

معرفی نرم افزار CASE360
راه حل جامع مدیریت فرآیندها، محتوی و آرشیو
الکترونیکی



پارس تصمیم

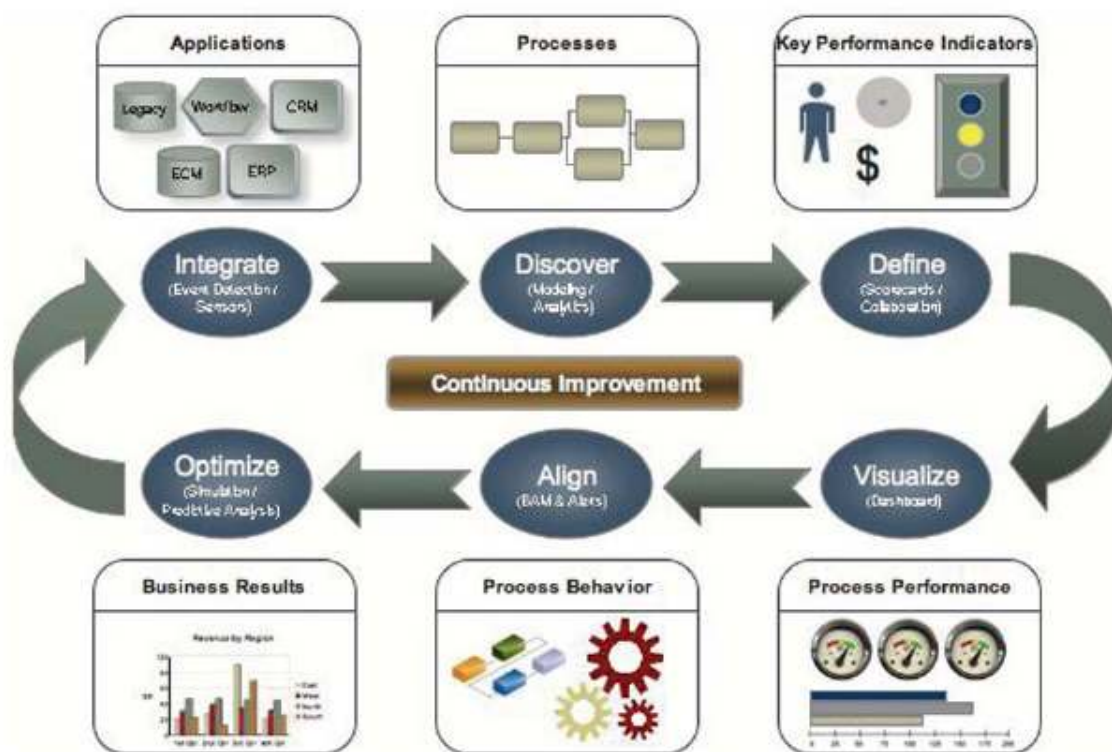
تهران، خیابان سپهبد قرنی، کوچه آبنوس، ، پلاک ۸، طبقه سوم

تلفن : ۸۸۳۱۲۵۱۷ ، ۸۸۳۱۲۵۲۱ فاکس: ۸۸۳۰۶۵۰۹

پست الکترونیک : info@parstasmim.com اینترنت : www.parstasmim.com

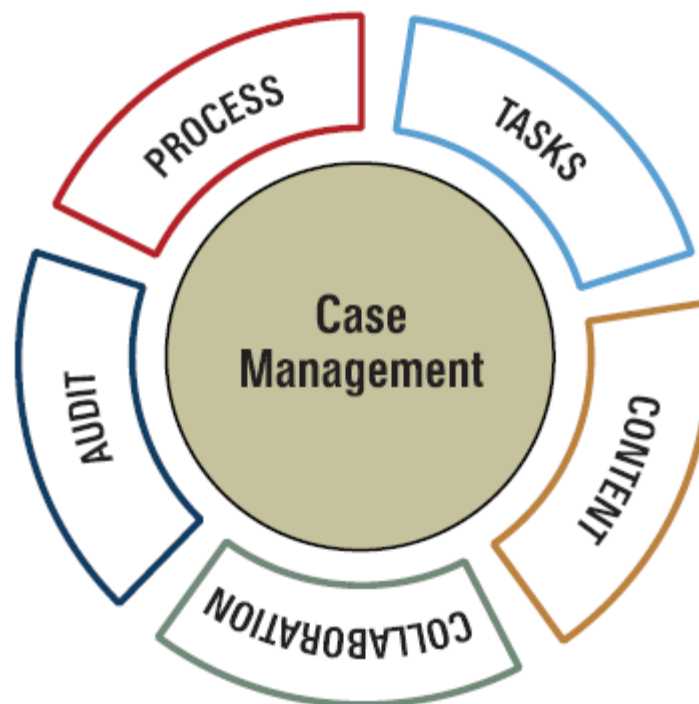
راه‌های مدیریت جامع محتوی و مدیریت فرآیندها

مدیریت جامع محتوی و مدیریت فرآیندها مجموعه‌ای از نظریات، فن‌آوری‌ها و ابزارهایی هستند که به کمک سازمانهای بزرگ می‌آیند تا آنها را در ارائه خدمات بهتر، سریعتر و کم‌هزینه‌تر یاری رسانند. مناسبت و انتخاب یکی از این راه‌ها تنها برای یک سازمان بستگی به نوع خدمات ارائه شده و اهداف سازمان دارد. برای مثال یک مرکز تحقیقاتی با حجم بالای اسناد که به منزله دانش درون سازمانی می‌باشد به سمت مدیریت محتویات و سازمانی مانند یک بانک که فرآیندهای متعددی مثل انتقال وجه بین حسابها را روزانه با حجم بالا اجرا می‌نماید به سمت مدیریت فرآیندها گرایش دارند. با این وجود در اکثر سازمانها ترکیبی از این دو حالت دیده می‌شود. از این رو استفاده از راه‌حلی که پاسخگوی تمامی این نیازها باشد در اولویت قرار می‌گیرد.



راه حل مدیریت فرآیند و محتوی پارس تصمیم

راه حل ارائه شده توسط شرکت پارس تصمیم راه حلی جامع برای رسانیدن سازمانهای مختلف به تمامی نیازهای مورد اشاره در کمترین زمان، با کمترین هزینه و به مطمئن ترین شکل می باشد. این راه حل بر پایه Global 360 Case360(Case Manager) بوده که در این مستند از آن به اختصار Case360 نامیده میشود.



راه حل پارس تصمیم مبتنی بر Case360



قابلیت‌های و امکانات CASE360

مدیریت فایلها (محتوی)

CASE360 کلیه فایل‌های سازمانی (اسناد، فرمها، تصاویر، فیلم و ...) را به همراه متاداده پویا، مدیریت نسخه‌ها و امکانات کامل جستجو نگهداری و مدیریت می‌نماید.



مدیریت کار

مدیریت کار در CASE360 بوسیله پوشه کاری انجام میشود. این پوشه‌ها ضمن نگهداری محتویات مربوط به یک پرونده (فایلها و فرمهای اطلاعاتی)، دستورالعملها، تفویضات، ارجاعات، محاورات و سوابق مربوط به آن کار را نیز مدیریت می‌نماید.

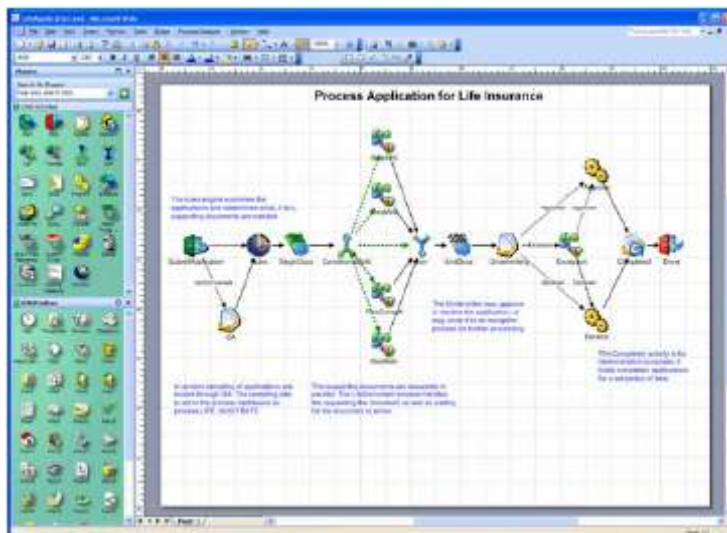


مدیریت کاربران و دسترسی‌ها

مدیر سیستم با تعریف کاربران و گروه‌های کاری (نقش‌ها) و تعیین اعضا سطوح ۱ و ۲ امنیت را فراهم می‌آورد و در سطح ۳ و ۴ میزان و نحوه دسترسی گروهها را به تک تک و یا گروه‌های سیستم تعیین می‌نماید.

مدیریت فرآیندها

مدیریت فرآیندها شامل طراحی و بارگذاری فرآیند، اجرای فرآیند از طریق موتور گردش کار و کنترل آنها می‌باشد. فرایندها با مخازن اطلاعاتی، کاربران، سیستمهای دیگر و در نهایت فرایندهای دیگر در ارتباط می‌باشند. و فرایند وظیفه کنترل انجام کارهای پیچیده را در داخل و خارج سازمان برعهده دارد.



دریافت و به جریان اندازی خودکار تقاضاها

آغاز کار یک پرونده در یک سازمان معمولاً با یک دریافت یک تقاضا آغاز می‌شود. این تقاضا می‌تواند به اشکال گوناگون به دست سازمان برسد:

- از طریق نامه
- بوسیله نامبر
- ارسال ایمیل
- بصورت برخط از طریق اینترنت
- پیام کوتاه
- تماس تلفنی و ...

در تمامی این حالات راه حل این امکان را میدهد که این تقاضا بصورت اتوماتیک دریافت و به مسیر انجام کار (فرآیند مناسب) هدایت شود.

مدیریت گزارشها

گزارشها و جستجوها در این راه حل بصورت پویا قابل ساخت، اجرا و نگهداری هستند. سیستم ضمن نگهداری، دسته بندی و اعمال سطوح دسترسی، قابلیت ساخت گزارشهای جدید را برای کاربران غیر حرفه‌ای از طریق وب فراهم می‌آورد.



مدیریت اطلاعات و مخازن اطلاعاتی

انواع مختلف اقلام اطلاعاتی (فرمها و سایر اشیا) مجموعه‌هایی هستند که بر اساس الگوها ساخته و در سازمان استفاده می‌شوند. یکی از وظایف سیستم مدیریت، این اشیا بصورت یکپارچه و جامع می‌باشد. مدیران سیستم ضمن طراحی الگوهای جدید، امکان معرفی و الحاق مخازن جدید اطلاعاتی را نیز دارند.

یکپارچه‌سازی سیستمها

برقراری ارتباط و استفاده از سیستمهای موجود سازمان و سیستمهای خارج سازمانی مزایای مالی و زمانی فراوانی را برای سازمان به ارمغان می‌آورد و کنترل و مدیریت کارهایی را که در بخش‌های مختلف سازمان و خارج سازمان در جریان هستند را با شفافیت و اطمینان بالا فراهم می‌آورد. این راه حل ابزارها و روشهای مختلفی را برای ارتباط با طیف وسیعی از سیستمها با فن‌آوریهای مختلف فراهم می‌آورد.

طراحی سریع و مطمئن برنامه‌های کاربردی

این راه حل ابزارهایی جهت طراحی برنامه را فراهم می‌آورد و چرخه حیات سیستم را با حذف فاز برنامه‌سازی به شکل قابل ملاحظه‌ای کوتاه می‌کند. این امر ضمن کاهش زمان و هزینه، نگهداری آسان، قابلیت اطمینان فوق العاده، امکان اعمال سریع تغییرات، خوانایی و عدم وابستگی سیستم به افراد و دست‌آخر ارتباط شفاف‌تر و سریع‌تر کاربران نهایی با سیستم در حال شکل‌گیری را به سازمان هدیه می‌کند.

طراحان از طریق وب اجزای سیستم را طراحی می‌کنند و فرایند طراحی شده در Microsoft VISIO را به سیستم منتقل می‌کنند. مرحله بعدی تنها فعال‌سازی این طرح هاست تا سیستم را از حالت طراحی به وضعیت اجرا ببرد. این چرخه میتواند بارها در زمان استفاده از سیستم برای اعمال تغییرات تکرار شود.

در این راه حل تمامی اجزای رابط کاربری توسط سیستم ساخته و مدیریت می‌شوند. طراحان سیستم می‌توانند بر اساس سلیقه و نیاز سازمان نحوه نمایش و ترکیب فرمها را به آسانی مشخص سازند.

در کنار تمامی ابزارهای ساخت سریع برنامه، راه حل بصورت کامل با معماری باز آرایه می‌شود و امکان اعمال تغییرات و حتی جایگزینی در تمامی سطوح و اجزا برای مواقع خاص وجود دارد.





اعمال تغییرات

از آنجاییکه محیط طراحی، مدیریت و اجرا یکسان می‌باشد اعمال تغییرات بصورت سریع انجام می‌شود و کاربران بدون ایجاد وقفه در کار سیستم، مرحله تغییر را احساس نخواهند کرد.

پشتیبانی زبانهای مختلف

رابط کاربری سیستم می‌تواند با انتخاب کاربر و یا مدیر سیستم با زبانهای مختلف نمایش داده شود، چنانکه بخش مدیریتی سیستم توسط پارس تصمیم بصورت دو زبانه (فارسی و انگلیسی) ارائه می‌شود. در کنار زبان، فرهنگ‌ها نیز پشتیبانی می‌شوند برای مثال تقویم شمسی و تغییر ساعت محلی از امکانات دیگر CASE360 می‌باشند.

ثبت جامع وقایع

کلیه اتفاقاتی که در سطح سیستم (Log) و در سطح اشیای سیستم (History/Audit Trail) اتفاق می‌افتد در سیستم تا زمان قابل تعریف و با سطوح در نظر گرفته شده نگهداری می‌شوند. برای مثال: کاربر ۱ در ساعت ۳:۰۴:۲۲ روز ۸۶/۴/۳ مقدار فیلد ۴ را از "۹،۴۴" به "۱۶،۰۴" تغییر داد.

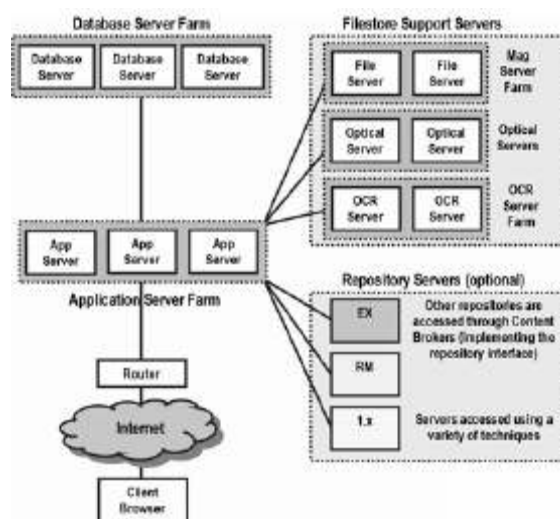
اتاق کنترل

اتاق کنترل سیستم محلی برای مدیران، مدیران سیستم و مدیران کسب و کار است تا وضعیت سازمان و سیستم خود را در هر لحظه زیر نظر داشته باشند. هر کاربر می‌تواند از "داشبورد" مخصوص به خود استفاده کند و شاخص‌های (گزارشهای آماری و نمودارها) مورد نیاز خود را کنترل نماید.

استانداردها و فن‌آوری‌ها

این راه‌حل بر اساس فن‌آوری J2EE بنا شده است و اجزای زیر ساختی و استانداردهای مورد استفاده در آن به شرح زیر می‌باشد:

- J2EE Container (Application Server)
 - BEA Weblogic
 - IBM WebSphere
 - Oracle AS
 - JBoss
- RDBMS Server
 - Oracle
 - SQL Server
 - DB2
- J2EE Standards
- XPDL
- WebService
- Distributed Architecture (High availability/scalability)



اجزای CASE360

CASE360 دارای اجزای مختلفی می‌باشد که امکانات یاد شده را فراهم می‌آورد. در این بخش ضمن معرفی این اجزا چگونگی برآوده شدن نیازهای راه‌حل توسط آنها بررسی و بیان می‌گردد.

موتور فرآیند

موتور فرآیند بی‌شک قلب یک سیستم BPM (Business Process Management) می‌باشد و از این رو در انتخاب آن راه‌حل توسط پارس تصمیم بسیار دقت شده است. این موتور جزو رده‌های بالای اجرا در جهان قرار دارد و از نظر عملی کارکرد آن ثابت شده است. از سوی دیگر از نظر تطابق با تئوری سازمان فرآیند گرا، در سطح بسیار مطلوبی قرار داشته و از استانداردهای روز پیروی میکند.

پس از طراحی فرآیند (تبدیل آن به XML) موتور فرآیند وظیفه اجرا را بر عهده می‌گیرد.

بخش اصلی این موتور پمپ کار (Work pump) می‌باشد که کارها را در مراحل (Activities) مختلف فرآیند هدایت میکند.

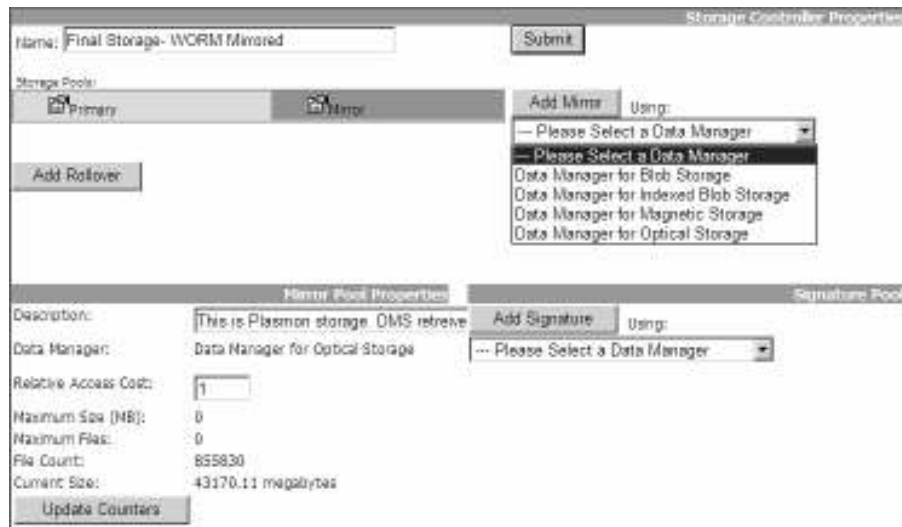
بخش تکمیل‌کننده این جریان موتور قوانین (Rule Engine) می‌باشد که قواعد و قوانین تعریف شده را اعمال می‌کنند.



مدیریت محتویات

مدیریت محتویات شامل بخش‌های می‌باشد:

- مدیریت داده‌ها - این بخش کنترل انواع مخازن ذخیره مثل دیسک‌های مغناطیسی، پایگاه ایندکس شده، پایگاه داده، EMC Storage و دیسک‌های نوری را بر عهده دارد.
- مدیریت مخازن - در این بخش مخازن مجزی بوسیله یک یا چند مدیر داده ساخته می‌شود که قابلیت سرریز (Rollover)، قرینه‌سازی (Mirroring) و امضای الکترونیک (Digital Signature) را دارا می‌باشد.
- مدیریت الگوها - الگوها، قالبهایی هستند که مستندات و فایلها را در بر می‌گیرند (برای مثال الگوی سند قرارداد و یا الگوی درخواست وام). این الگوها متا داده و عملیات مربوط به نوع خاصی از سند را مدیریت می‌کند و مخزن مسئول ذخیره‌سازی را معین می‌سازد.
- جستجو - بوسیله پرس و جوها و گزارشها می‌توان بر روی مشخصات فایل و یا متن درون فایل جستجو انجام داد.



مدیریت مخازن محتویات

موتور دریافت و پردازش

موتور دریافت دارای سه وظیفه اصلی می‌باشد و با موتوری شبیه پمپ کار (Work pump) کنترل می‌شود. وظایف این موتور شامل:

- چک کردن کانالهای ورودی (فولدرها، جعبه‌های پستی، اسکنرها، جعبه پیام کوتاه، نامبر و ...)
- تبدیل - بررسی فایل ورودی، OCR و تشخیص متاداده، تبدیل فرمت و ذخیره‌سازی در مخزن موقت.
- تفویض - بررسی فایل و متا داده، ذخیره‌سازی نهایی در قالب مناسب و تحویل به پوشه کاری و یا فرآیند جهت ادامه عملیات.



زیربنای امنیتی

زیر بنای امنیتی سیستم شامل چهار لایه می‌باشد که بجز لایه اول که توسط میزبان برنامه فراهم می‌شود سایر بخشها در سیستم تعریف و مدیریت می‌شود:

- لایه شناسایی (Authentication) - مسئولیت این بخش که چک کردن شناسه کاربری (Username) و مطابقت کلمه عبور (Password) را شامل می‌شود، بر عهده میزبان برنامه بوده و اطلاعات می‌تواند در فایل‌های کد شده (برای سیستمهای کوچک) و یا در یک مخزن LDAP (برای سیستمهای متوسط و بزرگ) نگهداری شود. این لایه امکان یکپارچه‌سازی با پورتالها و سیستمهای دیگر را فراهم می‌آورد.

Roles	Expand All	Collapse All
<input checked="" type="checkbox"/> Admin		
<input type="checkbox"/> NONE	IF	
<input checked="" type="checkbox"/> EXECUTE	IF	
<input checked="" type="checkbox"/> READ	IF	case.content.object <> NULL
<input checked="" type="checkbox"/> ANNOTATE	IF	
<input checked="" type="checkbox"/> WRITE	IF	
<input checked="" type="checkbox"/> CREATE	IF	
<input checked="" type="checkbox"/> DELETE	IF	
<input checked="" type="checkbox"/> MANAGEOBJECTS	IF	
<input checked="" type="checkbox"/> UPDATEACL	IF	
<input checked="" type="checkbox"/> MANAGETEMPLATES	IF	
<input checked="" type="checkbox"/> CREATEWORKFLOW	IF	
<input checked="" type="checkbox"/> MANAGEFIELDS	IF	
<input checked="" type="checkbox"/> UNLOCKGETNEXT	IF	

Check All Uncheck All Copy permissions from an existing role in this ACL:
 <Select existing role>

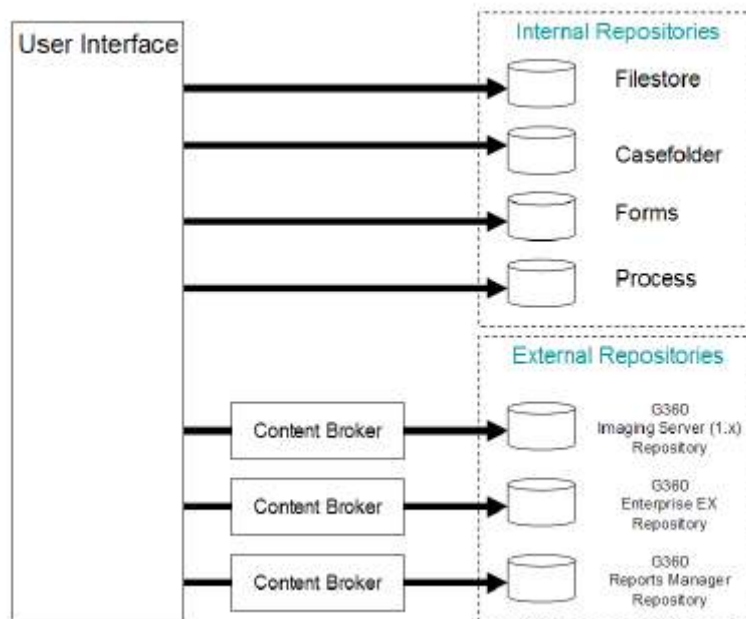
- لایه کاربران و نقش‌ها - در این لایه به اضاى هر کاربر در لایه اول یک پروفایل ساخته می‌شود و کاربران در گروه‌های کاری (نقش‌ها) عضویت می‌گیرند.

- لایه دسترسی (Authorization) - در این لایه لیست‌های کنترل دسترسی (ACL) قرار دارند که بوسیله آن میزان و نحوه دسترسی هر نقش مشخص می‌شود. این دسترسی‌ها می‌توانند شرطی باشند و با وضعیت شی مورد دسترسی فعال یا غیر فعال شوند.

- لایه امنیت اشیا - در این لایه هر یک از اشیای سیستم یا الگوها با یک لیست کنترل دسترسی مرتبط می‌شوند و دسترسی کاربران را کنترل می‌کنند.

مخازن اطلاعات

مخازن اطلاعاتی (Object/Data/Information Repositories) دارای معماری شبیه به مخازن فایل هستند و امکان دسترسی و مدیریت سیستم را برای اشیای مختلف حتی اگر در سیستم‌های دیگر حیات داشته باشند، فراهم می‌آورد.



مخازن اطلاعاتی

ابزارهای برنامه‌سازی

- این راه‌حل در سطوح مختلف امکانات ساخت برنامه و اختصاصی‌سازی (Customization) را فراهم می‌کند:
- جعبه ابزار - امکان تعریف و مدیریت الگوها، اشیای، فرمها و گزارش‌های سیستم بصورت مبتنی بر وب.
 - طراح فرآیند - امکان طراحی و ساخت فرآیندها با کمک MS Visio.
 - CS Script - زبان اسکریپتی کامل - شبیه JAVA - جهت نوشتن قواعد (Business Rules) پیچیده.
 - کنترلگر وقایع - Event Handler های مختلف برای کنترل وقایع در سیستم در سطوح مختلف و بروی اشیای مختلف
 - HTML Templates - فرمهای HTML قابل تغییر و CSS های مربوطه.
 - JSP Forms/ Tag Libraries - جهت ساخت صفحات شخصی (Home Page) و فرمهای کاری و اشیای پیچیده.
 - Java API - جهت نوشتن تکه برنامه‌های خارجی و اجزای پیچیده داخلی.



سرویس‌های وبی

این راه‌حل در جهت پشتیبانی کامل از معماری باز و SOA از دو جهت امکانات سرویس‌های وبی (Web Services) را فراهم می‌آورد:

- کتابخانه سرویس‌وبی - مجموعه‌ای کامل از توانایی‌های سیستم (API) قابل دسترسی توسط سیستم‌های غیر جاوایی و قابلیت گسترش این کتابخانه.
- ارتباط با سرویس‌وبی - امکانات کامل استفاده از سرویس‌های وبی فراهم شده توسط سیستم‌های خارجی.

رابط کاربری

رابط‌های کاربری تحت وب در این سیستم بطور اتوماتیک توسط سیستم ایجاد و نگهداری می‌شوند. همچنین امکانات کامل تغییر، بومی‌سازی و یکپارچه‌سازی با پورتال‌ها فراهم آمده است.