

ارائه خدمات الکترونیکی با ابزارها و روش‌های نوین رایورز



شرکت مهندسی نرم افزار رایورز

RAYVARZ SOFTWARE ENGINEERING CO.



رایورز

RAYVARZ

سرآغاز

در چارچوب طرح و برنامه توسعه دولت الکترونیکی در طرح تحول نظام اداری، دستگاهها و سازمانهای دولتی موظف به **بهبود و گسترش ارائه خدمات الکترونیکی** می‌باشند. اغلب نهادهای دولتی، مجهز به درگاه و پورتال ارتباطی (با ارباب رجوع و دریافت کنندگان خدمات) هستند، لیکن در رابطه با امکانات سیستمی پشتیبان درگاه خود با محدودیت‌هایی مواجه‌اند.

در حال حاضر، برخی از سازمانها با رویکرد سنتی، نسبت به ایجاد و بهره‌برداری از سیستم‌های کاربردی در حوزه عملیات اصلی خود اقدام نموده‌اند که این روش، انعطاف‌پذیری لازم را جهت اعمال تغییرات و نیز برقراری ارتباط کارآمد با درگاه/پورتال سازمانی ندارد.

از سوی دیگر، در پاره‌ای از دستگاهها و سازمانها، فرآیندهای اصلی به طور کامل مکانیزه نشده و در نتیجه امکان پشتیبانی عملیاتی مطلوب (جهت تغذیه پورتال و ارائه خدمات الکترونیکی) فراهم نیست. تعدادی از سازمانهای دولتی نیز فاقد پورتال پیشرفته بوده و صرفاً وبسایتی جهت اطلاع‌رسانی دارند.

شرکت مهندسی نرم‌افزار رایورز در پاسخ به نیاز سازمانهای فوق، سه راهکار ذیل را -که در ارتباط هماهنگ با یکدیگر می‌باشند- مبنای اشاعه و تسریع ارائه خدمات الکترونیکی در سازمانها قرار داده است.

- **مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار (RayBPMS) جهت استقرار نظامات فرآیندمدار سازمانی**
- **پورتال سازمانی و RayBPMS**
- **اتوماسیون اداری پیشرفته**

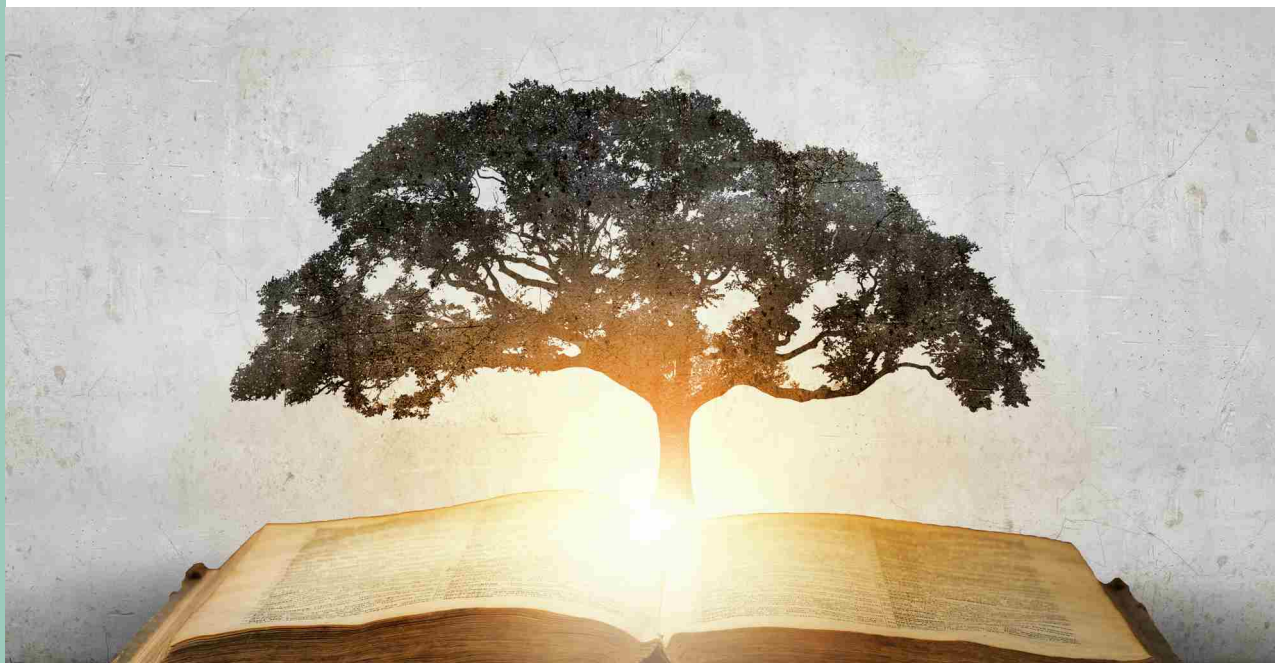
در ادامه، هر یک از عناصر فوق -که در تعامل با یکدیگر، امکان ارائه مطلوب خدمات الکترونیکی را در سازمان بهره‌بردار فراهم می‌سازند- تشریح گردیده‌اند.

RayBPMS کارپایه ارائه نظامات فرآیندمدار سازمانی با رویکرد توسعه خدمات الکترونیکی

رایور با بهره‌گیری از آخرین دستاوردهای تکنولوژیک و در راستای مأموریت خود در عرضه خدمات نوین فناوری اطلاعات، موفق به تولید سیستم مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار منطبق بر استانداردهای جهانی در جهت پاسخ‌گویی به نیازهای بومی شده است. نگارش نخست سیستم مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار رایورز در پاییز سال ۱۳۹۰ با نام تجاری RayBPMS به بازار عرضه شده و تا به امروز، توسعه آن به شکل مستمر ادامه یافته است. ابزار RayBPMS محصولی کاملاً ایرانی با رویکرد استاندارد - در مقیاس بین‌المللی - بوده و «گواهینامه تأیید و ثبت نرم‌افزار از شورای عالی انفورماتیک» و نیز «گواهینامه امنیت ISO۱۵۴۰۸» را دریافت نموده است.

چرا به BPMS نیازمندیم؟

سازمان‌های دولتی نیازمند راهکار BPM هستند تا فرآیندهای درون/برون سازمانی خود را به صورت مطمئن و امن، بازنگری نمایند. BPMS شامل مجموعه جامعی از ابزارهاست که به سازمان‌های دولتی کمک می‌کند تا بتوانند با حفظ سیستم‌های موجود خود، یکپارچگی میان آنها ایجاد نمایند، فرآیندهای خود را مدل‌سازی نمایند، آنها را اجرا کنند و با پیش و کنترل فرآیندها، اقدامات اصلاحی را در راستای حذف عارضه‌های سازمانی شناسایی نمایند. BPMS یکپارچگی بین افراد درون سازمان، شهروندان، فرآیندها، سیستم‌ها و سازمان‌های دیگر را به راحتی و با کمترین هزینه ایجاد می‌نماید.



سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار رایورز (RayBPMS)

راهکار RayBPMS، با مجموعه ابزاری کامل (جهت پشتیبانی از چرخه bpm)، سازمان‌های دولتی را قادر می‌سازد تا فرآیندهای اصلی و فرعی خود را مکانیزه و یکپارچه نموده و سپس از طریق پورتال سازمانی خود، خدمات الکترونیکی ناشی از تحقق این فرآیندها را در اختیار طیف وسیعی از کاربران درون/برون سازمانی قرار دهند. همچنین این راهکار، با پشتیبانی از معماری سرویس‌گرا، پیاده‌سازی انواع تعاملات سازمان مشتری با دیگران نظیر G2B، G2C، G2E، G2G را امکان‌پذیر می‌سازد.

ابزارهای اصلی RayBPMS

طراحی و مدل‌سازی فرآیند

- ابزار طراحی فرآیند
- ابزار طراحی فرم
- ابزار طراحی موجودیت
- ابزار طراحی و مدیریت چارت سازمانی

اجرای فرآیند

- موتور اجرای فرآیند
- موتور اجرای قوانین
- مدیریت اجرای فرم
- ارتباط با سیستم‌های بیرونی

پایش و بهبود

- داشبورد مدیریتی
- ابزار گزارش‌ساز

کاربردهای RayBPMS

- پیاده‌سازی فرآیندهای اصلی سازمان و ارائه خدمات الکترونیکی
پیاده‌سازی انواع خدمات الکترونیکی مطرح شده در دولت الکترونیک، شهروند الکترونیک و...
- مدیریت درخواست‌ها
طراحی و پیاده‌سازی فرآیندهای مربوط به درخواست‌ها (نظیر درخواست مرخصی، تعمیرات، خرید و ...)
- ایجاد یکپارچگی میان سیستم‌های سازمان
برقراری ارتباط میان سیستم‌های موجود و حذف جزیره‌های اطلاعاتی سازمان
- ساخت سیستم‌های اختصاصی
استفاده از این سیستم به عنوان سیستم‌ساز (برای ساخت انواع سیستم‌های اطلاعاتی)



پورتال سازمانی و RayBPMS

فرآیندهای طرح‌ریزی شده جهت انجام عملیات اصلی و جانبی هر سازمان و ارتباط با مخاطبان درون/بیرون سازمانی، نیازمند فرم‌های معینی می‌باشند. پس از اینکه فرم‌های فرآیندهای سازمانی به کمک ابزار RayBPMS طراحی گردید، برقراری ارتباط پورتال سازمانی و RayBPMS با یک بار Login (با به‌کارگیری امکان SSO) امکان‌پذیر می‌گردد که روش‌های انجام آن عبارتند از:

- درج آدرس وب RayBPMS در پورتال سازمانی
- درج آدرس وب فرم‌های آغازین فرآیند در پورتال سازمانی (iframe)

در صورتی که سازمانی علاقه‌مند به ارائه خدمات الکترونیکی -مستقل از پورتال موجود- باشد، با معرفی آدرس وب RayBPMS به مرورگرها (به صورت مستقیم)، امکان دسترسی به محیط RayBPMS فراهم می‌گردد. در این صورت، کاربران وارد صفحه‌ای می‌شوند که بر مبنای دسترسی‌های مجاز، می‌توانند به انواع فرم‌های ثبت درخواست، کارتایل، گزارشات، کتابخانه اسناد و ... دسترسی داشته باشند. به علاوه برای این صفحه امکان تنظیم تصویر سربرگ، تصویر پیش‌زمینه، دسترسی به فرم‌های ثبت درخواست (از طریق منو و یا تصاویر معرفی شده در صفحه «خانه») و نیز تغذیه اخبار (از RSS و یا به صورت مستقل) برای مدیر سیستم وجود دارد. بدین ترتیب شهروندان و کاربران، جهت ثبت درخواست و یا انجام کارهای خود، محیطی کاربرپسند در اختیار داشته و در این محیط علاوه بر مدیریت کارها می‌توانند آخرین اخبار مربوط به سازمان و یا سامانه را مشاهده نمایند.

اتوماسیون اداری، حلقه‌ای از زنجیره دولت الکترونیکی

راهکار جامع اتوماسیون اداری، مجموعه ابزارها و روش‌هایی است که امکان گردش مکانیزه کلیه مکاتبات سازمانی (نامه، پیش‌نویس، پیام و پست الکترونیک) را با قابلیت تماس با محیط بیرونی (ECE، سینک سرور و سپاد) فراهم می‌سازد.

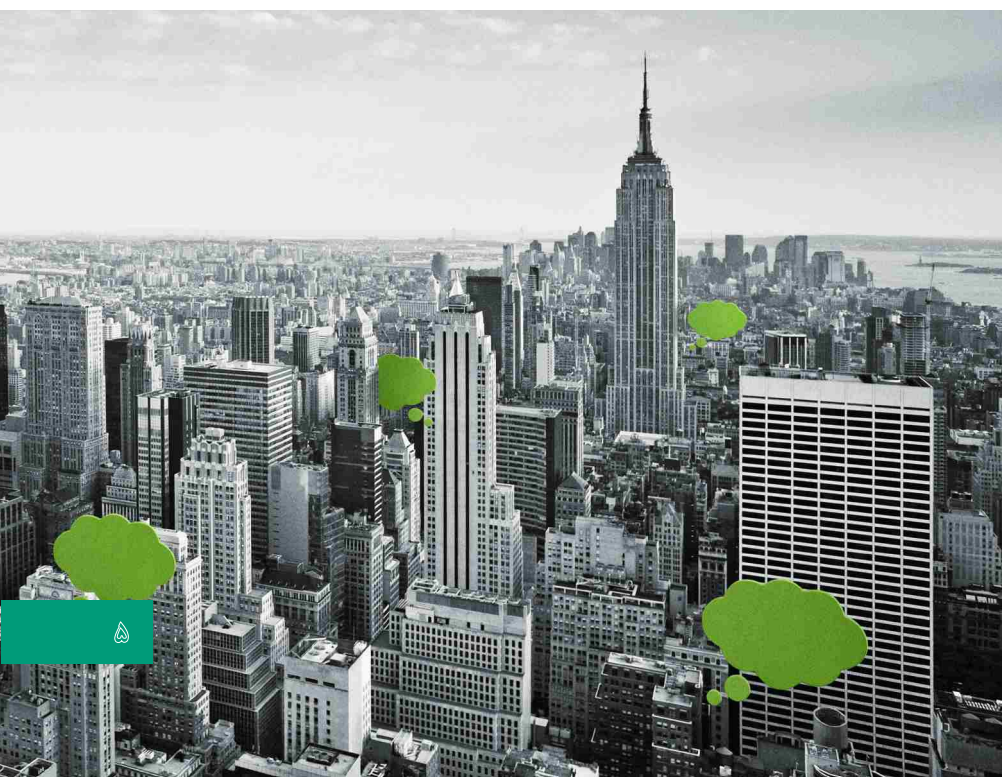
با استقرار لایه‌های مختلف این راهکار، مکانیزاسیون در سطح دبیرخانه‌های مختلف انجام پذیرفته و به تدریج به کل سازمان تسری می‌یابد. همچنین با امکان تعامل بین سازمانی، بهره‌وری به سطح مطلوب خود خواهد رسید.

با اجرای مراحل مختلف پیاده‌سازی این راهکار، هر لایه روی لایه بعدی استقرار یافته و با حذف کاغذ، مدیریت صحیح زمان و نیز کارکرد نیروی انسانی مرتبط و ارجاعات و پیگیری‌های سریع و امن، در نهایت کاربر از ارتباطی کاملاً یکپارچه در مقیاس درون/برون سازمانی بهره‌مند خواهد شد.

در ادامه چگونگی استقرار تدریجی و مرحله‌ای راهکار جامع اتوماسیون اداری در لایه‌های پنج‌گانه تشریح گردیده است.

لایه اول: شناخت وضعیت موجود و مشاوره در خصوص نیل به وضعیت مطلوب

استقرار راهکار جامع اتوماسیون اداری، نیازمند شناختی دقیق از وضعیت جاری گردش مکاتبات سازمان، بررسی موانع و گلوگاه‌های ارتباطی موجود و نیز تحلیل و ارائه شیوه‌های نیل به وضعیت مطلوب می‌باشد. در این لایه، چارت سازمانی، سمت‌ها و مجموعه دسترسی‌های ارجاع و دسترسی‌های سیستمی، بهینه و نظام‌مند خواهد شد.



لایه دوم: استقرار دبیرخانه‌های مختلف به صورت الکترونیکی

با استقرار دبیرخانه‌های مجزا جهت ثبت و جستجوی مکاتبات اداری، از یک سو استقلال دبیرخانه‌ها (به‌خصوص دبیرخانه‌های محرمانه) حفظ شده و از سوی دیگر امکان برقراری ارتباط امن و تعریف شده میان آنها فراهم خواهد شد. بدین ترتیب **مانیتورینگ و جستجوی مکاتبات کل مجموعه** در بخش‌های کنترلی و مدیریتی سازمان فراهم شده و در عین حال هر بخش از سازمان به‌صورت مجزا عمل خواهد نمود.

لایه سوم: ارتباط درون و برون دبیرخانه‌ای در سطح سازمان (با بهره‌مندی از کارتابل الکترونیکی)

با تسری کارتابل الکترونیکی روی میز کلیه پرسنل، عملاً سازمان مکانیزه گردیده و گلوگاه‌ها و موانع کاری سازمان‌های غیرمکانیزه مرتفع خواهد شد. پیگیری مکاتبات درون/برون دبیرخانه‌ای به سرعت انجام شده و امکان تهیه گزارشات کنترلی و مدیریتی در لحظه فراهم خواهد بود. هم‌چنین، سیستم جامع تحت‌توب، **دسترس‌پذیری سیستم و دورکاری** را پوشش خواهد داد.

لایه چهارم: یکپارچه‌سازی سیستم‌های اتوماسیون اداری توزیع شده (با به‌کارگیری سینک‌سرور)

در کنار بهره‌مندی از پروتکل ECE در تبادل مکاتبات بین‌سازمانی و نیز در راستای پشت سر گذاشتن برخی محدودیت‌های این روش، راهکار جامع اتوماسیون اداری رایورز مجهز به موتور قدرتمند سینک‌سرور گردیده است. به عبارتی دیگر، سازمان‌هایی که از اتوماسیون اداری رایورز- با پایگاه داده‌های مجزا- استفاده می‌نمایند، بهره‌برداری کاملاً یکپارچه را تجربه نموده و کاربران از **مزایای سازمان جامع در کنار پیاده‌سازی غیرمتمرکز** بهره‌مند می‌گردند.

لایه پنجم: ارتباط با سپاد (سوئیچ پیام الکترونیک دولت)

در این لایه که - در حقیقت مکمل لایه‌های پیشین است- ارتباط با شبکه دولت از طریق سپاد (سوئیچ پیام الکترونیک دولت) برقرار و گام نهایی برای ایفای نقش به عنوان حلقه‌ای از زنجیره کاملاً الکترونیک برداشته شده و در نهایت **پیگیری و ارسال مکاتبات میان ارگان‌های مختلف**، محقق می‌گردد.





ساختمان شماره ۱

تهران، خیابان وزرا،

خیابان هجدهم، شماره ۳۰

تلفن: ۸۸۷۲۱۵۰۱

فکس: ۸۸۷۱۱۵۰۴

ساختمان شماره ۲

تهران، خیابان ولیعصر،

نرسیده به توانیر،

خیابان احتشام، شماره ۵

تلفن: ۸۹۳۲۶۰۰۰

فکس: ۸۸۷۹۳۵۶۹

www.rayvarz.com