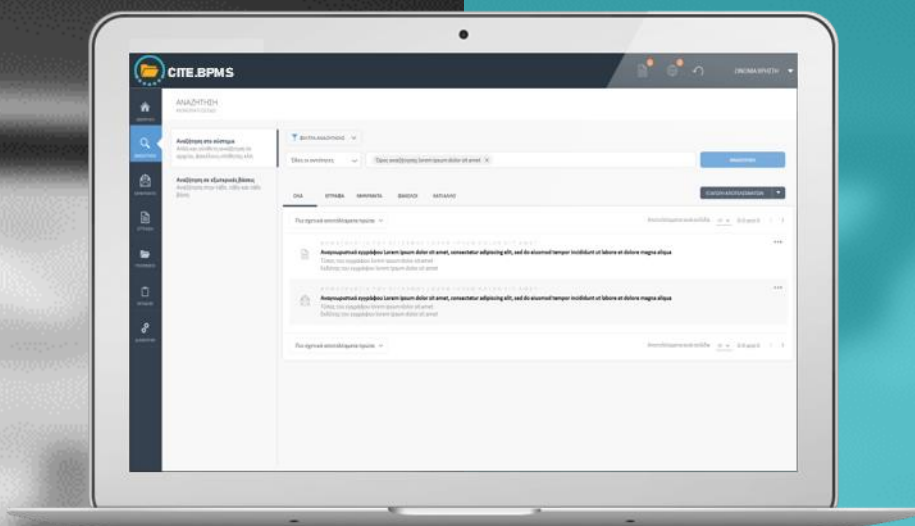




CITE.BPMS

Ολοκληρωμένη Διαχείριση
Επιχειρησιακών Διεργασιών



Το **CITE.BPMS** είναι μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα λογισμικού η οποία επιτρέπει σε έναν Οργανισμό να δημιουργήσει ένα σημείο αναφοράς για την οργάνωση, διαχείριση και παρακολούθηση των επιχειρησιακών διεργασιών του. Το **CITE.BPMS** ενσωματώνει τις λειτουργικότητες εκείνες οι οποίες απαιτούνται για τη διαχείριση μιας διεργασίας την οποία εκτελεί μια επιχειρησιακή μονάδα, από την αφετηρία της έως την ολοκλήρωση του χειρισμού της και την αρχειοθέτησή της. Υιοθετώντας ανοιχτό μοντέλο δεδομένων και σύγχρονες πρακτικές διαλειτουργικότητας, προσαρμόζεται απόλυτα στις ανάγκες διασύνδεσης υφισταμένων και μελλοντικών πληροφοριακών συστημάτων ενός Οργανισμού και εντάσσεται ομαλά στο σύνολο συστημάτων που τον εξυπηρετούν.

- Διαχείριση Εγγράφων: CITE.DocuMan
- Διαχείριση Υποθέσεων: CITE.Cases
- Ροές Εργασιών: CITE.DocuFlows
- Σύνταξη Φορμών: CITE.DocuForms
- Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο: CITE.Registry
- Προηγμένες Αναζητήσεις: CITE.DocuSearch
- Εξωτερικές Αναζητήσεις: CITE.SearchBridge
- Αναφορές / Επιχειρησιακή Ευφυΐα: CITE.BPI
- Καταγραφή Ενεργειών: CITE.AuditVault
- Δρομολόγηση Μηνυμάτων: CITE.DocuBridge
- Δίαυλος Επεξεργασίας: CITE.DocuProc
- Πολύτροπες Ενημερώσεις: CITE.Notifications



Το **CITE.BPMS** ενσωματώνει ως δομικές μονάδες του μια σειρά από υποσυστήματα τα οποία μπορούν να ενεργοποιούνται και διαμορφώνονται κατάλληλα ώστε να συνθέσουν το περιβάλλον που επιθυμεί ο Οργανισμός:

Διαχείριση Εγγράφων: CITE.DocuMan

Το Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων είναι ο ακρογωνιαίος λίθος του συστήματος υποθέσεων. Σε αυτό εναποτίθενται όλα τα μηνύματα τα οποία σχετίζονται με μία υπόθεση, είτε προερχόμενα από εξωτερικές πηγές είτε παραγόμενα από τις εσωτερικές διαδικασίες του χειρισμού της υπόθεσης από τα στελέχη του φορέα. Τα μηνύματα αυτά μπορεί να είναι μεμονωμένα έγγραφα ή και συστάδες εγγράφων (πχ μήνυμα με επισυναπτόμενα έγγραφα) τα οποία το **CITE.DocuMan** τα χειρίζεται σύμφωνα με την εκάστοτε διαμόρφωσή του, είτε ως μεμονωμένα έγγραφα είτε ως συστάδες εγγράφων τις οποίες τεκμηριώνει ενιαία. Τα έγγραφα τεκμηριώνονται με μεταδεδομένα τα οποία διαμορφώνονται σύμφωνα με τις ανάγκες της εκάστοτε εγκατάστασης και μπορούν να περιλαμβάνουν ελεύθερα πεδία, πεδία με δομή και τύπο καθώς, λίστες και ιεραρχίες όρων. Το **CITE.DocuMan** μπορεί να χειριστεί εγγενώς ένα πλήθος ευρέως διαδεδομένων μορφοτύπων αρχείων, όπως pdf, έγγραφα MS Office, πολλούς τύπους αρχείων εικόνας και βίντεο, ενώ μέσω επεκτάσεων (plugins) μπορεί να καλύψει πρόσθετους μορφότυπους. Σε άμεση σύνδεση με το Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο (**CITE.Registry**), μπορεί να αποδίδει αριθμούς πρωτοκόλλου στα έγγραφα που χειρίζεται με μεγάλη ευελιξία κανόνων. Η πρόσβαση στα έγγραφα μπορεί να καθορίζεται είτε σε επίπεδο εγγράφου και χρήστη, αλλά και πιο αφαιρετικές δομές υποστηρίζονται, όπως πχ σε επίπεδο υπόθεσης / τμήματος. Τα έγγραφα μπορούν να συνδέονται με ροές εργασιών οι οποίες αποσκοπούν στην παραγωγή ή τον χειρισμό τους. Το **CITE.DocuMan** διασυνδέεται με το δίαυλο επεξεργασίας εγγράφων ο οποίος προσφέρει, πέραν της δυνατότητας εξαγωγής και αναγνώρισης κειμένου, δυνατότητες όπως αναγνώριση διπλοτύπων, εξαγωγή νέων μεταδεδομένων από το σώμα ή τα μεταδεδομένα του εγγράφου, μετατροπή μορφοτύπων κ.α.

Το **CITE.DocuMan** μπορεί να αντικατασταθεί από εξωτερικό σύστημα ή υπηρεσία την οποία διαθέτει ο Φορέας, εφόσον αυτή ικανοποιεί τις ελάχιστες απαιτήσεις του **CITE.Cases**.

Διαχείριση Υποθέσεων: CITE.Cases

Το Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων είναι το σημείο όπου τα έγγραφα εντάσσονται σε υποθέσεις, τις οποίες χειρίζεται ή διατηρεί ο Οργανισμός. Μια υπόθεση μπορεί να τεκμηριώνεται δυναμικά ανεξάρτητα των εγγράφων που περιέχει, με διαφορετικό ή επικαλυπτόμενο σύνολο μεταδεδομένων το οποίο μπορεί να διαμορφώνεται ανάλογα με τις ανάγκες του Οργανισμού. Το **CITE.Cases** επιτρέπει την εύκολη τεκμηρίωση μιας υπόθεσης από τα έγγραφά της σε συγκεκριμένες χρονικές στιγμές (πχ κατά τη δημιουργία της). Οι υποθέσεις συνδέονται με χειριστές και τμήματα, των οποίων οι κανόνες πρόσβασης μπορούν να ποικίλουν: ανάλογα με τις ανάγκες του Οργανισμού έλεγχος πρόσβασης μπορεί να εφαρμόζεται σε ολόκληρη υπόθεση ή σε ένα έγγραφο, ενώ οι χειριστές της μπορούν κατ' επιλογή τους να δίνουν προσωρινή ή μόνιμη

πρόσβαση σε άλλους χειριστές ή τμήματα του Οργανισμού. Μια υπόθεση διατηρεί τη δική της κατάσταση διεκπεραίωσης η οποία μπορεί να ενημερώνεται από την κατάσταση χειρισμού των εγγράφων που περιέχει ή των εργασιών που εκτελούνται στο πλαίσιο του χειρισμού της. Κάθε μεταβολή περιεχομένου μιας υπόθεσης μπορεί να ενημερώνει τους χειριστές της ώστε να προβαίνουν σε περαιτέρω ενέργειες.

Δομικό στοιχείο του **CITE.Cases** είναι το σύστημα ουρών χειρισμού υποδοχής, όπου εντάσσονται τα έγγραφα πριν την απόδοσή τους σε υποθέσεις. Οι ουρές αυτές επιτρέπουν τη δρομολόγηση των εγγράφων και την προ-τεκμηρίωση τους. Εν συνεχεία, με την οριστική ένταξή τους σε υπόθεση, τα έγγραφα αποδίδονται στους χειριστές της υπόθεσης, απομακρυνόμενα από την ουρά χειρισμού της υποδοχής τους. Το σύστημα **CITE.DocuBridge** κάνει χρήση των ουρών για τη δρομολόγηση των εισερχομένων εγγράφων.

Το **CITE.Cases** ενσωματώνει ισχυρό πολυγλωσσικό σύστημα αναζητήσεων το οποίο προσφέρει αναζητήσεις Υποθέσεων και Εγγράφων χρησιμοποιώντας στοιχεία και από τις δύο πηγές. Έτσι μπορεί ο χειριστής να αναζητά έγγραφα βάσει μίξης στοιχείων της υπόθεσης στην οποία ανήκει και των εγγράφων στα οποία αναφέρεται καθώς και των υποθέσεων βάσει της τεκμηρίωσης της υπόθεσης και των εγγράφων τα οποία περιέχει.

Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο: CITE.Registry

Το Σύστημα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου αναλαμβάνει την απόδοση αναγνωριστικών στοιχείων στα έγγραφα τα οποία του ανατίθενται με μια πλειάδα κανόνων. Οι κανόνες αυτοί μπορούν να λαμβάνουν υπόψη την κατεύθυνση των εγγράφων (εισερχόμενα, εξερχόμενα, οίκοθεν), το θεματολόγιό τους, τα στοιχεία διανομής τους (αποστολέας, εσωτερικοί παραλήπτες, τμήματα και διευθύνσεις κοκ) , τα αντικείμενα ή πρόσωπα στα οποία αναφέρονται. Υποστηρίζει απόδοση γενικών και ειδικών αριθμών πρωτοκόλλου, όπως πχ πρωτόκολλα τμημάτων, ομάδων, υποθέσεων κοκ με πλειάδα από κανόνες, ενώ μπορεί να δέχεται και πρόσθετη λογική με τη βοήθεια plugins για την απόδοση αριθμών πρωτοκόλλου. Για την τήρηση των μεταδεδομένων του εκμεταλλεύεται τις υπηρεσίες του συστήματος διαχείρισης εγγράφων, με το οποίο είναι στενά συνδεδεμένο. Μπορεί να παρέχει αριθμούς πρωτοκόλλου και σε εξωτερικά συστήματα και μέσα από γραφική διεπαφή χρήστη και από την προγραμματιστική διεπαφή του (API), η οποία προσφέρεται μέσω REST API για απεριόριστες δυνατότητες ενσωμάτωσης σε υφιστάμενες υποδομές.

Το **CITE.Registry** μπορεί να αντικατασταθεί από εξωτερικό σύστημα ή υπηρεσία την οποία διαθέτει ο Φορέας, εφόσον αυτή ικανοποιεί τις ελάχιστες απαιτήσεις του **CITE.Cases**

Ροές Εργασιών: CITE.DocuFlows

Ο χειρισμός μιας υπόθεσης, περιλαμβάνει ένα σύνολο εργασιών τις οποίες εκτελούν τα στελέχη ενός Οργανισμού. Το **CITE.Cases** παρακολουθεί αυτές τις εργασίες μέσα από το υποσύστημα Διαχείρισης Ροών Εργασιών (**CITE.DocuFlows**), μια ευέλικτη μονάδα η οποία μπορεί να εφαρμόζει πρότυπες ροές εργασιών στις ενέργειες τις

οποίες εκτελεί ένας χειριστής σε μία εργασία. Μπορεί να παρακολουθεί εργασίες οι οποίες εκτελούνται από έναν ή περισσότερους χειριστές, εν σειρά ή παράλληλα, αναθέσεις σε άλλα στελέχη καθώς και να αποστέλλει υπενθυμίσεις και ειδοποιήσεις ανάλογα με την εξέλιξη μιας εργασίας, να διαμορφώνει την κατάσταση εγγράφων ή υποθέσεων με την ολοκλήρωση μιας εργασίας και να καταγράφει αναλυτικά κάθε ενέργεια που γίνεται στο πλαίσιο της.

Προαιρετικά υποστηρίζεται αυτόματη ανάθεση εργασιών, η οποία γίνεται με βάση κριτήρια και κανόνες ενεργοποίησης (κυκλικά, επόμενος διαθέσιμος κοκ). Για την υποστήριξη της διαδικασίας το σύστημα χρησιμοποιεί και τις τρέχουσες αναθέσεις αλλά και τη διαθεσιμότητα των χειριστών (απουσίες) αλλά και την κρισιμότητα μιας ανάθεσης. Οποιαδήποτε λογική ανάθεσης είναι δυνατόν να προστεθεί με χρήση προσαρτώμενων συνιστωσών (plugins).

Το **CITE.DocuFlows** μπορεί να συνθέτει ροές εργασιών οι οποίες αποτελούν μείγμα εργασιών που εκτελούνται από χειριστές ή αυτόματες διαδικασίες, οι οποίες μέσω προσαρτημάτων (plugins) μπορούν να προκαλούν μια σειρά από ενέργειες σε τρίτα συστήματα ή το ίδιο του **CITE.BPMS**. Ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά αυτές οι ενέργειες μπορεί να είναι κλήσεις εξωτερικών υπηρεσιών, αποστολή μηνυμάτων, δημιουργία προσαρμοσμένων εγγράφων κοκ.

Προηγμένες Αναζητήσεις: CITE.DocuSearch

Το **CITE.BPMS** βασίζεται στο σύστημα ευρετηρίασης και αναζητήσεων **CITE.DocuSearch**. Το σύστημα συνδυάζει ευρετηριάζει το σύνολο των δεδομένων, μεταδεδομένων και περιεχομένου των εγγράφων που χειρίζεται το σύστημα είτε αυτά αφορούν σε υποθέσεις είτε αφορούν σε έγγραφα σε μια κατανεμημένη υποδομή υψηλής απόδοσης και έχει τη δυνατότητα να αποκριθεί σε σύνθετες επερωτήσεις οι οποίες μπορούν να αφορούν κάθε στοιχείο της εφαρμογής.

Η αναζήτηση προσφέρει συνδυαστικά δυνατότητες δομημένης αναζήτησης και αναζήτησης πλήρους κειμένου (full text search) με δυνατότητα αξιολόγησης της κάλυψης των κριτηρίων από ένα αντικείμενο του συστήματος (πχ υπόθεση, έγγραφο, πρόσωπο κλπ) και παράδοση των αποτελεσμάτων με διάφορες ταξινομήσεις και προβολές.

Προαιρετικά προσφέρεται διεπαφή σύνθεσης επερωτήσεων, όπου ο χρήστης μπορεί να συνθέσει επερωτήσεις με λογικές πράξεις (AND/OR) δίνοντας ακόμα μεγαλύτερη ευελιξία στον χειριστή για τον εντοπισμό της πληροφορίας που αναζητά.

Δίαυλος Επεξεργασίας Εγγράφων: CITE.DocuProc

Ο Δίαυλος Επεξεργασίας Εγγράφων **CITE.DocuProc** αναλαμβάνει την εξαγωγή χαρακτηριστικών, μεταδεδομένων και κειμένου από τα έγγραφα τα οποία του παραδίδονται. Πιο συγκεκριμένα, παραλαμβάνει ένα ή περισσότερα έγγραφα τα οποία αποτελούν μέρη ενός μηνύματος μαζί με τα μεταδεδομένα τα οποία τα συνοδεύουν μέχρι τη συγκεκριμένη φάση της επεξεργασίας του από το **CITE.BPMS**

και αφού τα επεξεργαστεί μέσα από μια σειρά από φίλτρα, επιστρέφει ενδεχόμενα πρόσθετα ψηφιακά αρχεία και μεταδεδομένα για το μήνυμα και τα έγγραφα τα οποία παρέλαβε. Έτσι μέσα από το **CITE.DocuProc** μπορούν ενδεικτικά να εξαχθούν εναλλακτικοί μορφότυποι ενός αρχείου (πχ MS Office σε PDF), να μετατραπεί μία εικόνα σε εναλλακτικές μορφές συμπίεσης (πχ jpg σε png, tiff σε jpeg κοκ), να εξαχθεί το κείμενο ενός αρχείου (πχ πλήρες κείμενο από ένα έγγραφο MS Office ή PDF), να γίνει οπτική αναγνώριση χαρακτήρων από ένα αρχείο σάρωσης εγγράφου (υποστηρίζεται σε 10άδες γλώσσες), να μετατραπεί ένα αρχείο video (πχ από κάθε μορφότυπο σε mp4 κατάλληλο για διαδικτυακό συρμό), να εξαχθούν δομημένα μεταδεδομένα (πχ πληροφορία θέσης και χρόνου από φωτογραφίες) κοκ. Εξειδικευμένες συνιστώσες του **CITE.DocuProc** μπορούν επιπρόσθετα να επεξεργάζονται τα μεταδεδομένα και το περιεχόμενο ενός εγγράφου σε συνδυασμό με τα δεδομένα της Βάσης Δεδομένων του **CITE.BPMS** και να δομούν στοιχεία τα οποία βρίσκονται αδόμητα μέσα σε ένα έγγραφο. Παράδειγμα αποτελεί η αυτόματη αναγνώριση στοιχείων τα οποία εμπίπτουν σε πρότυπα, αριθμοί πρωτοκόλλου εγγράφων, φορείς διακίνησης εγγράφων κοκ.

Δρομολόγηση Μηνυμάτων: CITE.DocuBridge

Το Σύστημα Δρομολόγησης Μηνυμάτων προσθέτει στο **CITE.Cases** δυνατότητες αυτόματης, ημιαυτόματης ή χειροκίνητης εισαγωγής μηνυμάτων. Η λειτουργία του ξεκινά από την υποδοχή ενός μηνύματος, το οποίο μπορεί να εισάγεται χειροκίνητα στο σύστημα ή αυτόματα με άντληση από εξωτερικές πηγές. Το **CITE.DocuBridge** υποστηρίζεται από τον **CITE.DocuProc** ο οποίος επιφορτίζεται με την εξαγωγή και επισύναψη μεταδεδομένων σε κάθε μήνυμα ή έγγραφο που του παραδίδεται. Τα μεταδεδομένα αυτά χρησιμοποιούνται από το **CITE.DocuBridge** ώστε να κατευθύνει ένα μήνυμα / έγγραφο σε κάποια εσωτερική ουρά χειρισμού, διεύθυνσης/τμήματος είτε υποδοχής, ή ακόμα και να το απορρίψει, αφού πρώτα (προαιρετικά) το πρωτοκολλήσει στο **CITE.Registry** μέσω των σχετικών υπηρεσιών του **CITE.Cases**.

Το **CITE.DocuBridge** δέχεται Plugins τα οποία επιτρέπουν την αυτόματη άντληση μηνυμάτων / εγγράφων από εξωτερικά συστήματα, όπως eMail (IMAP/POP3), REST API, FTP, HTTP ή ακόμα και απλά από ένα σημείο του αρχειακού συστήματος, τα οποία συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του συστήματος, ενώ μέσω ενός ανοιχτού API μπορούν να κατασκευάζονται και πρόσθετα για οποιαδήποτε άλλη εξωτερική υπηρεσία.

Εκτός από την εισαγωγή μηνυμάτων το **CITE.DocuBridge** μπορεί να επιφορτίζεται και την αυτόματη αποστολή μηνυμάτων σε εξωτερικά συστήματα.

Η αποστολή αυτή κατ' αντιστοιχία με την εισαγωγή μπορεί να εκτελείται μέσω Plugins τα οποία χειρίζονται συγκεκριμένες διεπαφές και πρωτόκολλα. Επί παραδειγματι μπορεί να πραγματοποιείται μέσω email, με αποστολή σε συγκεκριμένο REST API, με αποθήκευση ως έγγραφο σε κάποιο αρχειακό σύστημα κοκ ενώ μέσω custom plugins μπορούν να ικανοποιούνται όλες οι μελλοντικές απαιτήσεις.

Με τον τρόπο αυτό το **CITE.BPMS** μπορεί να ενσωματώνεται πλήρως σε ένα σύστημα CRM και να εξελίσσεται μαζί του.

Το **CITE.DocuBridge** και οι συνιστώσες του αποτελούν προαιρετικά στοιχεία μιας εγκατάστασης.

Σύνταξη Φορμών: CITE.DocuForms

Το υποσύστημα δημιουργίας φορμών αφορά στην δημιουργία δομημένων εγγραφών και μηνυμάτων μέσα από το **CITE.BPMS**. Οι φόρμες μπορούν να έχουν πεδία διαφόρων τύπων όπως αριθμητικά, ημερομηνιακά, μερικά ημερομηνιακά, κειμένου, λίστες, γεωγραφικά, πλήρως μορφοποιημένου κειμένου, πολυμέσων ή ακόμα και custom πεδία ενώ μπορούν να συνοδεύονται και από επισυναπτόμενα αρχεία. Διαμορφώνονται είτε μέσω του εσωτερικού μηχανισμού σχεδίασης φορμών είτε με plugins τα οποία δίνουν πρόσθετη ευελιξία διαμόρφωσης έναντι των βασικών εργαλείων της πλατφόρμας.

Οι φόρμες, αφού σχεδιαστούν, μπορούν να συμπληρώνονται από τους χειριστές εντός της διεπαφής του συστήματος και μπορούν αυτόματα να δημιουργούν έγγραφα διαφόρων μορφοτύπων (PDF ως βασικός τύπος, ενώ πρόσθετοι μορφότυποι, όπως πχ docx υποστηρίζονται ως επεκτάσεις). Οι φόρμες μπορούν να αποτελούν μέρη των υποθέσεων (πχ δομημένα αιτήματα, δομημένες απαντήσεις κοκ) ή να παρακολουθούνται ως αυτόνομα έγγραφα της πλατφόρμας.

Καταγραφή Ενεργειών: CITE.AuditVault

Το σύστημα καταγραφής ενεργειών είναι ένα κατακευματισμένο σύστημα το οποίο διαχωρίζεται διαχειριστικά από όλα τα υπόλοιπα συστήματα της σουίτας εφαρμογών **CITE.BPMS** ώστε να είναι δυνατή η διαφύλαξη της ακεραιότητάς του σε συστήματα υψηλών προδιαγραφών ασφαλείας. Μέσω REST API επιτρέπει σε κάθε εφαρμογή της σουίτας να στέλνει σε αυτό δεδομένα καταγραφής τα οποία αφορούν σε (α) μεταβολές δεδομένων που προκαλούνται από ενέργειες των χρηστών (tracing) (β) ενέργειες των χρηστών μέσα στο εκάστοτε σύστημα (πχ πρόσβαση σε λειτουργίες και δεδομένα) και (γ) στοιχεία συμπεριφοράς των εφαρμογών και καταγραφής των εσωτερικών τους καταστάσεων και δεδομένων (logging).

Το **CITE.AuditVault** παρέχει δική του, ανεξάρτητη, διεπαφή για την ενδοσκόπηση των δεδομένων που καταγράφει. Προαιρετικά προσφέρονται plugins εντός των υπολοίπων εφαρμογών του πακέτο **CITE.BPMS** τα οποία επιτρέπουν προβολή των καταγεγραμμένων δεδομένων εντός της ίδιας διεπαφής. Η διεπαφή επιτρέπει την εκτέλεση επερωτήσεων πάνω στα δεδομένα, τα οποία καταγράφονται με πλήθος μεταδεδομένων. Το σύστημα προσφέρει δομημένες αναζητήσεις καθώς και αναζητήσεις πλήρους κειμένου (full text search) στο σύνολο των μεταδεδομένων και του περιεχομένου καταγραφής.

Πολύτροπες Ενημερώσεις: CITE.Notifications

Κάθε εφαρμογή του πακέτου παράγει μηνύματα τα οποία ενημερώνουν χειριστές, ή διαχειριστές των εφαρμογών για τις μεταβολές ή καταστάσεις εκείνες οι οποίες χρήζουν της ενημέρωσης ή προσοχής τους. Το υποσύστημα ενημερώσεων **CITE.Notifications** αναλαμβάνει να παραδώσει τις ενημερώσεις αυτές στους ενδιαφερόμενους μέσα από ένα πλήθος εναλλακτικών καναλιών (email, sms, personal message, push notifications, ενημερώσεις εντός εφαρμογής κοκ) τις οποίες μπορεί να διαμορφώσει με κανόνες από τη μία πλευρά ο διαχειριστής του συστήματος και από την άλλη ο ειδοποιούμενος χρήστης, ώστε οι ενημερώσεις αυτές να έχουν την ελάχιστη δυνατή ενόχληση και να παράγουν το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα. Οι ενημερώσεις αυτές εκτός από τα βασικά στοιχεία ενημέρωσης του χρήστη μπορούν κατά περίπτωση να είναι ενεργές, επιτρέποντας στον παραλήπτη τους να αλληλοεπιδράσει απευθείας με το σύστημα μέσα από την ενημέρωση και να χειριστεί ή να προβάλει το αίτιο δημιουργίας της.

Το σύστημα ενημερώσεων είναι απεριόριστα επεκτάσιμο μέσω plugins ώστε να καλύψει κάθε μελλοντικό δίαυλο ενημέρωσης.

Η δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων σε δημοφιλείς πλατφόρμες επικοινωνίας και SMS Gateways καθώς και οι ενεργές ενημερώσεις αποτελούν προαιρετικά χαρακτηριστικά του συστήματος.

Εξωτερικές Αναζητήσεις: CITE.SearchBridge

Σε περιπτώσεις Οργανισμών που η διαχείριση υποθέσεων αφορά και σε αναζήτηση πληροφοριών βάσει των στοιχείων μιας υπόθεσης και των εγγράφων που την απαρτίζουν, το **CITE.SearchBridge** αναλαμβάνει να διευκολύνει την συγκέντρωση των αποτελεσμάτων αναζητήσεων σε ένα κεντρικό σημείο, αυτό του **CITE.BPMS**. Εκμεταλλεζόμενο διεπαφές διαδικτυακών υπηρεσιών εξωτερικών πηγών αναζήτησης καθώς και τα σημασιολογικά χαρακτηριστικά των κριτηρίων αναζήτησης, το **CITE.SearchBridge** αυτόματα ή ημιαυτόματα επιλέγει τα κατάλληλα μεταδεδομένα μιας υπόθεσης ή ενός εγγράφου και τα προτείνει στον χειριστή ως τιμές για τα φίλτρα αναζήτησης τα οποία προσφέρουν οι εξωτερικές πηγές αναζήτησης. Επιπρόσθετα και σε επίπεδο συστήματος αλλά και σε επίπεδο χρήστη, μπορούν να διαμορφωθούν προφίλ αναζήτησης τα οποία μπορούν να συνδυάζουν πηγές ή κριτήρια αναζήτησης, ώστε ο χειριστής εύκολα να απευθύνει την επερώτησή του στους κατάλληλους αποδέκτες.

Το **CITE.SearchBridge** μπορεί να εκμεταλλευτεί συγκεκριμένες διεπαφές διαδικτυακών υπηρεσιών πηγών πληροφοριών, οι οποίες μπορούν να διαμορφωθούν κατάλληλα για εκμετάλλευση του μοντέλου δεδομένων της εκάστοτε εγκατάστασης, ενώ μπορεί να επεκταθεί μέσω plugins για την επικοινωνία με νέες πηγές.

Σημαντικό χαρακτηριστικό του **CITE.SearchBridge** είναι ότι μπορεί να εκμεταλλεύεται παράλληλα περισσότερες από μία πηγές αναζήτησης, αναλαμβάνοντας τον συγχρονισμό των απαντήσεών τους και να συναθροίζει τα αποτελέσματά τους με κατάλληλη μορφοποίηση στον περιηγητή διαδικτύου του

χρήστη, παρουσιάζοντας τα κριτήρια, τα αποτελέσματα αλλά και τις αστοχίες που ενδεχομένως παρατηρήθηκαν. Υποστηρίζει επανάληψη των ερωτημάτων σε περίπτωση αποτυχίας λήψης απάντησης (πχ timeout) και δημιουργία εγγράφου (MS Office και PDF) από τα κριτήρια και αποτελέσματα αναζήτησης.

Αναφορές και Επιχειρησιακή Ευφυΐα: CITE.BPI

Το **CITE.BPMS** υποστηρίζει την εξαγωγή αναφορών με δύο τρόπους.

Ο πρώτος είναι η άμεση δημιουργία αναφορών από τα αποτελέσματα αναζητήσεων του συστήματος. Ο χειριστής μπορεί να επιλέξει πεδία που θα εμφανίζονται και να εξάγει τα αποτελέσματα αυτά είτε σε κάποια άμεσα επεξεργάσιμη μορφή (πχ xls) είτε σε μορφή εγγράφου (PDF), μάλιστα εκμεταλλευόμενος χαρακτηριστικά συνάθροισης (grouping) που προσφέρει η διεπαφή.

Ο δεύτερος τρόπος είναι η εκμετάλλευση του υποσυστήματος **CITE.BPI** το οποίο αναλαμβάνει τη διασύνδεση των εφαρμογών με δημοφιλή συστήματα Analytics και Αναφορών, όπως επί παραδείγματι Microsoft SQL Server Reporting Services και Jaspersoft Reports. Μέσω του **CITE.BPI** και των εκεί διαμορφούμενων αναφορών, ο χειριστής μπορεί να προετοιμάσει τα κριτήρια μιας αναφοράς τα οποία το σύστημα θα μεταφέρει στο αντίστοιχο σύστημα παραγωγής αναφορών και μετά την επεξεργασία, τα αποτελέσματα θα παραδοθούν στο περιβάλλον της εφαρμογής του **CITE.BPMS**. Η διαμόρφωση των αναφορών γίνεται μέσα από τα εργαλεία των εξωτερικών αυτών συστημάτων αναφορών.

Το σύστημα **CITE.BPI** είναι επεκτάσιμο κατά δύο τρόπους: μέσω plugins μπορεί να εκμεταλλεύεται νέα συστήματα BI / Analytics / Reporting ενώ μπορεί να ενσωματώνει και custom αναφορές που υλοποιούνται ως plugins του **CITE.BPMS** και εκμεταλλεύονται άμεσα το API του συστήματος που τους εκτίθεται από αυτό.

Δυναμικά Χαρακτηριστικά

Το **CITE.BPMS** φέρνει μαζί του μια σειρά από δυναμικά χαρακτηριστικά τα οποία θα ικανοποιήσουν κάθε απαιτητική εγκατάσταση.

Ισχυρό και πλήρες πλαίσιο ασφαλείας

Το **CITE.BPMS** υιοθετεί ένα ανοιχτό και ισχυρό μοντέλο ασφαλείας το οποίο καλύπτει κάθε απαίτηση που τίθεται σε κάθε σύγχρονο σύστημα.

Ως προς την **ταυτοποίηση (authentication)**, το σύστημα, εκτός των χρηστών, το σύστημα χρησιμοποιεί δομές όπως ρόλους, ομάδες και οργανωτικές μονάδες (τμήματα, διευθύνσεις κοκ).

Ως προς την **εξουσιοδότηση (authorization)** χρησιμοποιούνται μηχανισμοί οι οποίοι εφαρμόζουν κανόνες με διάφορες μεθόδους, όπως: ρητή πρόσβαση σε οντότητες μέσω λιστών ελέγχου πρόσβασης (Access Control Lists) ή έμμεση λόγω ένταξης σε

οργανωτική μονάδα ή συσχετισμού με υπόθεση και ρητή πρόσβαση σε λειτουργικές περιοχές του συστήματος, με χρήση του ρόλου του χρήστη.

Με κατάλληλα plugins η ίδια η ταυτοποίηση και η εξουσιοδότηση μπορούν να γίνονται σχεδόν από κάθε σύγχρονο σύστημα ταυτοποίησης ή/και εξουσιοδότησης, όπως LDAP, Active Directory, PAM, OpenID, SAML, proxy headers, Two Factor Authentication, SAML, OAuth2 κοκ ενώ συνδυασμοί αυτών επιτρέπονται. Το **CITE.BPMS** υποστηρίζει τεχνική SSO σε όλο το εύρος των εφαρμογών του.

Το **CITE.BPMS** χρησιμοποιεί **κρυπτογράφηση** για κάθε επικοινωνία του με βάση τα πλέον σύγχρονα πρότυπα που προσφέρονται σε HTTPS, ενώ παλαιότερα πρότυπα μπορούν να εφαρμόζονται κατ' εξαίρεση εφόσον μια εγκατάσταση το απαιτεί για λόγους συμβατότητας με παλαιότερο λογισμικό. Προαιρετικά, μπορεί να εφαρμόζει κρυπτογράφηση και στα δεδομένα των ψηφιακών αρχείων και στα δεδομένα των ευρετηρίων κειμένου, μέσω κρυπτογράφησης αρχειακού συστήματος, ενώ μπορεί να εφαρμόζει και κρυπτογράφηση της βάσης δεδομένων σε επίπεδο συστήματος διαχείρισης ΒΔ (**encryption at rest**).

Ένας από τους μηχανισμούς ασφάλειας του **CITE.BPMS** είναι αυτός της συνεχούς και πλήρους καταγραφής όλων των γεγονότων που συμβαίνουν σε αυτό. Αυτό μπορεί να διαμορφώνεται ώστε να καταγράφει όλες τις ενέργειες χρηστών και όλες τις μεταβολές δεδομένων που αυτές προκαλούν, καθώς και μεγάλο μέρος των εσωτερικών διαδικασιών του συστήματος. Τα στοιχεία αυτά αποθηκεύονται σε διακριτό σύστημα καταγραφής (**CITE.AuditVault**) το οποίο μπορεί να ανήκει σε διαφορετικό χώρο διαχειριστικής αρμοδιότητας, ώστε να μην είναι δυνατή η παραποίηση των δεδομένων από την ίδια αρχή διαχείρισης με αυτή της ΒΔ.

Τέλος το **CITE.BPMS** ελέγχεται ενδελεχώς κατά την παραγωγή του ως προς τις **OWASP TOP 10** ευπάθειες λογισμικού διαδικτυακών εφαρμογών, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι κίνδυνοι παραβίασης και αλλοίωσης των δεδομένων που διαχειρίζεται.

Αρχιτεκτονική υψηλής διαθεσιμότητας

Το σύνολο των εφαρμογών του **CITE.BPMS** υλοποιούνται με βάση προδιαγραφές υψηλής διαθεσιμότητας. Αυτό εφαρμόζεται σε κάθε επίπεδο και σε κάθε υποσύστημα:

Ως προς τα δεδομένα του η κάλυψη της απαίτησης υψηλής διαθεσιμότητας είναι καθολική. Στο επίπεδο της ΒΔ το υποστηρίζονται διατάξεις clustering Active / Active και Active / Passive με την εκμετάλλευση δομών που ελαχιστοποιούν τις ενδεχόμενες συγκρούσεις μεταξύ των αντιγράφων, επιτρέποντας την απρόσκοπτη αύξηση των σχετικών κόμβων σύμφωνα με τις ανάγκες της εγκατάστασης. Στο επίπεδο του αρχειακού συστήματος υποστηρίζεται κατανεμημένο αρχειακό σύστημα με χαρακτηριστικά πλεονασμού (redundancy) και διασποράς οποιουδήποτε βαθμού απαιτείται. Το υποσύστημα ευρετηρίασης λειτουργεί εγγενώς σε μορφή συστάδας με διαμορφούμενη διασπορά και πλεονασμό καθώς και δυνατότητα αυτόματης ανάκαμψης από αστοχίες επικοινωνίας κλπ.

Ως υποδοχή το σύστημα είναι συμβατό με reverse proxy και load balancer επιτρέποντας κάθε μορφή εφαρμογής των σχετικών τεχνικών (πχ προτεραιότητα σε ένα κόμβο, διατήρηση σύνδεσης, κυκλικά, τυχαία διασπορά κοκ) ενώ προσφέρει ειδικά σημεία αναφοράς για την ανάγνωση της κατάστασης του συστήματος (is alive).

Εγγενώς το **CITE.BPMS** είναι υλοποιημένο με βάση την απαίτηση δυνατότητας υπερ-υψηλής κλιμάκωσης. Κάθε υποσύστημά του μπορεί να αναπτύσσεται σε οποιοδήποτε αριθμό κόμβων απαιτείται, επιτρέποντας και συνέχιση μετά αστοχία αλλά και αύξηση των πόρων για την επίτευξη όρων διαθεσιμότητας που ενδεχομένως τίθενται (πχ ρυθμός εξυπηρέτησης).

Τα παραπάνω στοιχεία υψηλής διαθεσιμότητας είναι προαιρετικά και εφαρμόζονται ανάλογα με τις ανάγκες της εκάστοτε εγκατάστασης.

Ανοιχτό μοντέλο, επεκτασιμότητα και προσαρμοστικότητα

Το **CITE.BPMS** υιοθετεί ένα **ανοιχτό μοντέλο δεδομένων** το οποίο επιτρέπει την προσαρμογή του στις ανάγκες σχεδόν κάθε χώρου αρμοδιότητας τον οποίο καλείται να ικανοποιήσει. Ελάχιστα μεταδεδομένα τα οποία χειρίζεται είναι συστηματικής φύσης και προκαθορισμένα ενώ οι διάφορες οντότητες δεδομένων του επιτρέπουν μεγάλο βαθμό διαμόρφωσης των στοιχείων των οποίων περιέχουν (πχ πεδία και σχέσεις).

Επιπλέον στο **ανοιχτό μοντέλο λειτουργίας** του, οι μονάδες που το απαρτίζουν έχουν ευελιξία στην συμπερίληψη ή όχι άλλων μονάδων ή την κάλυψη στοιχείων λειτουργικότητας από εξωτερικά συστήματα και υπηρεσίες.

Κάθε λειτουργική μονάδα του **CITE.BPMS** υιοθετεί δύο πολιτικές: (α) τη δυνατότητα διαμόρφωσης της συμπεριφοράς της με βάσει επιλογές που γίνονται κατά την εγκατάσταση και κατά περίπτωση και κατά τη λειτουργία του συστήματος και (β) την μεταβολή ή επέκταση της συμπεριφοράς της μέσα είτε από προσαρτήματα (plugins) είτε από επαφές διαλειτουργικότητας που ορίζονται με βάση ευρέως ανοιχτά πρότυπα (όπου υφίστανται) ή προδιαγραφές του **CITE.BPMS** που βασίζονται σε ανοιχτές τεχνολογίες και πρότυπα.

Με βάση τα παραπάνω χαρακτηριστικά, το **CITE.BPMS** μπορεί να επεκτείνεται λειτουργικά και να προσαρμόζεται σε ιδιαίτερα απαιτητικά και ετερογενή περιβάλλοντα Οργανισμών.

Διαλειτουργικότητα

Το **CITE.BPMS** αντιμετωπίζει το θέμα της απεριόριστης και απρόσκοπτης διαλειτουργικότητας με τρεις διαφορετικές τεχνικές.

- ✓ Υιοθέτηση ευρέως αποδεκτών ανοιχτών προτύπων σε κάθε πεδίο το οποίο αυτό είναι κατάλληλο για τις λειτουργικές και μη-λειτουργικές ανάγκες του συστήματος. Αυτό μπορεί να καλύπτει ανάγκες επικοινωνίας υπηρεσιών, μορφότυπους κοκ

- ✓ Παροχή καθολικής και πλήρους προγραμματιστικής διεπαφής, με εφαρμογή της προσέγγισης REST, βάσει της οποίας κάθε εξωτερικό σύστημα μπορεί να εκμεταλλευτεί το σύνολο της λειτουργικότητας του **CITE.BPMS** και να το εντάξει στο ευρύτερο πλαίσιο εφαρμογών ενός οργανισμού.
- ✓ Παροχή ειδικών εξειδικευμένων διαδικτυακών διεπαφών υπηρεσιών (EDI oriented) οι οποίες επιτρέπουν την άντληση και αποστολή πληροφοριών με περιορισμένο και απλουστευμένο εύρος κλήσεων έναντι του πλήρους REST API.

Συμβατότητα με ελαστικές υποδομές Cloud Computing

Το **CITE.BPMS** μπορεί να δίδεται είτε ως λογισμικό On Premises είτε ως Software As A Service (SaaS). Στην πρώτη περίπτωση η λειτουργία σε **υποδομή Cloud** είναι ο τρόπος με τον οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες του. Στη δεύτερη περίπτωση, οι δυνατότητες είναι εκεί ώστε να τις εκμεταλλευτεί και διαμορφώσει σύμφωνα με τις ανάγκες και τους πόρους του ο εκάστοτε Οργανισμός.

Το **CITE.BPMS** είναι απόλυτα συμβατό με συνήθεις ενορχηστρωτές υποδομών και υποστηρίζει την κλιμάκωση και αποκλιμάκωσή του σε μία **ελαστική υποδομή**. Ο αριθμός των κόμβων δεν είναι απαραίτητο να είναι γνωστό από την αρχή της εγκατάστασής του, καθώς μπορεί να αναπροσαρμόζεται κατά βούληση ενώ υπάρχει και η δυνατότητα αυτόματης ένταξης νέων κόμβων σε μία υποδομή υψηλής διαθεσιμότητας χωρίς παρέμβαση ανθρώπινου δυναμικού. Με την υποστήριξη της υποδομής, μπορεί να επιτρέψει και δυναμική αποκλιμάκωση των κόμβων. Η διάθεσή του επιτρέπει την κάλυψη πολλών διαφορετικών υποδομών καθώς μπορεί να γίνεται προαιρετικά και μέσω Docker containers αλλά και ως application deployment package.

Το **CITE.BPMS** είναι ένα **cross-platform** σύστημα το οποίο μπορεί να εκμεταλλευτεί μια πληθώρα υποδομών φυσικών ή εικονικών για τη λειτουργία του. Παράλληλα είναι ανεξάρτητο των τεχνολογιών της υποδομής Cloud που μπορεί να ενταχθεί, ενώ επιλεκτικά μπορεί να εκμεταλλεύεται χαρακτηριστικά της. Έτσι μπορεί να λειτουργήσει σε περιβάλλοντα τα οποία ξεκινούν από μια ελάχιστη ιδιωτική φυσική ή εικονική υποδομή ενός Οργανισμού, η οποία ενδέχεται να μη διαθέτει τεχνολογίες κλιμάκωσης και εγγενείς υπηρεσίες δεδομένων, έως όλες τις ευρέως διαδεδομένες υποδομές Cloud εκμεταλλευόμενο μηχανισμούς υψηλής διαθεσιμότητας και αυτόματης αναδιάταξης των πόρων καθώς και υπηρεσίες δεδομένων που αυτές μπορεί να διαθέτουν (πχ File System as a service, ή Database as a service).

Μοντέλο Διάθεσης

Το **CITE.BPMS** διατίθεται σύμφωνα με δύο μοντέλα:

- ✓ **Software as a Service**, με αδειοδότηση η οποία σχετίζεται με την έκταση των χαρακτηριστικών που ενεργοποιείται, τον όγκο μηνυμάτων και εγγράφων, τον αριθμό χρηστών που συνδέονται με το σύστημα και το SLA της υπηρεσίας.

- ✓ **Software on Premises**, με αδειοδότηση η οποία σχετίζεται με την έκταση των χαρακτηριστικών που ενεργοποιείται και τον αριθμό χρηστών που συνδέονται με το σύστημα και το SLA της υπηρεσίας. Συνοδεύεται απαραίτητα από υπηρεσίες εγκατάστασης και διαμόρφωσης.

Επικοινωνήστε μαζί μας για περισσότερες πληροφορίες.

Τεχνολογία αιχμής

Το **CITE.BPMS** είναι ένα ζωντανό σύστημα υλοποιημένο σε τεχνολογίες αιχμής και με τεχνοτροπίες σύγχρονες.

Κάνει επιλεκτική εφαρμογή του μοντέλου των **μικροϋπηρεσιών (microservices)** όπου ένα πλήθος λειτουργιών του προσφέρονται από ανεξάρτητα υποσυστήματα τα οποία λειτουργούν στο δικό τους πλαίσιο και επικοινωνούν μέσω διεπαφών υπηρεσίας, επιλέγοντας όμως αυτό να γίνεται εκεί που τα όρια προκύπτουν αβίαστα και χωρίς αυτό να γίνεται σε βάρος της απόδοσης και της ομοιογένειας.

Ως προς τη **διεπαφή χρήστη**, η οποία είναι πλήρως διαδικτυακή, κάνει χρήση των τελευταίων προτύπων εφαρμογών διαδικτύου ώστε να είναι δυνατό με κάθε σύγχρονο περιηγητή διαδικτύου (web browser) ενώ εφαρμόζει το σύγχρονο μοντέλο Single Page Application, με καθολική χρήση AJAX, το οποίο δίνει στη διεπαφή την αίσθηση αποκρισιμότητας που δίνουν οι συνήθεις εφαρμογές επιφάνειας γραφείου. Είναι συμβατό με φορητές συσκευές αλλά και διάφορες διατάξεις οθόνης, εφαρμόζοντας τεχνικές αποκρισιμότητας (responsiveness) και καλές πρακτικές διεπαφών οι οποίες επιτρέπουν να χρησιμοποιείται ικανοποιητικά και μέσω αφής. Προαιρετικά προσφέρεται σε διαφορετικά επίπεδα συμβατότητας προτύπων προσβασιμότητας WAI.

Η τεχνοτροπία υλοποίησης γίνεται και στο επίπεδο της διεπαφής αλλά και στο επίπεδο των υπηρεσιών του συστήματος, με καθολική εφαρμογή του προτύπου **Model View Controller (MVC)**, με τρόπο που υποστηρίζει απόλυτα την αυτοματοποίηση των ελέγχων του συστήματος (testability).

Το CITE.BPMS βασίζεται στις παρακάτω τεχνολογίες:

- ✓ Microsoft DotNetCore
- ✓ Angular 8
- ✓ Microsoft SQL Server (προαιρετική δυνατότητα λειτουργίας με PostgreSQL)
- ✓ Tesseract
- ✓ Elastic Search

και πλήθος άλλων τεχνολογιών ανοιχτού κώδικα.

Συνοπτικά Χαρακτηριστικά

Τεκμηρίωση Εγγράφου

- ✓ Αριθμοί και πολλαπλά αναγνωριστικά
- ✓ Στοιχεία διακίνησης, χειρισμού, προτεραιότητας, εμπιστευτικότητας
- ✓ συσχετίσεις εγγράφων και υποθέσεων
- ✓ φυσική αρχειοθέτηση, θεματολόγιο, ορολογία
- ✓ αναφερόμενα πρόσωπα ή και αντικείμενα
- ✓ κατάσταση διεκπεραίωσης
- ✓ συγγραφέας, χρόνος, τίτλος, στοιχείο αναφοράς
- ✓ πλήρες κείμενο
- ✓ εκδόσεις εγγράφων
- ✓ κ.α

Ευρετηρίαση Κειμένου - Αναζητήσεις

- ✓ Αναζήτηση υποθέσεων βάσει μεταδεδομένων υπόθεσης και εγγράφων και κειμένου εγγράφων.
- ✓ Αναζήτηση εγγράφων βάσει μεταδεδομένων υπόθεσης
- ✓ Αναζήτηση εγγράφων και υποθέσεων βάσει μεταδεδομένων αναφερόμενων προσώπων ή αντικειμένων
- ✓ Αναζήτηση εργασιών βάσει μεταδεδομένων και περιεχομένου συνδεόμενων αντικειμένων
- ✓ Αυτόματη εξαγωγή κειμένου από ηλεκτρονικά αρχεία PDF, MS Office, απλού κειμένου, HTML κοκ.
- ✓ Αναγνώριση κειμένου από σαρωμένα ηλεκτρονικά αρχεία (OCR).
- ✓ Υποστήριξη ελληνικής, αγγλικής και 10άδων άλλων γλωσσών.
- ✓ Αναζήτηση εγγράφων βάσει μεταδεδομένων
- ✓ Αναζήτηση πλήρους οντοτήτων συστήματος
- ✓ Αναζήτηση πλήρους κειμένου εγγράφων
- ✓ Φωνητική αναζήτηση.
- ✓ Συνδυαστική αναζήτηση

Μέθοδος Πρωτοκόλλησης / Αριθμήσεων

- ✓ Γενικό πρωτόκολλο
- ✓ Πρωτόκολλα τμημάτων
- ✓ Απόδοση αριθμών με πλήθος κανόνων (κατεύθυνση, τμήμα, θέμα, αντικείμενο ή υποκείμενο κ.α.)
- ✓ Στοιχεία διανομής και δρομολόγησης
- ✓ Στοιχεία συσχετίσεων

Μορφότυποι Αρχείων

- ✓ PDF Έγγραφα MS Office, Αρχεία Εικόνας, Αρχεία Video, Αρχεία κειμένου, HTML, συμπιεσμένα αρχεία zip (ενσωματωμένη προβολή)
- ✓ Κάθε άλλος ψηφιακός μορφότυπος (Προβολή με χρήση client-side εργαλείων ή server plugins ή client side plugins)
- ✓ Υποστήριξη εναλλακτικών μορφοτύπων ανά έγγραφο

Μοντέλο Ασφαλείας

- ✓ Βάσει κανόνων (τμήματα) ή βάσει λιστών πρόσβασης (Access Control List)
- ✓ SSO (OAuth2)

Επεκτασιμότητα - Διαλειτουργικότητα

- ✓ REST API
- ✓ OAuth2

Επισημειώσεις Εγγράφων

- ✓ στοιχεία συντάκτη, τίτλου, χρονοσήμανσης, περιεχόμενο (προαιρετικά υποστήριξη εικόνων και πολυμέσων)

- ✓ υποστήριξη νημάτων επισημειώσεων
- ✓ ιδιωτικές, μερικά δημόσιες και δημόσιες

CITE.BPMS

Υποδομή Διαχείρισης Δεδομένων

- ✓ Σχεσιακή ΒΔ (relational data)
- ✓ noSQL σύστημα διαχείρισης ημιδομημένων δεδομένων (XML/JSON)
- ✓ Σύστημα Αρχείων (File System)
- ✓ Σχεσιακή ΒΔ (RDBMS blobs)
- ✓ noSQL object store
- ✓ Subversion
- ✓ FTP (και ασφαλείς εκφάνσεις αυτού, FTPes, SFFT, FTPS κοκ)

Γενικές λειτουργίες

- ✓ δημιουργία υπόθεσης
- ✓ αρίθμηση υποθέσεων

Ενδεικτικά Μεταδεδομένα Υπόθεσης

- ✓ προτεραιότητας, εμπιστευτικότητας
- ✓ συσχετίσεις υποθέσεων
- ✓ φυσική αρχειοθέτηση, θεματολόγιο, ορολογία
- ✓ αναφερόμενα πρόσωπα ή και αντικείμενα
- ✓ κατάσταση διεκπεραίωσης
- ✓ αριθμός / σύνθετο αναγνωριστικό
- ✓ αναφερόμενα πρόσωπα ή και αντικείμενα
- ✓ κατάσταση διεκπεραίωσης

Αυτόματη Άντληση Εγγράφων

- ✓ File System
- ✓ Scan Server
- ✓ IMAP/POP3 Mail Account
- ✓ REST API
- ✓ SOAP API

Custom plugins Τεκμηρίωση

- ✓ Χειριστής
- ✓ Φάκελος

Τεκμηρίωση

- ✓ Κατεύθυνση εγγράφου
- ✓ Κανάλι εγγράφου

Διασύνδεση

- ✓ Αυτόματη πρωτοκόλληση
- ✓ Αυτόματη άντληση εγγράφων από plugins.
- ✓ Ενσωμάτωση σε ουρές CITE.Cases.
- ✓ Προεπεξεργασία εγγράφων με CITE.DocuProc.

Ανεξαρτησία Πλατφόρμας

- ✓ Συμβατότητα με Windows, Linux
- ✓ Δυνατότητα λειτουργίας σε Docker περιβάλλον
- ✓ Υποστήριξη IIS, Apache ή standalone server
- ✓ Δυνατότητα χρήσης εναλλακτικών ΒΔ (πχ PostgreSQL)

- ✓ SSO
- ✓ REST API
- ✓ Plugins
- ✓ Κλιμάκωση
- ✓ Ασφάλεια
- Mobile Compliant
- All Browser Compliant
- Logging