

UNIVERSITY OF TARTU
FACULTY OF MATHEMATICS AND COMPUTER SCIENCE
Institute of Computer Science
Software Engineering

Dmitri Nikulin

Casem – Adaptive Case Management System

Master thesis (30 ECTS)

Supervisor(s): Marlon Dumas, University of Tartu
Dmitri Lepp, AS Fujitsu Estonia

Tartu 2014

Casem – Adaptive Case Management System

Abstract

A business process is a collection of activities that lead to an outcome that created value for a customer. Business processes are a central component of any modern organization and their optimization is key to achieving high levels of efficiency.

Large companies use various types of tools to support the execution of their business processes. Business Process Management Systems (BPMS) are a well-established family of systems for business process execution. However, a BPMS is generally designed to support highly standardized business processes.

To support business processes that are not fully standardized and that require high levels of flexibility, companies are turning to a new type of system called Adaptive Case Management Systems. The author of this thesis was involved in the development of one of such system, namely Casem. The thesis spells out the requirements that motivated the development of Casem. The thesis also analyzes and compares two other commercial case management systems against these requirements.

Keywords:

Enterprise system, adaptive enterprise systems, case management, system

Casem – adaptiivne juhtumikorralduse süsteem

Lühikokkuvõte

Äriprotsess on kogumik tegevusi, mis viib kliendi väärtuse saavutamisele. Äriprotsessid on iga kaasaegse organisatsiooni peamised komponendid ja nende optimeerimine on võti kõrge efektiivsuse taseme saavutamiseks.

Suured firmad kasutavad erinevaid vahendeid, et toetada nende äriprotsesside täitmist. Äriprotsesside juhtimisüsteemid on väljakujunenud pere süstemidest, mida kasutavad äriprotsesside täitmiseks. Kuid üldiselt nad on kavandatud selleks, et toetada kõrgelt standardiseeritud äriprotsesse.

Äriprotsesside toetamiseks, mis ei ole täiesti standardiseeritud ja mis vajavad kõrgema taseme paindlikkust, ettevõtted kasutavad uuemaid süsteeme, mis kannavad nimetuse "Kohandatavad Juhtumikorralduse Süsteemid". Selle lõputöö autor oli seotud ühe sellise süsteemi arendamisega, mille nimi on "Casem". Lõputöö sõnastab nõudeid, mis motiveerisid "Casem" süsteemi arendamist. Samuti lõputöö analüüsib ja võrdleb kaht teist kohandatavad juhtumikorralduse süsteemi püstitatud nõuetega.

Võtmesõnad:

Ettevõtte süsteem, kohanduv ettevõtte süsteem, juhtumikorraldus, süsteem

License

Non-exclusive licence to reproduce thesis

I, **Dmitri Nikulin**(date of birth: 8.08.1989),

1. herewith grant the University of Tartu a free permit (non-exclusive licence) to reproduce, for the purpose of preservation, including for addition to the DSpace digital archives until expiry of the term of validity of the copyright

Casem – Adaptive Case Management System,

supervised by **Marlon Dumas**,

2. I am aware of the fact that the author retains these rights.
3. This is to certify that granting the non-exclusive licence does not infringe the intellectual property rights or rights arising from the Personal Data Protection Act.

Tartu, **14.08.2014**