

Maciej Michalski
Asseco Poland SA

„Integracja procesów przez Workflow – Elektroniczną Platformę Wymiany Danych”

Jak zwiększać efektywność pracy przy równoczesnym zwiększaniu monitorowania procesów?

Te pozornie sprzeczne wymagania można pogodzić stosując narzędzia do automatyzacji procesów.

Kontrolując w systemie informatycznym cały proces biznesowy można z jednej strony zmniejszać obciążenie pracowników czynnościami manualnymi poprzez automatyzację, z drugiej – zadbać o rzetelną dokumentację procesową i informacje audytowe.

Takie rozwiązanie – w połączeniu z Elektronicznym Kanałem Dostępu (ESP/PUE) oraz Elektronicznym Zarządzaniem Dokumentacją (EZD) daje nie tylko realne usprawnienie pracy operacyjnej, ale również - poprzez odmiejszczenie procesów – możliwość dynamicznego sterowania rozpięciem zadań w całej organizacji a także poza nią – w zaufanych organizacjach współpracujących (np. Poczta Polska).

Tyle teorii. W praktyce stosowanie takich narzędzi w organizacji użytkującej na bieżąco kilkadziesiąt systemów informatycznych tworzy wyzwania natury integracyjnej. Ponieważ większość z tych systemów reprezentuje perspektywę departamentową, to odwzorowanie całości procesu biznesowego w systemie informatycznym oznacza w praktyce integrację procesów departamentowych.

Taka integracja nie odbywa się bezboleśnie, biznesowo oznacza bowiem budowanie szerszej świadomości procesowej, informacyjnie oznacza unifikację/konsolidację lokalnych zasobów informacyjnych, technicznie – poszukiwanie optymalnych sposobów zmuszenia autonomicznych systemów departamentowych do współpracy.

Program EPWD, składający się dotychczas z kilkunastu projektów i prowadzony od ponad 5 lat, ma na celu stopniową integrację systemów ZUS w celu automatyzacji wybranych procesów w ujęciu „od początku do końca” (end-to-end).

Idea rozwiązania bazuje na implementacji systemu workflow, zintegrowanego z elektronicznym kanałem dostępu (PUE), systemem EZD i kilkunastoma systemami dziedzinowymi.

Ambitne założenia, aby integracją objąć wszystkie procesy obsługi podań wpływających do Zakładu, postawiło przed programem wyzwania o nietypowej skali: kilkaset procesów, kilkadziesiąt tysięcy użytkowników, prawie dwa miliony podań miesięcznie i kilkanaście współdziałających systemów informatycznych.

Skala złożoności rozwiązania jest oczywistym wyzwaniem wszystkich uczestników programu ze szczególnym uwzględnieniem służb utrzymania, które muszą zapewnić równy poziom i równoczesną dostępność wszystkich zintegrowanych systemów informatycznych.

Z perspektywy czasu, efekty programu dobrze adresują cele strategiczne ZUS i – pomimo trwającego wdrożenia - są już widoczne dla klientów Zakładu, w postaci np. elektronicznie wystawianych zaświadczeń, czy zautomatyzowanej wymianie danych z komornikami sądowymi. Kolejne wymierne efekty będzie można uzyskać w efekcie synergii projektów komplementarnych (SEKIF, Uszczelka, PUE) a także w wyniku dalszej reorganizacji procesów Zakładu.