



# Smarter Content Summit

Roma 4 Aprile

---

## **Sviluppo di nuovi prodotti con il Case Management**

Luciano Balzarini – CEO CST Consulting

# Il contesto

- Multinazionale specializzata nel settore cosmetico -  
migliorare i processi di **Sviluppo Nuovi Prodotti**  
aumentare la **Customer Satisfaction**.

~300 utenti

~2.000 nuovi prodotti/anno (15% YoY growth)

1 TB contenuti elettronici (20% YoY growth)

24X7

Multilingua – web based



# Le esigenze

Aumentare la **Customer Satisfaction**

Come?

**Business Unit** Collaboration ↔ **Sales Unit** Collaboration

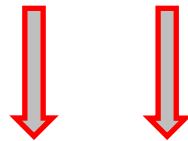
Controllo su **fattibilità** e **profitability** nuovi prodotti

Rafforzamento **qualità**

Miglioramento **comunicazioni**, **visibilità** e **controllo**

**Uniformità** e **normalizzazione** delle informazioni

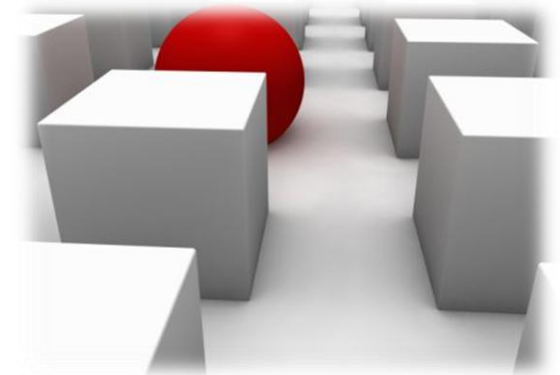
Vera **integrazione** interna



Unico gestore **processi** centralizzato

Gestione **eccezioni**

Unico sistema di gestione dei **contenuti**



# Sviluppo Nuovi Prodotti

**Product Concept**



**Product Realization**

**PROGETTAZIONE**

**Strategic Marketing**

- R&D
- Cost Controlling
- Creative Department
- Packaging
- Industrial Innovation

**SVILUPPO & INDUSTRIALIZZAZIONE**

**Operative Marketing**

- R&D
- Cost Controlling
- Packaging
- Industrialization
- Technical Customer Service
- Technical Data Management
- Production Planning
- QA

***High human interactions***



# Processo di gestione SNP

**differenti tipologie di flussi con *un alto numero di eccezioni da gestire***

## **Varianti di processo:**

- Dalla concettualizzazione alla realizzazione
- processo che esclude alcune fasi (es: packaging etc...)
- riuso di componenti preesistenti
- direttamente dalla fase di realizzazione

**Tipologia di prodotto:** varianti di flusso in base al prodotto

**Tipologie di input** per la definizione di un nuovo prodotto:

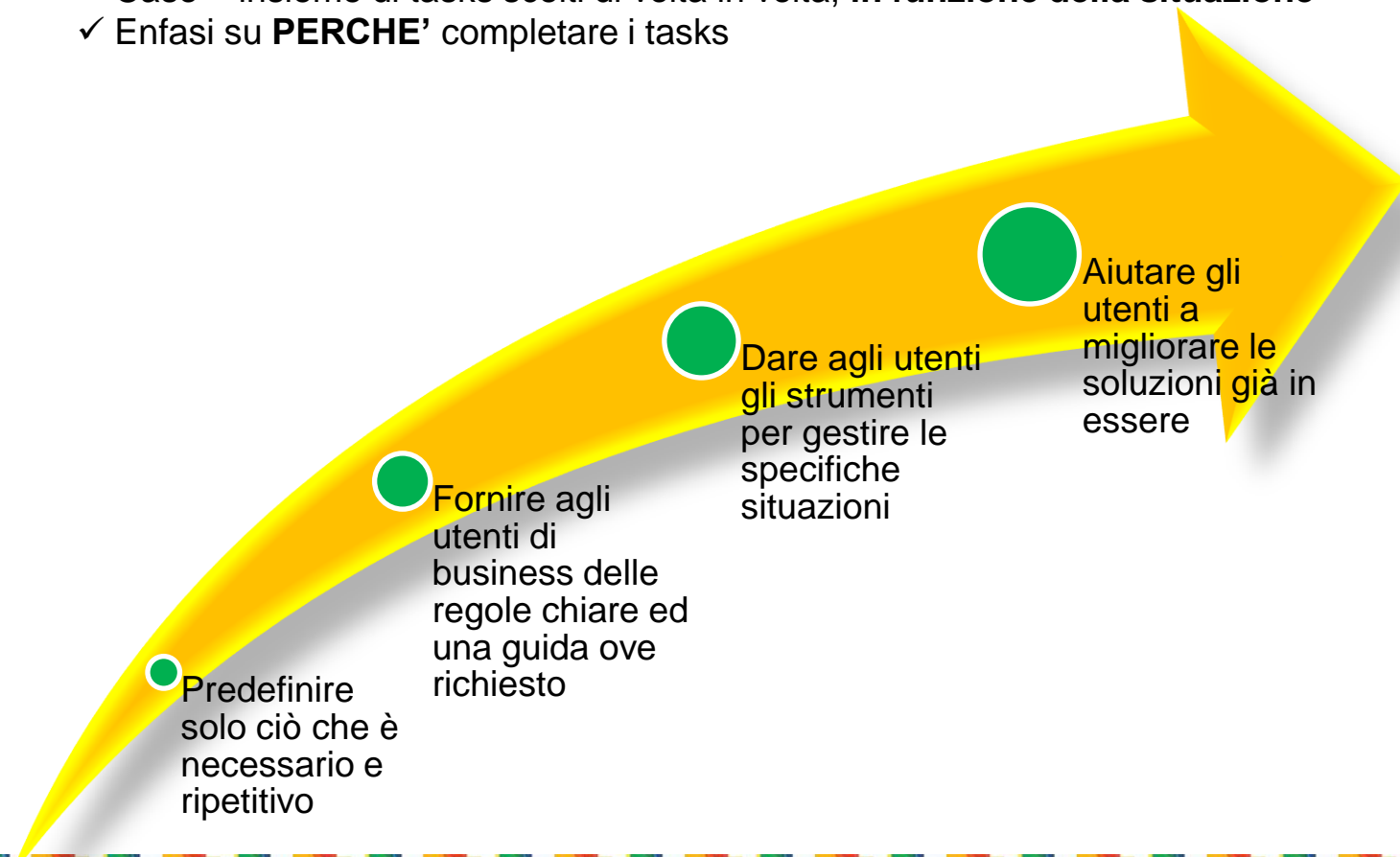
- richiesta esterna
- richiesta interna



# IBM Case Manager

Si basa sul know how dei lavoratori per definire quando un obiettivo è raggiunto

- ✓ I lavoratori hanno **pieno controllo sui tasks** da attivare e svolgere
- ✓ Caso = insieme di tasks scelti di volta in volta, **in funzione della situazione**
- ✓ Enfasi su **PERCHE'** completare i tasks



Predefinire solo ciò che è necessario e ripetitivo

Fornire agli utenti di business delle regole chiare ed una guida ove richiesto

Dare agli utenti gli strumenti per gestire le specifiche situazioni

Aiutare gli utenti a migliorare le soluzioni già in essere



# Advanced Case Management

## Perché IBM Case Manager?

**FLEXIBILITY:** processo con molte eccezioni  
difficilmente gestibile via BPM

**GOAL ORIENTED:** tutti i *Case* di SNP hanno lo stesso obiettivo sebbene il risultato sia raggiungibile percorrendo strada differenti (business knowledge)

**COLLABORATION:** collaborazione in tempo reale ed esperienza del personale coinvolto

**CONTENT ORIENTED:** i contenuti contengono informazioni essenziali per la gestione del *Case*

**KNOWLEDGE BASE:** un *Case* di SNP continua ad essere accessibile anche a processo terminato



# La nostra soluzione... 1/2



SEARCH CREATE NEW CASE TASK

## SEARCH FIELDS:

Search!

- Project number:
- Product type:
- Business unit:
- Customer name:
- Project status:
- Country:

## SEARCH RESULTS:

Project number	Customer name	Product type	Project status	Business unit	Country
20130001	Chanel	Parfum	Approved	R&D	EUROPE
-	-	-	-	-	-

## CHAT USERS:

John ■  
 Sara ■  
 Mark ■  
 Robert ■



THINK IT EASY

SEARCH CREATE NEW CASE TASK

## Title: NEW DIAMOND LIPSTICK

Project number: 0001

Bulk test

Field	Value
Product type	New Product
Budget 2013	Yes / no
Accuracy	High
Country	Europe
Sales Organization	S031
Project Leader	Matteo Mazzoleni
Customer	Chanel

Next->

## CHAT USERS:

John ■  
 Sara ■  
 Mark ■  
 Robert ■





# La nostra soluzione...2/2



Title: NEW DIAMOND LIPSTICK

Project number: 0001

Bulk test





Field	Value
Product type	New Product
Budget 2013	Yes / no
Accuracy	High
Country	Europe
Sales Organization	S031
Project Leader	Matteo Mazzoleni
Customer	Chanel

### ATTACHMENTS:

Document	Title
Sample request	<a href="#">Samplerequest.doc</a>
Father brief	<a href="#">Fatherbrief.pdf</a>

**DELETE**              

### CHAT USERS:

[John](#)   
[Sara](#)   
[Mark](#)   
[Robert](#) 

### TASK:

[CREATION](#)   
[PACKAGING](#)   
[TEST LAB](#) 



# Interfaccia Utente

E' stato molto curato il **Front End utente**:

- **Interfaccia** interamente **web**
- Soluzione in **multilingua**
- **Unica interfaccia con tutte le informazioni necessarie** per il *Case*
- Accesso ai contenuti dalla **stessa pagina di lavorazione del Case**
- Integrazione con il Portale Enterprise (**IBM WebSphere Portal**)
- **Visualizzazione** come **diagramma GANTT**



# Vantaggi 1/3

## Sistema centralizzato di *Case Management*

- Automatizzazione delle **procedure ripetitive** senza intervento umano
- **SOA Orchestration:**
  - SAP: recupero costi, materiali e stato spedizioni
  - PPM: scambio informazioni sullo stato di avanzamento dei progetti
  - Domino: integrazione e scambio dei Brief records
  - Hyperion: estrazione delle metriche e dei dati raccolti dal BPM
  - Applicazioni Custom: integrazione con gli strumenti utilizzati dall'area R&D
- Supporto al completo **ciclo di vita** per lo sviluppo di nuovi prodotti
- Fornitura di **informazioni aggiornate** ed accurate circa lo stato di sviluppo dei nuovi prodotti
- **Alert management** a fronte di parametri pre-impostati (per es. scadenze, eccezioni, etc...)
- **Simulazione** per identificare preventivamente eventuali Bottleneck



# Vantaggi 2/3

## Sistema centralizzato di *Enterprise Content Management*

- **Caricamento dei contenuti**
- **Ricerca dei contenuti** per proprietà (metadati) e/o per contenuto (full-text) indipendentemente dal *Case*
- **Riferimento dei contenuti** su più *Case*
- **Gestione delle revisioni**
- **Audit** sulle modifiche di contenuto e di proprietà
- **Sicurezza** sui singoli documenti
- Gestione della **retention** dei documenti sensibili
- **Ricerche dai documenti** da rendere visibili nei vari step di processo



# Vantaggi 3/3

## Sistema di Collaboration

- **Aiuto in tempo reale** su problemi già risolti da altre persone
- **Scambio rapido di informazioni**
- **Commenti sul Case** → corpus di Case precedenti

## Sistema di Data Analysis

- **Misurare gli indicatori di tempo** delle attività (Business Activity Monitoring)
- **Trasferire gli indicatori ai sistemi di controllo di gestione e di produzione** per la relativa costificazione e destinazione
- **Monitor Dashboard**
- **Esposizione dati storici** verso uno strumento di **Business Intelligence**



# Le esigenze

Aumentare la **Customer Satisfaction**

Come?

- ✓ **Business Unit** Collaboration ↔ **Sales Unit** Collaboration Collaboration, Case Mgmt
- ✓ Controllo su **fattibilità** e **profitability** nuovi prodotti Case Mgmt integrato con SAP, BI
- ✓ Rafforzamento **qualità** Case Mgmt integrato con SAP, BI
- ✓ Miglioramento delle **comunicazioni**, **visibilità** e **controllo** Case Mgmt integrato con SAP, BI
- ✓ **Uniformità** e **normalizzazione** delle informazioni Case Mgmt, ECM
- ✓ Vera **integrazione** interna All



# Q&A

[l.balzarini@cstconsulting.net](mailto:l.balzarini@cstconsulting.net)  
[marketing@cstconsulting.net](mailto:marketing@cstconsulting.net)

[www.cstconsulting.net](http://www.cstconsulting.net)

