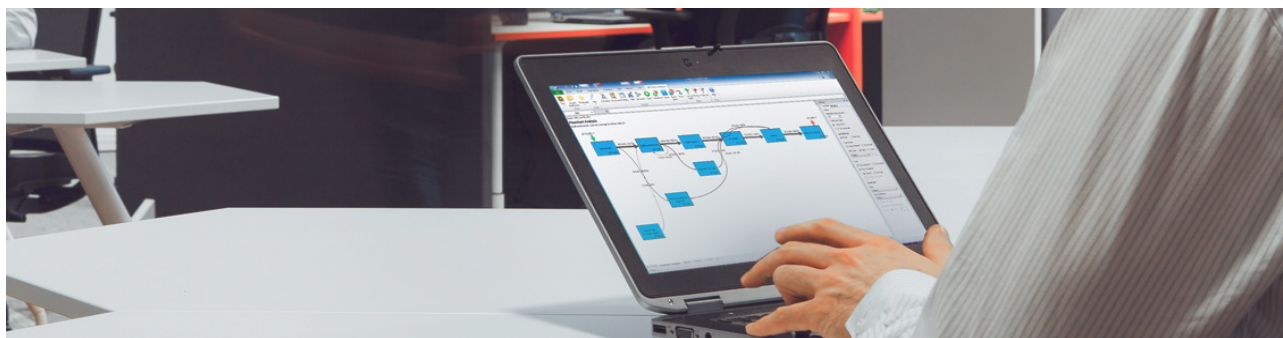


Automatizácia a orchestrácia procesov organizácie



Pri poskytovaní služieb zákazníkom (v komerčnej sfére) alebo verejnosti (vo verejnej sfére) je neustále vyvíjaný tlak na firmy, organizácie, či štátne a verejné inštitúcie, ku zvyšovaniu ich kvality, zvyšovaniu efektivity ich vnútorných procesov, ako aj využívaniu moderných IT a COM technológií pri poskytovaní informácií, služieb a pri komunikácii s občanmi.

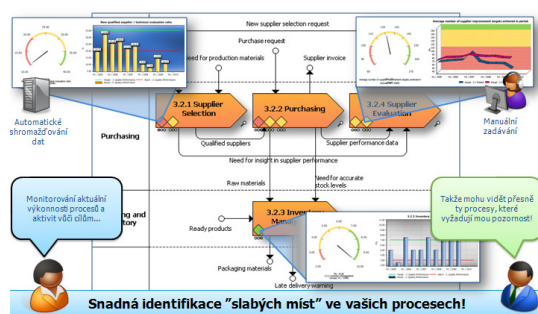
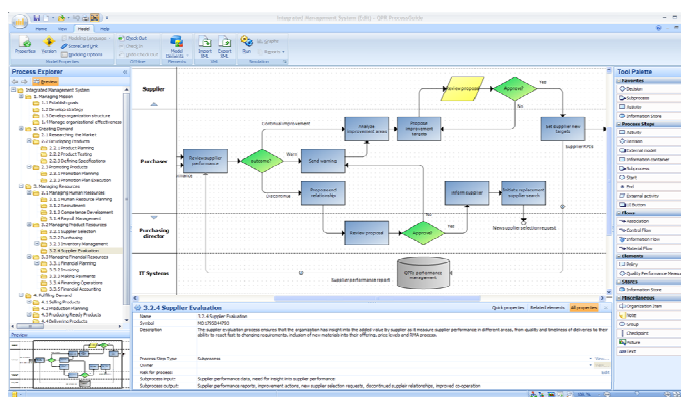
V súčasnosti je postupne realizovaný proces **informatizácie štátnej a verejnej správy**, ale aj mnohé **firmy postupne aplikujú procesné riadenie s podporou automatizácie firemných procesov**. Hlavným cieľom je vytvoriť optimálny systém poskytovania služieb a informácií zákazníkom, občanom a právnickým subjektom, s využitím moderných informačných a komunikačných technológií (IKT) a s dostupnosťou, nezávislou na sociálnom postavení subjektu, pre skvalitnenie každodenného života.

Procesné riadenie

Pre naplnenie týchto úloh je potrebné dosiahnuť príslušnú úroveň informatizácie firiem alebo orgánov štátnej a verejnej správy. Jednou z kľúčových súčastí riešenia je zavedenie **procesného riadenia, automatizácie a následnej orchestrácie procesov** v príslušnej inštitúcii.

Zavedenie procesného riadenia je určené pre zákazníkov, ktorí si uvedomujú potrebu zavedenia procesného riadenia do svojej organizácie, s cieľom dosiahnuť transparentnosť a efektivitu svojich firemných procesov.

Základom je vytvorenie procesného modelu organizácie/firmy alebo vybranej predmetnej oblasti (**Business Process Design**) s primeranou mierou detailnosti jeho publikovania a dôsledné prediskutovanie spracovaného modelu v rámci celej organizácie. Vytvorený procesný model následne slúži ako základ pre systematicky koncipované kroky, vedúce k dosiahnutiu stanovených cieľov racionalizačného projektu.



Príkladom takýchto cieľov je **pochopenie vlastného fungovania organizácie v celej komplexnosti**, vytvorenie znalostnej základne pre podporu záchvatu nových pracovníkov, identifikácia problematických miest alebo rizík, vytvorenie základne pre identifikáciu a zber požiadaviek na podporu procesov organizácie IT prostriedkami, identifikácia príležitostí k zlepšeniu procesov a k ich automatizácii, nastavenie kontinuálneho merania výkonnosti procesov a pod.

Po skončení projektu spracovania modelu sa tento obvykle stáva súčasťou riadiacej infraštruktúry a je využívaný na

riadenie zmien a ako podklad pre manažérske rozhodnutia.

Identifikované procesy ďalej môžu byť predmetom automatizácie v rámci nasadenia riešenia pre podporu automatizácie procesov organizácie (**Business Process Automation**).

Automatizácia a orkestrácia firemných procesov



Aké procesy automatizovať

Procesy v organizácii môžu byť rozsiahle a pri úlohe ich automatizácie je potrebné dôsledne zvážiť a premyslieť, ktoré procesy má zmysel a vyplatí sa automatizovať (a následne aj orkestrovať = vzájomne prepojiť a najmä celkovo zosúladiť).

Pre základný pohľad na posúdenie je možné použiť nasledovné kritériá :

- **Počet zúčastnených pracovníkov je väčší ako päť.** Pri menšom počte väčšinou nedochádza k problémom posúvania úlohy a riziko opomenutia alebo chybného predania je nízke.
- **Počet netriviálnych úkonov v rámci procesu je väčší ako desať.**
- **Počet je vykonávaný s dostatočnou frekvenciou.** Toto kritérium je veľmi relevantné a súvisí s celkovou hodnotou, ktorú pre nás každá inštancia (spustenie) procesu má. V call-centre môžeme mať desiatky-stovky prichádzajúcich hovorov, alebo v podateľni desiatky podaní-žiadostí za deň, ale ako pracovníci úradu dokončujú desiatky komplexnejších rozhodnutí za rok. Vzhľadom na zložitosť a hodnotu procesu je to dostatočná frekvencia.
- **Proces vyžaduje priebežné sledovanie lehôt a dodržiavanie termínov.**
- Je potrebné mať **transparentný a presne definovaný proces eskalácie**, pre prípad nedodržania definovaných podmienok (business rules). Postupnosti a rôzne lehoty na činnosť štátnej/verejnej správy sa často riadi zákonnými normami a rôznymi záväznými predpismi, ktorých dodržiavanie (aj čo sa týka lehôt vybavenia) sú pre pracovníkov záväzné.
- Je potrebné **mať prehľad o aktuálnom stave** každej inštancie procesu (jednotlivo) ako aj súhrnne z pohľadu vedúcich pracovníkov.
- Je potrebné **vyhodnocovať výkonnosť a efektívnosť** procesu alebo pracovníkov.

Business Process Automation

Riešenie Business Process Automation je zamerané na automatizáciu obecných procesov vo forme workflow. Umožňuje integráciu na ďalšie informačné systémy a nástroje prostredníctvom rozhrania webových služieb, čím je možné realizovať podporu zložitejším procesom, vyžadujúcim komplexnejšiu podpornú infraštruktúru.

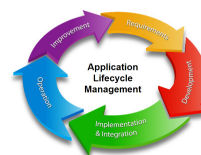
Ponuka riešenia EDEN CONSULTING pre túto oblasť je postavená na technológii

Serena Business Manager.



Ponúkame predpripravené a overené riešenie pre tieto firemné oblasti :

- **Riešenie pre oblasť riadenia IT služieb (IT Service Management) podľa ITIL**
- **Riešenie pre oblasť procesov projektového riadenia (PRINCE2, ...)**
- **Riešenie pre oblasť životného cyklu vývoja sw systémov (Application Lifecycle Management - ALM)**
- **Riešenie pre riadenie podnikovej architektúry - Enterprise Architecture (TOGAF)**
- **Riešenie pre riadenie administratívnych procesov organizácie**
- ...



Serena Business Manager

Automatizácia a orchestrácia procesov



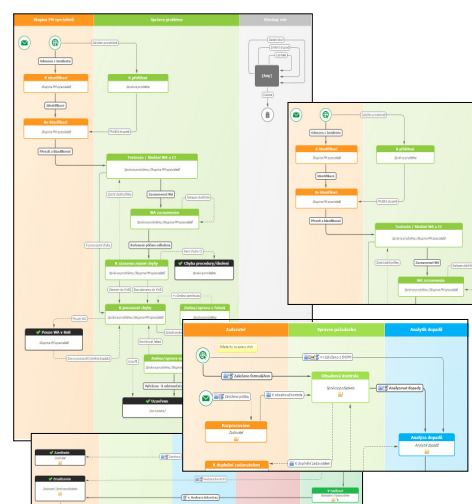
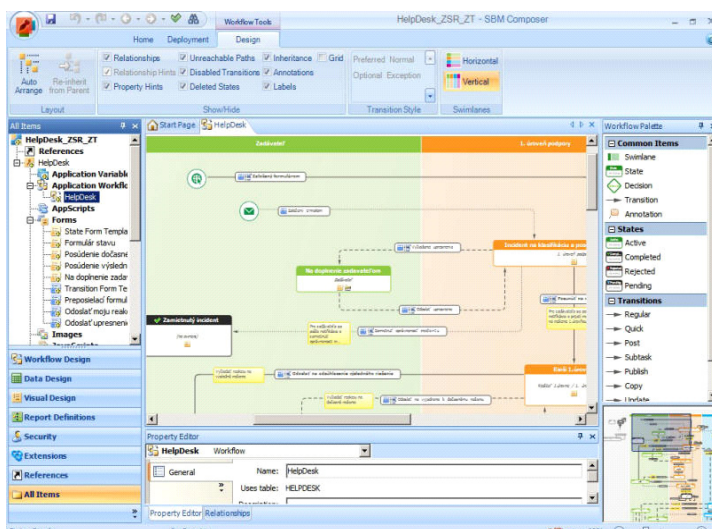
Systém **Serena Business Manager** (SERENA) je webová platforma pre procesné riadenie a automatizáciu procesov, ktorá umožňuje namodelovať a následne opakovane a konzistentne realizovať procesné reťazce, ktoré prechádzajú naprieč celou organizáciou. Nasadenie Serena Business Manager vedie k priebežnému zdokonaľovaniu vzájomne previazaných automatizovaných procesov, ich orchestrácii, ku zlepšeniu tímovej spolupráce, k dôslednému využívaniu najlepších praktík a vo výsledku k zníženiu nákladov a rizík.

Serena Business Manager sa oproti iným nástrojom pre procesné riadenie vyznačuje širokou konfigurovateľnosťou nevyžadujúcou nákladné programovanie.

Ďalšou kľúčovou charakteristikou je rýchla implementácia a pomerne nízke nároky na správu a údržbu.

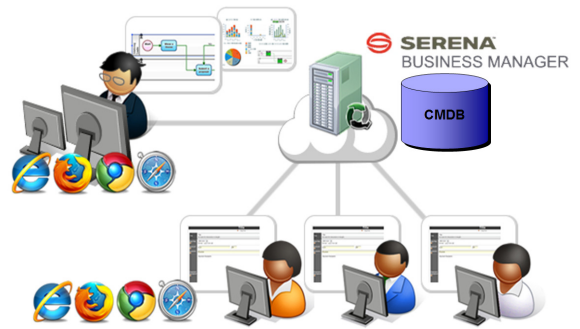
V procesoch automatizovaných prostredníctvom nástroja Serena Business Manager môžete pracovať tak, ako ste zvyknutí. Pri implementácii sa vychádza z vašich zvyklostí a zo zaužívaných praktík a tieto sú transformované do podoby systematicky chápaných, opakovane vykonávaných procesov. Opakovateľnosť a predikovateľnosť napomáha k dodržaniu stanovených termínov a efektívnemu využitiu zdrojov.

Prostredníctvom intuitívneho grafického workflow editoru môžete ľahko definovať a vylepšovať i veľmi komplexné procesy. Serena Business Manager disponuje aparátom pre flexibilný návrh webových formulárov pozostávajúcich z jednotlivých polí určených pre komunikáciu v rámci procesu. Jednotlivé procesy môžete tiež ľahko previazať a s využitím automatizovaných akcií tak dosiahnuť ich vzájomnú integráciu.



Serena Business Manager pracuje na princípe rolí, zodpovedných za jednotlivé aktivity v rámci procesu. Každý účastník procesu tak vidí čo sa má realizovať/vykonávať, kto to má vykonať a čo bude nasledovať. Automatické notifikácie prostredníctvom e-mailových správ zaisťujú hladké posúvanie práce v rámci procesu. V prípade neštandardného priebehu môže byť automaticky zaslaná eskalačná správa, ktorá umožní včas zaistiť vykonanie nápravy.

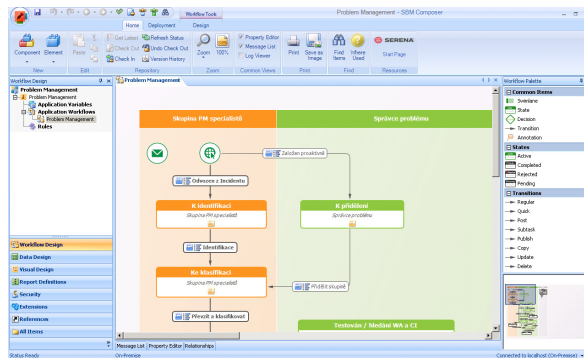
Poživatelské rozhranie je prispôsobené pre každú rolu vo forme domovskej stránky, ktorá sprístupňuje potrebné informácie. Samotný používateľ tak má možnosť prispôsobenia do podoby reflektujúcej najčastejšie používané pohľady. Okrem toho si používateľ môže podľa svojich potrieb zvoliť relevantné udalosti, na ktoré chce byť upozornený formou e-mailových notifikácií. Všetky tieto nastavenia sú vykonané bez použitia akéhokoľvek programovania. Vytvárané pohľady môžu mať formu výpisov, tabuliek alebo grafov a môžu byť využité pre zisťovanie trendov a následnú optimalizáciu automatizovaného procesu. V grafických pohľadoch je možné definovať tolerančné hranice, ktoré uľahčujú vizuálnu indikáciu odchýlok.



Serena Business Manager umožňuje ľahké prevedenie zmien implementovaných procesov. Prevedené zmeny sú okamžite funkčné bez nutnosti prerušenia prevádzky systému. Zložitejšie zmeny vyžadujúce overenie pred nasadením do produkčného systému je možné najprv odladiť na paralelne prevádzkovanom testovacom serveri.

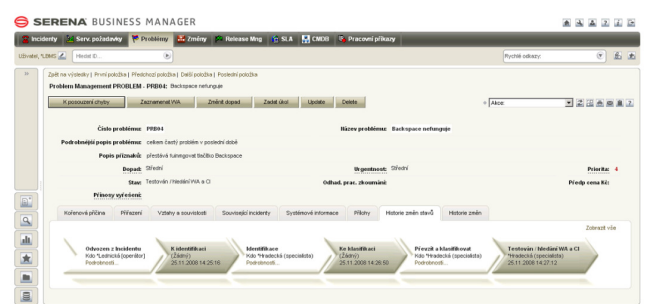
Prostredie pre návrh procesov/workflow

- definícia procesov a atribútov
- orchestrácia webových služieb
- používatelia, skupiny, prístupové práva



Prevádzkové prostredie

- databázová a webová technológia
- kompletne spracovanie na serveri
- prístup z desktopu cez web browser



Každá akcia, ktorú používateľ vykoná v Serena Business Manager sa zaznamenáva do histórie, takže je následne možné vysledovať všetky údaje o každej činnosti. Tieto historické údaje podporujú zodpovednosť a predstavujú efektívnu bázu pre vykonávanie auditov a postupnú optimalizáciu procesu.

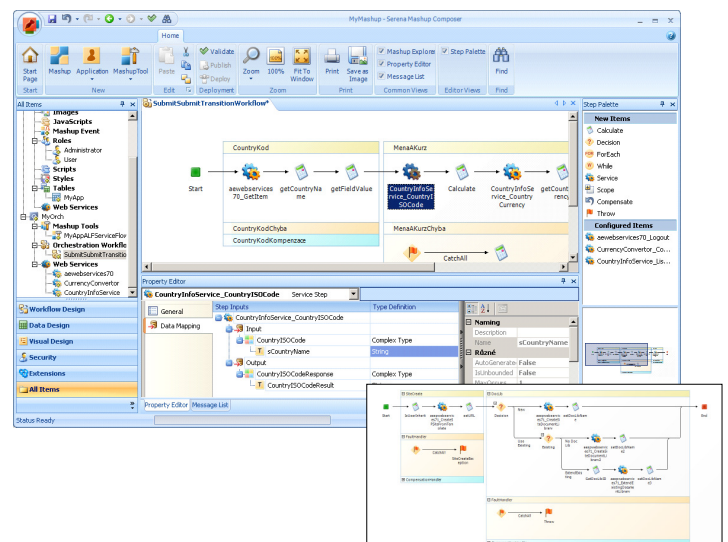
Serena Business Manager obsahuje prostriedky pre ľahkú lokalizáciu používateľského rozhrania web-klienta do rôznych jazykov, na základe čoho bola firmou LBMS vytvorená česká verzia.

Serena Business Manager je koncipovaný ako široko otvorený nástroj, poskytujúci prostriedky pre ľahkú integráciu s ostatnými systémami firemnej infraštruktúry. Pre tieto účely je možné využiť technológie webových služieb alebo rozhranie API, umožňujúce na programovej úrovni volať funkcie, štandardne dostupné z používateľského rozhrania. Vzhľadom k transparentnosti štruktúry databázových schém Serena Business Manager je možné integráciu zaisť aj na úrovni databázy.

Orchestrácia webových služieb :

Pre integráciu s ďalšími aplikáciami ponúka Serena Business Manager robustný aparát orchestrácie webových služieb, ktorý umožňuje vytvárať integračné scenáre v grafickom editore obdobne ako pre formulárové workflow.

Orchestrácie sa navrhujú v module Mashup Composer a súčasťou prostredia Serena Business Manager je aj prevádzkové prostredie pre spúšťanie orchestrácií – BPEL engine. Týmto spôsobom je možné orchestrácie začleniť priamo do automatizovaných workflow, synchrónne ich spúšťať a vracieť výsledky.

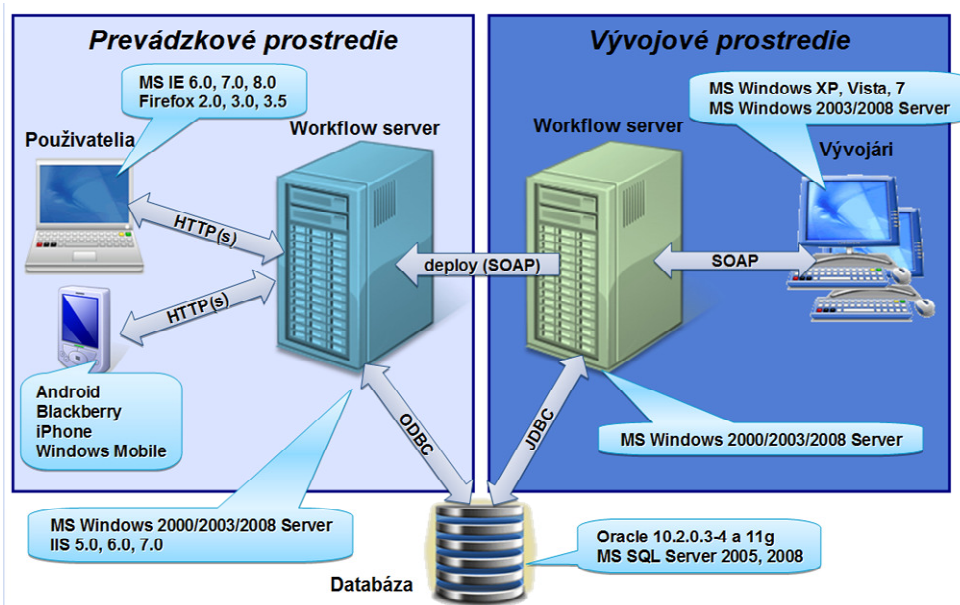


Prínosy nasadenia :

- opakovateľné, vynútiteľné a ľahko auditovateľné procesy,
- zlepšenie toku informácií a spolupráce medzi účastníkmi,
- zavedenie konzistentného procesného prístupu cez všetky organizačné jednotky a efektívna koordinácia všetkých činností,
- schopnosť priebežného overovania efektívnosti procesov s cieľom ich postupnej optimalizácie,
- zaistenie transparentnosti priebehu celého procesu aj s určením metrík pre meranie kvality,
- dôsledné uplatnenie najlepších praktík,
- dosiahnutie konformity s normami a štandardmi ako sú ITIL, ISO, Sarbanes-Oxley, CMMI, SixSigma a ďalšie.

Technológie

Serena Business Manager je dôsledne postavený na webovej technológii, čo umožňuje všetkým používateľom ľahký prístup bez nutnosti akejkoľvek inštalácie či modifikácie klientských staníc. Táto technológia znamená dosiahnutie vysokej flexibility a súčasne so zaistením nízkych nákladov na prevádzku a správu.

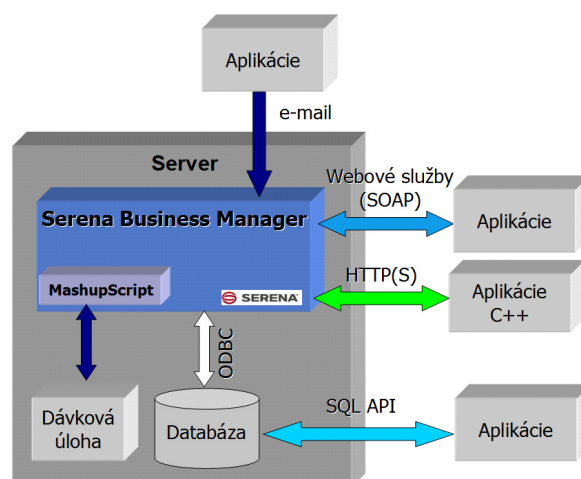


Otvorenosť

Aparát pre nastavenie používateľských práv s nízkou úrovňou granularity umožňuje bezpečné a priame spoluvyužívanie údajov s kolegami, partnerskými organizáciami a ďalšími subjektmi, bez ohľadu na ich geografické umiestnenie.

Serena Business Manager umožňuje využiť pre autentifikáciu používateľov službu kompatibilnú s LDAP a zaistiť tak podporu jediného prihlásenia sa do systému (Single sign-on).

Web Server umožňuje využiť multiprocesorové systémy, čím sa dá ľahko zaistiť zodpovedajúci výkon a tiež aj jeho zvyšovanie v prípade budúceho širšieho využitia. Serena Business Manager je navrhnutý tak, aby databáza, webový server a notifikačný server mohli byť v prípade požiadavky na veľmi vysoký výkon inštalované na samostatných počítačoch.



Web Server

- Microsoft IIS 6.0, 7.0, 7.5 a 8.0 (Windows)

Databáza

- Microsoft SQL Server 2005, 2008 a 2012
- Oracle 10.2.0.4 a 11g

Prehliadač

- Firefox
- MS IE 6.0, 7.0 a novší
- Netscape 7.2 a 8.1
- Mozilla 1.7.7
- Sea Monkey 1.x, 2.x
- Safari 2.0.3
- Mobilné zariadenie (Blackberry, Palm, Pocket PC a Windows Mobile kompatibilné)

Oblasti nasadenia

Serena Business Manager nachádza využitie v organizáciách všetkých veľkostí, od začínajúcich firiem až po priemyslové, telekomunikačné, či finančné giganty. Rozsah využitia zahŕňa všetky procesy s charakterom pracovného toku, ktoré je účelné automatizovať. Typickými IT oblasťami sú riešenia pre IT Service Management podľa ITIL alebo Application Lifecycle Management (ALM), či oblasť riadenia procesov projektového riadenia podľa PRINCE2 a pod.

Riešenie Serena Service Manager (ktorej základnou technológiou je Serena Business Manager) získala tieto ocenenia a potvrdenia kompatibility :



Vybrané referencie nasadenia – svet



Vybrané referencie nasadenia – ČR/SR



EDEN CONSULTING spol. s r.o., e-mail : info@edenconsulting.sk, www.edenconsulting.sk, www.edenconsulting.eu
poštový kontakt : Borodáčova 13, 821 03 Bratislava

EDEN CONSULTING a logo sú registrované ochranné známky spoločnosti EDEN CONSULTING. Názvy ostatných produktov, firiem a pod., použité v tomto dokumente, môžu byť ochrannými známkami, alebo registrovanými ochrannými známkami príslušných vlastníkov.