NET应用程序中创建自己的工作流应用程序，同时降低了开发的难度和工作量。GrapeCity解决方案的宗旨是保证客户使用最少的投入获得最具有灵活性的技术，为凯德置地开发的工作流系统充分体现了这一点。

从业务分析，GrapeCity为凯德置地设计了十几个工作流程，涉及出差、休假、加班实际发生、销假、请款、日用品申购、礼品申请、招聘申请等工作，涵盖企业日常管理方方面面。GrapeCity根据凯德置地申请流程中的共性部分，配合企业组织结构设置了逐级审批功能。凯德置地的组织体系由集团总部、区域总部、分公司、部门和子部门等多层架构，每一层不同的审批人另有权限限制和审批额度限制，而GrapeCity的工作流平台完全能够适应组织结构的复杂性，使流程中的每一个角色都能各司其职。

GrapeCity的工作流平台具有极强的灵活性，用户不仅能快速建立业务流程，即便修改也十分容易。这一特点方便用户根据企业业务变动随时对已有的工作流程作出调整。

## 客户收益

凯德置地的工作流平台已经成功上线，企业不再是以部门划分的企业，而变成以流程驱动的企业。新的系统每天要处理数百个业务流程，稳定的性能完全满足了企业需求。除此之外，凯德置地在以下方面也获益匪浅：

- 提高工作效率和质量 通过将申请单据电子化地传递给审批者的方式大幅降低迟滞时间。申请人对流程的实时监控以及对超时任务的提醒功能免除员工后顾之忧，使他们能更专注于创造财富的工作。
- 增强审批工作的透明度 申请人可以看到自己所有的申请记录并随时查看申请状态和审批者意见。一旦申请被驳回，审批者填写的意见也能做到有据可查，大大增强了审批工作的透明度。
- 促进流程管理的标准化、格式化 凯德置地使用的GrapeCity工作流平台对企业组织结构有良好的适应性，通过工作流自动化可将业务规则和逻辑以电子化的方式固定下来，避免出现申请遗失和错误的传递，促进流程管理进入标准化、格式化阶段。
- 灵活性降低开发风险 工作流平台具有的灵活性使企业可以方便地重新设计以符合企业需要的变化，新的业务流程更容易部署，代码也更易于维护，因此降低了开发的风险并提升了有效性。

企业经营环境的变化和竞争的加剧促使企业开始评估和优化存内部的各种流程（业务过程）以达到提高工作效率，降低生产成本，提高企业生产经营管理水平和综合竞争力的目的，工作流技术就是在这一大前提下应运而生并日益发展成熟。GrapeCity开发的工作流解决方案针对企业流程应用而设计，在处理企业各类流程应用和不同企业组织结构方面体现了良好的适应性和可定制性，降低了企业的总体拥有成本。