

V O G O D I G I T A L

FIȘĂ TEHNICĂ

VOGO eBS

VOGO-AIAO-BPM

AUTOMATIZAREA PROCESELOR ȘI MANAGEMENTUL FLUXURILOR DE LUCRU

VERSIUNEA 2.9

Produs	VOGO-AIAO-BPM
Domeniu	Automatizarea proceselor și managementul fluxurilor de lucru
Scop	Modelarea, executarea și monitorizarea proceselor organizației
Interfețe	Web responsive, API și aplicație mobilă, după profilul modulului
Execuție	Operare on-premises, în cloud privat sau în arhitectură hibridă, pe infrastructura configurată pentru proiect.

1. Prezentare generală

VOGO-AIAO-BPM are rolul principal de a asigura modelarea, executarea și monitorizarea proceselor organizației, a cazurilor și a documentelor asociate.

Modulul asigură

- Modelarea proceselor în notație BPMN, cu activități, porți de decizie, evenimente și subprocesse.
- Formulare și reguli de business asociate etapelor procesului.
- Monitorizarea instanțelor de proces, a blocajelor și a duratelor de execuție.
- Designer vizual pentru procese, activități, decizii, evenimente și subprocesse.
- Componenta aplicativă de bază a sistemului este o platforma software integrată dedicată de tip COTS („Commercial off-the-shelf”) din categoria Enterprise Information Platform (EIP) care oferă funcționalități de tip Enterprise Content Management (ECM), Case Management (managementul cazurilor), Business Process Management (BPM) – managementul fluxurilor de lucru) și care include următoarele componente funcționale:
 - Procesarea solicitărilor / cazurilor și documentelor asociate.
 - Managementul colaborării, comunicării și rutării proceselor.
 - Utilizează terminologia instituțiilor publice și susține procese sigure, transparente și adaptate fluxurilor de lucru ale administrației.
 - Oferă un mediu de lucru eficient, cu acces rapid la informații, procese predefinite de aprobare, revizuire și colaborare și funcții native pentru răspunsuri, documente, decizii, informații publice și înregistrări formale.
 - Suporte procesarea internă a acestor date și documente captate via self-service de către lucrătorii instituției, precum și ai reprezentanților instituțiilor membre CAT și include toate funcționalitățile necesare pentru tratarea și rezolvarea solicitărilor de obținere a avizului de mediu și a acordului de mediu: managementul solicitărilor și fluxurilor de lucru, șabloane de tratare și automatizare a solicitărilor, funcții de colaborare formală și informală, verificări și aprobări, precum și managementul înregistrărilor.
 - Creează și gestionează documentele și metadatele asociate pe întregul ciclu de viață într-un depozit unic, cu modelarea solicitărilor, procesarea informațiilor și activităților și comunicarea internă și externă prin e-mail și conversații integrate.
 - Permite personalizarea proceselor și a rutinelor de lucru specifice organizației Beneficiar, astfel încât în plus față de nucleul de bază de funcționalități, să ofere o librărie configurabilă de șabloane de proces ce permit adăugarea și modificarea de funcționalități, precum și opțiuni de extindere prin dezvoltări mai complexe via REST API.
 - Permite administratorilor de sistem și superutilizatorilor desemnați să configureze sistemele de clasificare, metadatele, șabloanele de caz și documente și listele predefinite.
 - Permite procesarea completă a cazurilor, inclusiv, de exemplu, crearea unui caz, modificarea unui caz și ștergerea unui caz.
 - Acces unitar la informații și servicii, cu experiență coerentă pe web și mobil.
 - Date și documente urmărite de la inițiere până la închidere.
 - Identifică fiecare caz printr-un ID unic global, utilizat atât la procesare, cât și la schimbul de date și documente cu alte sisteme.
 - ID-ul unic este vizibil în interfața soluției, poate fi selectat în vizualizări și este căutabil și afișat în rezultatele căutării.
 - Un caz poate avea asociate metadate/câmpuri/proprietăți, documente de diverse tipuri (oficiale/formale sau informale) în diverse stadii de completitudine, înregistrări oficiale (email-uri, corespondențe, aprobări, verificări), un flux de lucru/proces specific tipului de cerere, etape distincte asociate fluxului, sarcini/acțiuni necesare rezolvării cazului, precum și diverși participanți implicați în proces și responsabili asociați pentru soluționare.
 - Un caz poate avea un manager de caz precum și diverși participanți/actori de business care contribuie la procesarea și soluționarea acestuia.
 - În funcție de drepturi, utilizatorii pot modifica metadatele asociate cazurilor, precum și înregistrările, documentele, sarcinile asociate.

- Permite definirea stărilor unui caz, inclusiv „Nou”, „În procesare”, „Închis” și „Finalizat”.
- Permite conceptul de șablon de caz, unde, pe baza șablonului specific, utilizatorul poate avea atât metadate precompletate la crearea cazului, precum și un circuit/ghid de soluționare al acestuia (flux de lucru), specific în funcție de tipul de solicitare.
- Permite configurarea no-code a șabloanelor noi de proces și caz și modificarea celor existente din modulul de administrare.
- Permite modificarea și / sau corectarea în masă a cazurilor, precum și mutarea documentelor asociate dintr-un caz în altul, adăugarea de noi actori de proces responsabili pentru rezolvarea cazului, precum și schimbarea acestora.
- Utilizatorul poate insera, edita și elimina termene-limită individuale sau instituționale pentru finalizarea sarcinilor și documentelor, în limita termenului legal de răspuns la solicitare.
- D) Conținutul Fișierelor din Soluție poate fi căutat, fie că acestea sunt Fișiere autoproduse, Fișiere scanate (care au fost procesate OCR) sau Fișiere importate care au fost înregistrate în Soluție prin înregistrare prin e-mail.
- Interfață în limba română, responsive și adaptată rolului utilizatorului.
- Asigură procesarea integrală în platformă a datelor, documentelor și acțiunilor necesare soluționării unei solicitări, inclusiv preluarea, revizuirea, colaborarea și aprobarea digitală.
- Permite administratorilor funcționali să definească procese noi și să ajusteze fluxurile existente prin editorul no-code integrat.
- Permite definirea de taskuri noi în interiorul unui flux, dar și unelte de customizare a formularelor electronice pentru preluarea datelor și documentelor, publicate în Self-Service, precum și pentru definirea regulilor de validare a datelor și documentelor procesate.
- Instrumentul de customizare permite efectuarea de modificări în timp real asupra fluxurilor/documentelor/regulilor de validare și este integrat în soluție.
- Include un sistem configurabil de clasificare a cererilor și fluxurilor de lucru asociate, care permite tratarea distinctă și procesarea integrată a datelor și documentelor aferente.
- Capabilitățile no-code de configurare a formularelor electronice self-service oferă administratorilor funcționali o interfață accesibilă pentru definirea serviciilor electronice:
- Capabilitățile no-code de configurare a fluxurilor de lucru oferă administratorilor funcționali instrumente pentru definirea fluxurilor interne de procesare a solicitărilor:
- Oferă opțiuni de a depana/rula în mod „debug” din interfața utilizator a fluxurilor de lucru/proceselor configurate, verificând atât pașii executați cât și datele procesate în cadrul acestora.
- "ajutor" care ghidează utilizatorul în proces, via unor pași predefiniți, fapt ce garantează rezolvarea, completarea și arhivarea corectă a înregistrărilor și documentelor aferente.
- Oferă în platformă funcționalități native pentru pregătirea, revizuirea și comunicarea aprobărilor necesare procesului.
- Sarcinile sunt predefinite, pe baza șablonului de proces, sau adăugate din mers, și sunt afișate pe parcursul derulării activităților de soluționare a solicitării, în funcție de datele introduse de utilizator.
- Oferă utilizatorilor suport încorporat pentru crearea de comenzi/sarcini de lucru.
- Utilizatorul poate instrui Soluția să primească instrucțiuni pentru a efectua sarcini/comenzi automate de lucru, pentru procesarea verificărilor / revizuirilor și aprobărilor necesare instituției.
- Oferă utilizatorilor posibilitatea delegării sarcinilor, respectiv de a transfera facil responsabilitatea către un alt utilizator din sistem.
- API REST documentat și servicii securizate pentru integrare.
- Webhook-uri și evenimente pentru sincronizarea cu sisteme terțe.
- Conectori pentru e-mail, fișiere, baze de date și servicii web.
- Oferă suport pentru automatizarea sarcinilor specifice unui flux de lucru, precum și a calității modului de îndeplinire a sarcinii, fiecare sarcină putând fi documentată și verificată.
- Un serviciu suplimentar de tip „secretariat” în fluxul de lucru cu scopul de a monitoriza și filtra înregistrări înainte de aprobatorul final.

- Permite configurarea nivelurilor de aprobare necesare pentru fiecare înregistrare, document sau flux de lucru.
- Oferă funcționalități de management al documentelor, pe parcursul întregului ciclu de viață al acestora, precum și al înregistrărilor, răspunzând cel puțin următoarelor cerințe:
- Permite procesarea documentelor și fișierelor asociate prin creare, ștergere, modificare, versionare și atașarea metadatelor relevante.
- Platforma poate converti fișierele editabile în format needitabil (PDF) prin câteva clicuri, într-un singur flux de lucru.
- Permite generarea de documente pe baza de șabloane / templates, precum și configurare și ajustare a șabloanelor de documente direct din interfața platformei.
- Preia în documentele șablon metadata din solicitări, înregistrări, documente, utilizatori și participanți la proces, inclusiv metadata de sistem și date specifice tipului de solicitare sau document.
- Asigură gestionarea și stocarea înregistrărilor, accesul utilizatorilor autorizați, păstrarea pe durata prevăzută de legislație și eliminarea la expirarea termenului, conform regulilor configurate.
- Separarea atribuțiilor administrative și verificarea accesului la nivelul serviciilor.
- Platforma, oferă implicit funcționalități de colaborare, comunicare și rutare a sarcinilor de lucru pe traseele electronice definite pentru soluționarea cererilor.
- Oferă forumuri de colaborare informală bazată pe chat contextual la nivel de document/înregistrare.
- Utilizatorii pot colabora prin conversații asociate documentelor, în paralel cu procesele formale, direct în contextul soluției.
- Permite crearea unui spațiu privat virtual temporar pentru cetățeni, sub forma unui hyperlink transmis ad-hoc de către lucrătorul de caz, via email, către solicitant, direct din fluxul de lucru, link prin care solicitantul poate în mod direct să consulte sau să completeze solicitarea cu documente lipsă, comentarii, consimțăminte sau poate aduce diverse clarificări necesare soluționării acestora.
- Oferă rapoarte și tablouri de bord online care prezintă în timp real progresul proceselor și permit analiza detaliată până la nivel de caz, înregistrare, document și angajat.
- Tablourile de bord permit analiza detaliată până la listele de înregistrări și procesarea directă a înregistrărilor-sursă.
- Oferă funcții de tip acțiuni/procesări în masă ce pot fi efectuate pe un set de înregistrări dat (de exemplu re-atribuirea unui număr de sarcini scadente când cineva este în concediu).
- Funcții de procesare a solicitărilor, depunerilor oficiale de documente și gestionare a listelor, chat-uri, comentarii, aprobări și descărcare de documente, introducere de comentarii și alte informații/metadata.
- Este deschisă, de tip Open data, și să ofere funcționalități de extindere proprii, de tip REST API ce permit proceselor sale comunicarea cu diverse sisteme externe cum ar fi registre de adrese, sisteme informatice diverse, servicii cloud guvernamentale, corespondență guvernamentală sau alte aplicații esențiale:
- Această funcționalitate permite utilizarea oricărui tip de certificat utilizat în cadrul instituției, fie că sunt generate local sau la distanță, asigurând astfel flexibilitate și securitate în procesul de semnare electronică a documentelor:
- Permite integrarea concomitentă a mai multor furnizori distincți de semnătura electronică, procesul/funcția de semnare nefiind dependent de un anumit furnizor de certificate / semnături electronice.
- Aplică automat numărul oficial de înregistrare la finalul semnării electronice, cu păstrarea validității documentului semnat.
- Procesul de semnare permite selectarea manuală sau completarea automată a semnatarilor în funcție de tipul documentului, transmite notificări și monitorizează traseul și durata fiecărui pas.
- Oferă vizibilitate asupra circuitului de semnare și rapoarte detaliate pentru fiecare flux; numele semnatarilor sunt păstrate în metadatale documentului.
- Oferă funcționalități avansate de automatizare a proceselor și asistență virtuală (bazată pe inteligență virtuală și „machine learning”), minim cele descrise în continuare:
- Utilizează automatizare, machine learning și inteligență artificială pentru optimizarea proceselor instituției, reducerea activităților laborioase și creșterea calității și consistenței datelor.

- Oferă un Asistent AI integrat în interfața utilizator, asistent care utilizează funcții de inteligență artificială pentru a procesa textele din înregistrările (emailuri, decizii, aprobări, etc), documentele și chat-urile stocate pe platformă.
- Exemple de funcții: se pot rescrie și traduce documente, se pot rezuma discuțiile lungi din chat-uri.
- Produce în mod automatizat volume mari de documente, utilizând reguli bazate pe arhive avansate/complex de fraze și expresii.
- Creează ghiduri de procesare a cazurilor/solicităților și liste de verificare atașate, cu pași și acțiuni diferite, în funcție de tipul de solicitare.
- Mediul de test oferă inclusiv posibilitatea de creare și testare a unor agenți de tip "AI" („artificial intelligence”) pentru identificarea automată a activităților repetitive ce pot fi automatizate de către platformă, prin introducerea de noi pași executați automat de proces/workflow, în vederea creșterii eficienței activităților.
- Oferă o bibliotecă de procese configurabile, în care actorii, pașii, sarcinile, datele, regulile și traseul solicitărilor sunt definite prin opțiuni și fișiere de configurare interpretate de serviciile platformei.
- Sprijine, printr-o experiență utilizator simplă, intuitivă și eficientă, nevoile speciale ale instituțiilor publice legate de sarcinile administrative, înregistrare și arhivare.
- Oferă o experiență de utilizator complet integrată, care sprijină volumul mare de sarcini, documente și date și oferă ușurință în utilizare în ce privește acțiunile și sarcinile unui utilizator care lucrează în platformă, centrat pe acțiunile uzuale pe care utilizatorul le întreprinde pentru soluționarea diverse solicitări/cazuri.
- Include tutoriale și instrucțiuni pas cu pas integrate în platformă, care ghidează utilizatorii în efectuarea sarcinilor și folosirea funcționalităților.
- Această abordare asigură o înțelegere profundă și un confort crescut în utilizarea soluției, facilitând accesul la informații esențiale și îmbunătățind experiența generală a utilizatorului.
- În acest sens, Platforma consumă serviciile expuse de Componenta (Server) GIS pentru a asigura o experiență de utilizare unitară și pentru a furniza capacități avansate de analiză și geoprocesare.
- Rulează pe infrastructuri software moderne și oferă funcții de securitate, automatizare și inteligență artificială pentru optimizarea continuă a proceselor instituției.
- Backup periodic pentru date, configurații și documente.
- Monitorizarea serviciilor, capacității, erorilor și performanței.
- Mediul de test izolat permite utilizatorilor autorizați să dezvolte și să ajusteze fluxuri și să experimenteze procese, protejând mediul de producție.
- Include licențele necesare accesării întregului sistem informatic, respectiv:
- Soluția COTS reunește într-o platformă unitară procesarea solicitărilor și cazurilor, managementul documentelor și înregistrărilor, colaborarea, raportarea, rolurile și accesul, accesul mobil, integrarea, semnăturile electronice și contextualizarea geospațială.
- „Implementată cu succes” înseamnă existența unei versiuni productive utilizate efectiv în exploatare, confirmată prin cel puțin unul dintre următoarele documente: proces-verbal de recepție, document constatator, scrisoare de recomandare a beneficiarului, studiu de caz public sau orice altă dovadă echivalentă concludentă.
- Autoritatea Contractantă își rezervă dreptul de a verifica informațiile prezentate.
- Componenta internă care procesează:
 - Fluxuri de lucru/procese.
 - Instruirea utilizatorilor și administratorilor pe roluri.
- Permite inițierea proceselor manual, din registratură sau la apariția unui document, prin declanșatoare configurabile.
- Asigură modelarea, versionarea, publicarea și retragerea controlată a definițiilor de proces.
- Permite configurarea asistenților de proces și a pașilor PRE-AI pentru prelucrarea controlată a informațiilor.
- Oferă posibilitatea aplicării de semnături electronice pe documente, utilizând certificate calificate sau avansate.

2. Beneficii și rezultate

În VOGO-AIAO-BPM, beneficiile operaționale rezultă din reducerea operațiunilor manuale prin reguli, sarcini, termene și automatizări controlate.

Modulul asigură

- Reducerea timpului de procesare și a operațiunilor manuale repetitive.
- Oferă o bibliotecă de șabloane de proces organizate pe tipuri de solicitări, stocate ca scheme distincte de configurare pentru adaptarea rapidă a modelului de date și a regulilor operaționale.
- Oferă funcții de monitorizare avansată a cazurilor, respectiv configurarea și ridicarea alarmelor în caz de excepții sau nerealizarea la timp a unor sarcini, activități.
- Roboții se activează automat la crearea solicitării, din zona self-service sau din back-office, și execută acțiunile configurate pentru solicitare.
- Include suport pentru certificate emise de o autoritate externă recunoscută conform eIDAS și pentru autoritatea internă de certificare a instituției, dacă aceasta este configurată.

3. Experiența utilizatorului și fluxul operațional

Experiența de lucru din VOGO-AIAO-BPM acoperă inițierea proceselor manual, din registratură sau la apariția unui document, urmată de lucru în inbox și sarcini.

Modulul asigură

- Permite definirea listelor de verificare și a sarcinilor asociate pentru procesarea solicitărilor și tratarea eficientă a cazurilor.
- Lista de verificare reprezintă o serie de sarcini ce variază în funcție de tipul de solicitare.
- Furnizează informații clare despre poziția curentă în fiecare instanță de proces și instrucțiuni pentru parcurgerea și finalizarea fluxului de lucru.
- Asigura pentru utilizatori (evaluatori, decidenți, public) interacțiunea în interfața principală cu datele spațiale în contextul fluxurilor de lucru și al managementului de caz.
- Mediul permite simularea live a fluxurilor de procesare a solicitărilor / cazurilor, folosind date specifice operațiunii testate.
- Execuție de fluxuri secvențiale, paralele și ad-hoc, cu termene și escaladări.
- Pași clari, validări la introducerea datelor și mesaje explicite de succes sau eroare.
- Căutare, filtrare, sortare și export pentru listele operaționale.
- Oferă unui administrator „de business”, non-IT, un instrument facil de configurare a cazurilor/ solicitărilor și a fluxurilor de lucru pentru procesarea acestora, de la momentul creării cererii, via formulare „self-service” publicate într-o zonă dedicată pe site-ul Beneficiarului, până la momentul soluționării și emiterii rezoluției oficiale.
- Aceste instrumente configurabile presupun ghiduri/șabloane de tip flux de lucru pentru procesarea solicitărilor, oferind autonomie administratorilor „de business” în crearea și ajustarea proceselor.
- Succesiuni și pași de flux de lucru pentru introducerea datelor.
- „șabloane de proces”, ce garantează procesarea solicitărilor conform unor standarde conforme cu procedurile de lucru ale organizației, asigurând finalizarea fiecărei sarcini de lucru aferente problematicilor /proceselor.
- Sprijină generarea și trimiterea automată de e-mailuri preconfigurate, ca parte a unui flux de lucru aferent unui caz/solicitări.
- Permite crearea de tablouri de bord pentru monitorizarea stărilor cazurilor, aplicațiilor, aprobărilor, solicitărilor și a altor fluxuri de lucru.
- Acces la listele de căutare simplă și avansată, listele de foldere, procesele și fluxurile de lucru.
- Creează automat cazuri aferente solicitărilor venite din componenta „self service”, aferente celor două procese și generează automat sarcini asociate fiecărui caz/proces.

- Automatizează sarcinile aferente pașilor de rezolvare a solicitărilor, creând reguli atașate pașilor/etapelor, oferind informații ajutătoare și contextuale pentru rezolvarea de către lucrătorii Beneficiarului: to do-uri, check-list-uri, generează sarcini de verificare, funcții de căutare contextuale.
- Pune la dispoziție o fereastră principală cu mesaje formale și conversații, sarcini, documente și solicitări, din care utilizatorii le pot căuta, accesa, consulta, organiza și procesa.
- Extinderea controlată cu noi formulare, fluxuri, rapoarte și integrări.
- Oferă inbox operațional, sarcini, termene, priorități, delegare și istoric complet pentru fiecare instanță de proces.

4. Date, configurare și administrare

Administrarea funcțională a VOGO-AIAO-BPM asigură administrarea definițiilor de proces, versiunilor, formularelor, regulilor, stărilor și metadatelor.

Modulul asigură

- Configurare unitară, cu păstrarea informațiilor într-un flux integrat.
- Notificări configurabile la evenimente, termene și schimbări de stare.
- Tipuri de date și câmpuri pentru preluarea informațiilor, ordinea de afișare în formular, atribute obligatorii, reguli de validare, formule, calcule, atașamente și informații preluate din alte sisteme.
- Nomenclatoare, tipuri, stări, termene și reguli configurabile.
- Metadate obligatorii și opționale, cu validări și valori controlate.
- Versionarea configurațiilor și promovarea lor între medii.
- Administrare separată pe organizație, structură și rol.
- Permite utilizarea de metadate standard, specifice și extinse, precum și posibilitatea de a crea, prin configurare, câmpuri/ metadate suplimentare, specifice proceselor de tratare a solicitărilor.
- Jurnal complet pentru autentificare, consultare, creare, modificare, aprobare, transmitere și administrare.
- Regulamentul eIDAS pentru semnături calificate cu certificate atât stocate pe token cât și la distanță.
- Regulamentul eIDAS pentru semnături avansate.
- Notificări configurabile prin canalele active în proiect.
- Baze de date relaționale și stocare configurabilă, cu portabilitatea datelor.
- Permite crearea de ghiduri aferente diverselor tipuri de solicitări și configurarea regulilor de procesare automată a fiecăreia dintre ele.
- Actualizări controlate, posibilitate de revenire și note de versiune.
- Respectă cerințele Regulamentului general privind protecția datelor (GDPR).

5. Integrare și interoperabilitate

Interoperabilitatea VOGO-AIAO-BPM acoperă schimbul de date și documente cu Registratura, ECM, serviciile API și declanșatoarele suitei VOGO eBS.

Modulul asigură

- Integrarea documentelor, registraturii, notificărilor și serviciilor externe în același flux.
- Reguli de business, formulare, documente, integrări API și acțiuni automate.
- Import și export controlat pentru inițializare, migrare și interoperabilitate.
- Identificatori stabili, idempotency și mecanisme de reluare a operațiunilor.
- Jurnalizarea schimburilor și reconcilierea erorilor de integrare.
- Autentificare integrată cu serviciile de identitate configurate pentru organizație.

6. Identitate, acces și securitate

Mecanismele de identitate și acces din VOGO-AIAO-BPM asigură atribuirea controlată a proceselor și sarcinilor pe identități, roluri, structuri și permisiuni.

Modulul asigură

- Salvare intermediară, reluare controlată și istoric al operațiunilor.
- Control al accesului pe roluri, structură, operație și obiect de business.
- Principiul privilegiului minim, delegare temporară și revocare explicită.
- Criptarea comunicațiilor și protejarea datelor sensibile.

7. Audit, trasabilitate și conformitate

Trasabilitatea VOGO-AIAO-BPM acoperă jurnalizarea definițiilor, instanțelor, sarcinilor, deciziilor și intervențiilor efectuate în flux.

Modulul asigură

- Păstrarea autorului, momentului, motivului și valorilor relevante pentru fiecare schimbare.
- Politici de retenție și acces la dovezi pentru controale și audit.
- Protecția datelor conform principiilor GDPR, inclusiv minimizare și acces justificat.
- Export de audit și rapoarte de conformitate cu păstrarea integrității înregistrărilor operaționale.
- Istoric al notificărilor și dovada transmiterii.

8. Raportare, notificări și analiză

Funcțiile de raportare și notificare din VOGO-AIAO-BPM asigură urmărirea volumelor, duratelor, stărilor, termenelor, blocajelor și excepțiilor din procese.

Modulul asigură

- Monitorizare operațională, indicatori de proces și trasabilitatea fiecărei instanțe.
- Oferă funcții de monitorizare în timp real a progreselor înregistrate pe sarcini, respectiv statusuri, termene limită și progresul sarcinilor/task-urilor, detalii ce pot fi urmărite și raportate.
- Tablouri de bord operaționale și indicatori configurați pe rol.
- Rapoarte filtrabile și exportabile.
- Indicatori de volum, durată, stare, termen și excepție.

9. Arhitectură, deployment și scalabilitate

Arhitectura VOGO-AIAO-BPM susține rularea componentelor BPM în medii dimensionate pentru volumele organizației și scalarea controlată a execuției.

Modulul asigură

- Capacitatea de utilizare a certificatelor include atât certificate stocate fizic pe token-uri, cât și pe cele gestionate la distanță, în cloud.
- Liste de lucru personale și de echipă, termene, delegări și escaladări.
- Deployment on-premises, în cloud privat sau în arhitectură hibridă.
- Operare pe infrastructura virtualizată sau containerizată configurată pentru proiect.
- Separarea mediilor de dezvoltare, testare, acceptanță și producție.
- Scalare orizontală a componentelor stateless, conform arhitecturii proiectului.
- Punct unic de contact, ticketing și escaladare pe niveluri de severitate.

10. Continuitate, backup și operare

Continuitatea operațională a VOGO-AIAO-BPM asigură protejarea definițiilor, instanțelor și documentelor prin backup, restaurare, monitorizare și proceduri de recuperare.

Modulul asigură

- Restaurare testată și proceduri documentate de recuperare.
- Politici de disponibilitate și recuperare adaptate criticității modulului.

11. Livrare, suport și evoluție

Livrarea și operarea asistată a VOGO-AIAO-BPM includ instalarea, configurarea, instruirea, suportul și extinderea versionată a proceselor și formularelor.

Modulul asigură

- Instalare, configurare, integrare și documentație tehnică și de utilizare.
- Actualizări de securitate și corecții pe perioada de suport.

12. Alte funcționalități

Modulul asigură:

1. Modelarea proceselor în notație BPMN, cu activități, porți de decizie, evenimente și subprocese.
2. Formulare și reguli de business asociate etapelor procesului.
3. Monitorizarea instanțelor de proces, a blocajelor și a duratelor de execuție.
4. Designer vizual pentru procese, activități, decizii, evenimente și subprocese.
5. Componenta aplicativă de bază a sistemului este o platforma software integrată dedicată de tip COTS („Commercial off-the-shelf”) din categoria Enterprise Information Platform (EIP) care oferă funcționalități de tip Enterprise Content Management (ECM), Case Management (managementul cazurilor), Business Process Management (BPM) – managementul fluxurilor de lucru) și care include următoarele componente funcționale:
6. Procesarea solicitărilor / cazurilor și documentelor asociate.
7. Managementul colaborării, comunicării și rutării proceselor.
8. Utilizează terminologia instituțiilor publice și susține procese sigure, transparente și adaptate fluxurilor de lucru ale administrației.
9. Oferă un mediu de lucru eficient, cu acces rapid la informații, procese predefinite de aprobare, revizuire și colaborare și funcții native pentru răspunsuri, documente, decizii, informații publice și înregistrări formale.
10. Suporte procesarea internă a acestor date și documente captate via self-service de către lucrătorii instituției, precum și ai reprezentanților instituțiilor membre CAT și include toate funcționalitățile necesare pentru tratarea și rezolvarea solicitărilor de obținere a avizului de mediu și a acordului de mediu: managementul solicitărilor și fluxurilor de lucru, șabloane de tratare și automatizare a solicitărilor, funcții de colaborare formală și informală, verificări și aprobări, precum și managementul înregistrărilor.
11. Creează și gestionează documentele și metadatele asociate pe întregul ciclu de viață într-un depozit unic, cu modelarea solicitărilor, procesarea informațiilor și activităților și comunicarea internă și externă prin e-mail și conversații integrate.
12. Permite personalizarea proceselor și a rutinelor de lucru specifice organizației Beneficiar, astfel încât în plus față de nucleul de bază de funcționalități, să ofere o librărie configurabilă de șabloane de proces ce permit adăugarea și modificarea de funcționalități, precum și opțiuni de extindere prin dezvoltări mai complexe via REST API.
13. Permite administratorilor de sistem și superutilizatorilor desemnați să configureze sistemele de clasificare, metadatele, șabloanele de caz și documente și listele predefinite.
14. Permite procesarea completă a cazurilor, inclusiv, de exemplu, crearea unui caz, modificarea unui caz și ștergerea unui caz.
15. Acces unitar la informații și servicii, cu experiență coerentă pe web și mobil.
16. Date și documente urmărite de la inițiere până la închidere.

17. Identifică fiecare caz printr-un ID unic global, utilizat atât la procesare, cât și la schimbul de date și documente cu alte sisteme.
18. ID-ul unic este vizibil în interfața soluției, poate fi selectat în vizualizări și este căutabil și afișat în rezultatele căutării.
19. Un caz poate avea asociate metadate/câmpuri/proprietăți, documente de diverse tipuri (oficiale/formale sau informale) în diverse stadii de completitudine, înregistrări oficiale (email-uri, corespondențe, aprobări, verificări), un flux de lucru/proces specific tipului de cerere, etape distincte asociate fluxului, sarcini/acțiuni necesare rezolvării cazului, precum și diverși participanți implicați în proces și responsabili asociați pentru soluționare.
20. Un caz poate avea un manager de caz precum și diverși participanți/actori de business care contribuie la procesarea și soluționarea acestuia.
21. În funcție de drepturi, utilizatorii pot modifica metadatele asociate cazurilor, precum și înregistrările, documentele, sarcinile asociate.
22. Permite definirea stărilor unui caz, inclusiv „Nou”, „În procesare”, „Închis” și „Finalizat”.
23. Permite conceptul de șablon de caz, unde, pe baza șablonului specific, utilizatorul poate avea atât metadate precompletate la crearea cazului, precum și un circuit/ghid de soluționare al acestuia (flux de lucru), specific în funcție de tipul de solicitare.
24. Permite configurarea no-code a șabloanelor noi de proces și caz și modificarea celor existente din modulul de administrare.
25. Permite modificarea și / sau corectarea în masă a cazurilor, precum și mutarea documentelor asociate dintr-un caz în altul, adăugarea de noi actori de proces responsabili pentru rezolvarea cazului, precum și schimbarea acestora.

13. Funcționalitățile aplicației, ecran cu ecran

Modulul VOGO-AIAO-BPM oferă administratorilor instrumente no-code pentru proiectarea și publicarea proceselor și utilizatorilor funcții operaționale pentru sarcini, lucrări, execuții și agenți AI.

13.1 Tabloul de bord AIAO

Modulul asigură

- Arată pe scurt ce așteaptă utilizatorul și ce este în lucru: sarcinile mele, sarcinile scadente azi, cele cu termen depășit, lucrările deschise, instanțele în lucru și fluxurile publicate.
- Secțiunea Ultimele mișcări arată pașii recentți ai fluxurilor în care utilizatorul a primit o sarcină.

13.2 Procese orchestrate: definirea fluxurilor

Modulul asigură

- Lista fluxurilor are căutare, ordonare după cod, denumire sau ultima schimbare și arată pentru fiecare versiunea, etapa și numărul lucrărilor în curs.
- Fișa fluxului conține codul — litere mari, cifre, cratimă, cheia stabilă a fluxului —, denumirea, categoria, descrierea de până la 2000 de caractere, starea activă, versiunea curentă și declanșatorul.
- Un flux nou primește prima versiune la creare; pașii și declanșatorul se adaugă apoi în designer.
- Fluxurile se pot importa din fișiere BPMN; un cod deja folosit adaugă o versiune nouă acelui flux.
- Documentele acceptate de flux se definesc pe clasă sau tip de document și pe sens.
- Drepturile pe flux — vede, pornește, desenează, publică — se atribuie persoanelor, posturilor și structurilor; în versiunea curentă ele se consemnează, iar accesul efectiv rămâne al rolurilor centrale.
- Zona de siguranță permite dezactivarea fluxului, oprind pornirea instanțelor noi și menținând instanțele active, precum și ștergerea definitivă a unui flux inactiv care nu a inițiat nicio instanță.

13.3 Versiuni, publicare și comparare

Modulul asigură

- Tabelul versiunilor arată pentru fiecare versiune etapa, numărul pașilor, instanțele în lucru din total și data creării.

- Fiecare versiune se deschide în designer, se verifică, se publică în etapa următoare — ciornă, test, producție — și se exportă ca BPMN.
- Versiunile publicate în producție sunt imuabile; modificările se realizează într-o versiune nouă, iar instanțele active păstrează versiunea pe care au fost inițiate.
- Două versiuni se compară pas cu pas, pe cheia fiecărui pas.

13.4 Categoriile de fluxuri

Modulul asigură

- Nomenclatorul categoriilor are cod, denumire, stare activă și descriere, cu căutare și ordonare.
- Categoriile inactive sunt retrase din opțiunile de încadrare, iar fluxurile încadrate anterior își păstrează categoria.

13.5 Designerul de procese

Modulul asigură

- Designerul se deschide pe procesul ales, cu căutare, sau pe un proces nou definit în Procese orchestrate.
- Paleta de pași se afișează ca pictograme sau ca listă, cu căutare, și se poate ascunde.
- Pașii se trag pe canvas și se leagă între ei; canvasul se deplasează prin tragere, selecția multiplă se face cu Shift și tragere, iar mărirea cu roțița mouse-ului sau cu butoanele de zoom, inclusiv potrivirea în ecran.
- Panoul Proprietăți arată setările pasului selectat; un pas cu formular își primește formularul direct din designer.
- Anularea și refacerea (Ctrl+Z, Ctrl+Y), ștergerea pasului sau a legăturii (Delete) și salvarea (Ctrl+S) au comenzi rapide; o modificare nesalvată este semnalată la părăsirea ecranului.
- Fluxul se validează înainte de publicare, iar raportul arată problemele fiecărui pas.
- Fluxul se exportă în formatul standard BPMN 2.0.
- Tabul Opțiuni proces arată datele procesului; designerul are mod întunecat sau luminos, ecran complet și ajutor pentru gesturi și taste (F1).
- Pe o execuție, designerul arată parcursul instanței: pașii parcurși, pasul curent și cei în așteptare.

13.6 Catalogul de pași

Modulul asigură

- Declanșatoare: pornire manuală, înregistrare nouă în registru, fișier creat, planificat, webhook, e-mail primit și termen apropiat.
- Control: start, sfârșit, decizie, ramificare paralelă, reunirea ramurilor, așteptare și subproces.
- Sarcini pentru oameni: sarcină cu formular, aprobare, repartizare și răspuns prin link securizat.
- Sistem și integrări: operație de sistem, cerere HTTP, trimitere e-mail, număr de registru, generare document, semnare electronică, arhivare și setarea unei valori.
- AI: pas AI, OCR și agent AI, cu modelul de limbaj, memoria și uneltele lui.

13.7 Asistentul AI din designer

Modulul asigură

- Butonul Asistent deschide agentul care definește procese: utilizatorul descrie procesul în cuvinte și primește o propunere pe canvas, cu registrele, structurile, posturile și formularele reale ale organizației.
- Cu un flux deja deschis, asistentul primește și cereri de modificare, iar pașii păstrați își păstrează locul pe canvas.
- Utilizatorul decide aplicarea propunerii pe canvas sau abandonarea acesteia.
- Formularele asistentului ghidează crearea unui flux nou și modificarea fluxului curent.
- Discuția se poate copia sau goli; fereastra asistentului se mută, iar locul ei se păstrează în profilul utilizatorului.

13.8 Regulile PRE-AI

Modulul asigură

- Regulile execută determinist cererile frecvente adresate asistentului: crearea unui flux, adăugarea, ștergerea, mutarea sau redenumirea unui pas, schimbarea responsabilului, termenului, formularului sau declanșatorului pe registru și generarea unui răspuns.
- Fiecare regulă are cod, descriere, acțiune și tiparul recunoscut, testat direct în ecran.
- Mesajele nerecunoscute apar într-o listă dedicată, din care administratorul poate crea reguli noi sau poate marca mesajele ca ignorate.

13.9 Inbox: sarcinile utilizatorului

Modulul asigură

- Filele Active, Viitoare, Istoric și Discuții prezintă pașii în așteptare, fluxurile care urmează să revină utilizatorului, fluxurile în care acesta a lucrat și discuțiile la care participă.
- Căutarea acoperă fișierul, numărul, denumirea, persoana și fluxul; panoul Filtre adaugă clasa documentului, cine a trimis, numele fluxului, perioada și starea citit/necitit.
- Grupările din stânga oferă scurtături — De aprobat, De repartizat, Informări, Respinse, Amânate — și clasele documentelor, fiecare cu numărul de sarcini.
- Ecranul are trei benzi — grupări, listă, card —, cu lățimi reglabile prin tragere, păstrate în profilul utilizatorului; banda din stânga se poate ascunde.
- Coloanele listei se ordonează cu un clic pe titlu, iar bifele permit preluarea sau delegarea mai multor sarcini deodată.
- Meniul unui rând: deschidere, preluare, delegare, cerere de lămuriri, marcare ca amânată și descărcarea documentului; prioritatea se schimbă din meniul ei.
- Cardul sarcinii are Detalii — documentul, ce este de făcut, termenul, prioritatea și istoricul — și taburile Sarcină, Document, Proprietăți, Acces și Flux; o aprobare are Aprobă și Respinge, celelalte sarcini Finalizează sarcina.
- Discuția cazului o văd toți cei care lucrează la caz; un comentariu pe pas intră în discuție și în istoricul lucrării, iar o discuție nouă se deschide doar cu persoanele alese din organigramă.
- Inboxul are mod întunecat, ecran complet, ajutor și agentul AI de inbox.

13.10 Acțiune pe flux din registratură

Modulul asigură

- Pasul curent al fluxului unui document se rezolvă direct din tabul Flux al înregistrării, într-o fereastră cu o singură sarcină, cu aceleași acțiuni ca în inbox.
- O înregistrare activă cu document se trimite pe un flux publicat care acceptă tipul documentului, din meniul înregistrării.

13.11 Lucrări

Modulul asigură

- Lista lucrărilor are căutare după număr sau obiect, filtru pe compartimentul responsabil și filele Deschise, Închise și Toate.
- Fișa lucrării arată documentele, repartizările cu istoric, rezoluțiile, termenele și fluxul.

13.12 Execuții: monitorul instanțelor

Modulul asigură

- Lista instanțelor are căutare după subiect sau flux și filtre pe flux, stare — în lucru, încheiate, eșuate, oprite —, responsabil, interval de date și termene depășite.
- Pentru fiecare instanță se văd subiectul, pasul curent, cui îi revine, pornirea, durata și termenul.
- O instanță se poate opri, cu motiv.

- O sarcină se reatribuie unei persoane, șefului unei structuri sau membrilor unei structuri; motivul intră în istoricul instanței, lângă cine a făcut schimbarea.
- Monitorul execuțiilor este rezervat rolurilor centrale; ceilalți utilizatori își văd sarcinile în inbox.

13.13 Conectori și credențiale

Modulul asigură

- Conectorii leagă fluxurile de sisteme externe prin HTTP, baze de date, e-mail, fișiere pe server și servere MCP, cu configurația fiecăruia în JSON.
- Credențialele țin secretele separat de conectori și se aleg pe fiecare conector.
- Conexiunea se testează direct din fișa conectorului.
- Ștergerea unui conector este refuzată cât timp îl folosește un pas dintr-un flux.

13.14 Agenții AI ai fluxurilor

Modulul asigură

- Agenții AI chemați de pașii fluxurilor se definesc cu ce sunt și ce au voie să facă, uneltele lor — conectorii —, tipul de memorie și pragul de încredere.
- Sub pragul de încredere, agentul escaladează către o persoană, un post, șeful sau membrii unei structuri ori un grup.
- Ștergerea unui agent este refuzată cât timp îl cheamă un pas dintr-un flux.
- Pe ecranele modulului răspunde și agentul conversațional AIAO, care prezintă procesele, etapele lor și lucrările în curs.