

## Serena Business Manager

### Automatizácia a orchestrácia procesov



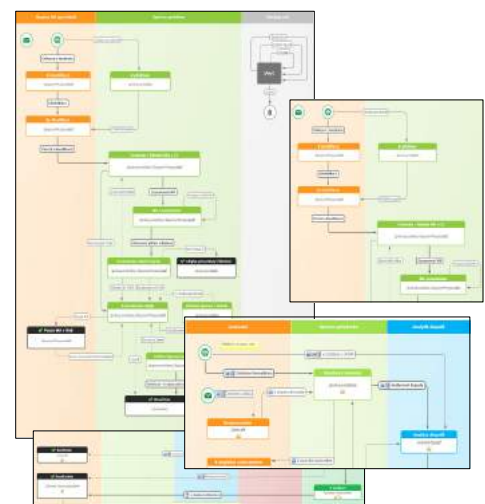
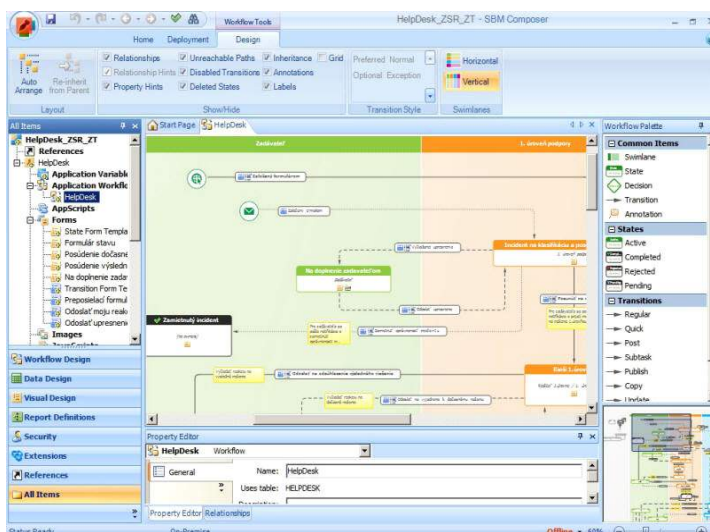
Systém **Serena Business Manager** (SERENA) je webová platforma pre procesné riadenie a automatizáciu procesov, ktorá umožňuje namodelovať a následne opakovane a konzistentne realizovať procesné reťazce, ktoré prechádzajú naprieč celou organizáciou. Nasadenie Serena Business Manager vedie k priebežnému 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.

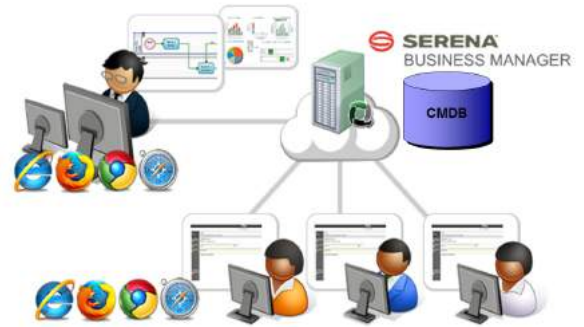
V procesoch automatizovaných prostredníctvom nástroja Serena Business Manager môžete pracovať tak, ako ste zvyknutí. Pri implementácii sa vychádza z vašich zvyklostí a zo zaužívaných praktík a tieto sú transformované do podoby systematicky chápaných, opakovane vykonávaných procesov. Opakovateľnosť a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

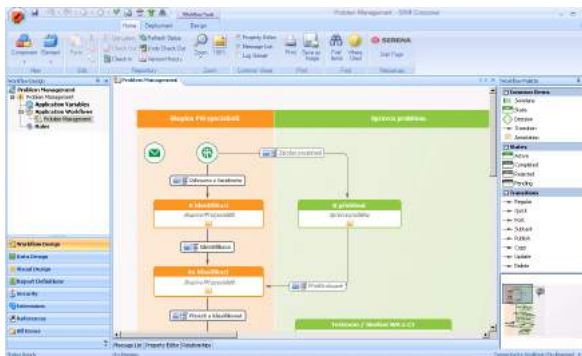
Poživatelské rozhranie je prispôsobené pre každú rolu vo forme domovskej stránky, ktorá sprístupňuje potrebné informácie. Samotný používateľ tak má možnosť prispôsobenia do podoby reflektujúcej najčastejšie používané pohľady. Okrem toho si používateľ môže podľa svojich potrieb zvoliť relevantné udalosti, na ktoré chce byť upozornený formou e-mailové notifikácie. 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 odlaďiť 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 desktop 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.

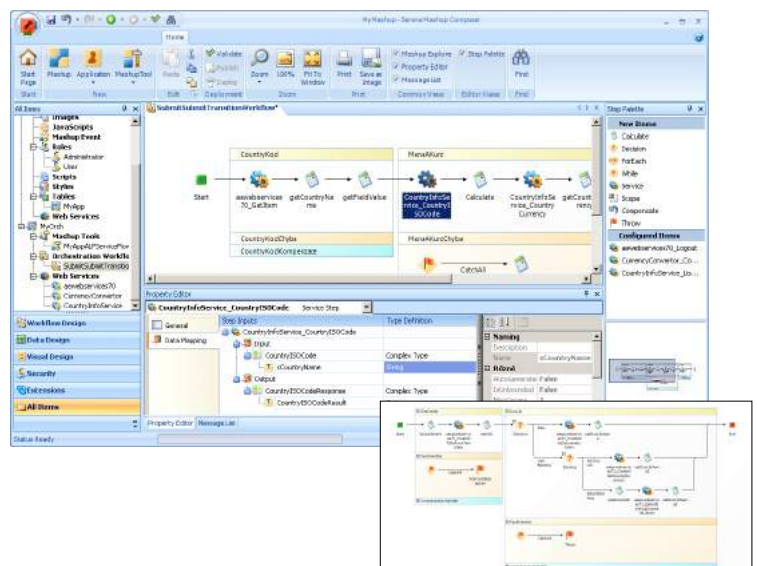
Serena Business Manager obsahuje prostriedky pre ľahkú lokalizáciu používateľského rozhrania web-klienta do rôznych jazykov, na základe čoho bola firmou LBMS vytvorená česká verzia.

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.

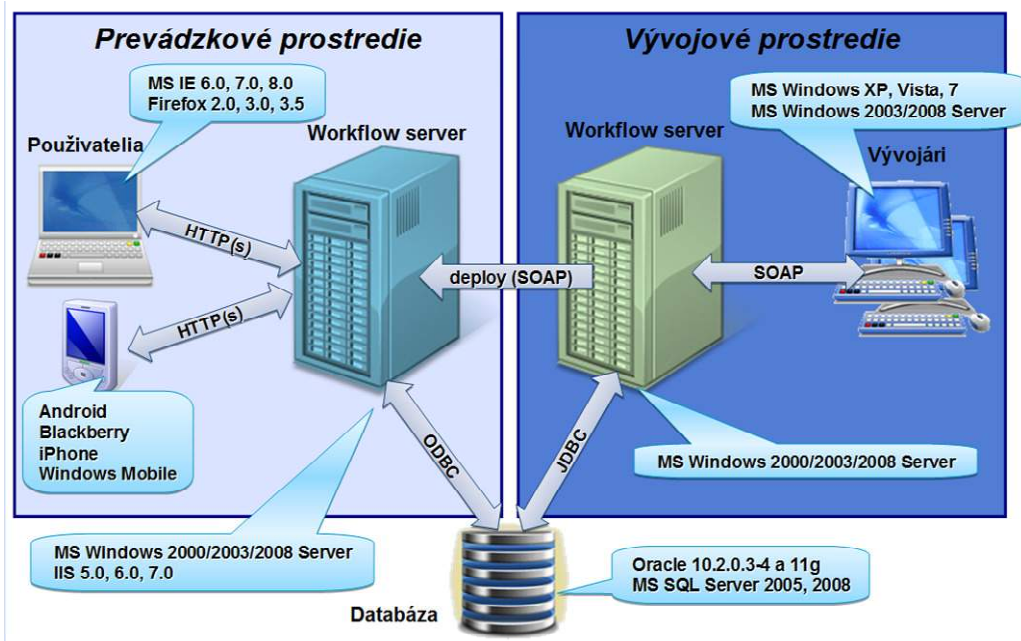


### Prínosy nasadenia :

- 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 metrick 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.

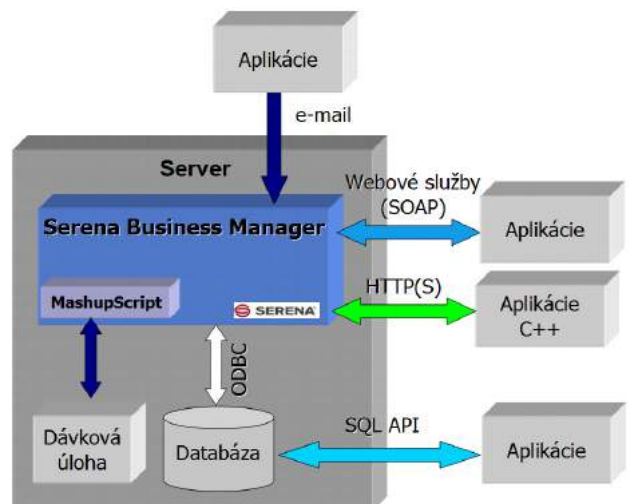


### Otvorenosť

Aparát pre nastavenie používateľských práv s nízkou úrovňou granularity umožňuje bezpečné a priame spolu-využívanie 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 multiprocessorové 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 notificačný server mohli byť v prípade požiadavku 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, kancelária : Vajnorská 136, 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 značkami, alebo registrovanými ochrannými značkami príslušných vlastníkov.