



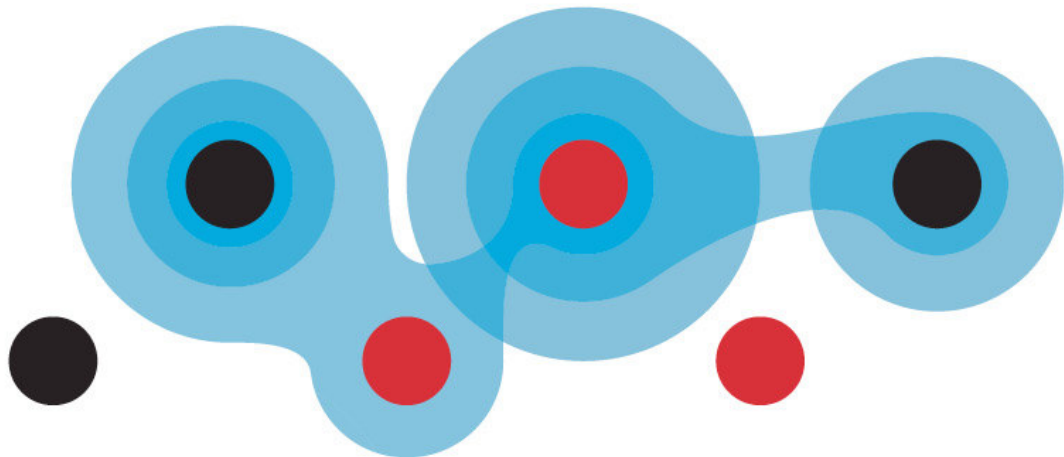
Business Agility Now!

Smarter Planet:

Business Efficiente & IT Flessibile

Marco Raimondo WebSphere BPM & Connectivity Sales Leader

South West Europe



Milano, 17 Marzo 2010

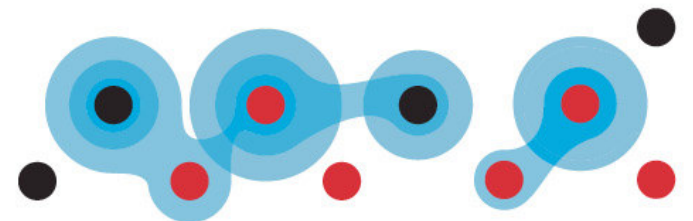
Agenda

WebSphere a supporto dei processi di business

Capire le necessità, modellare i processi

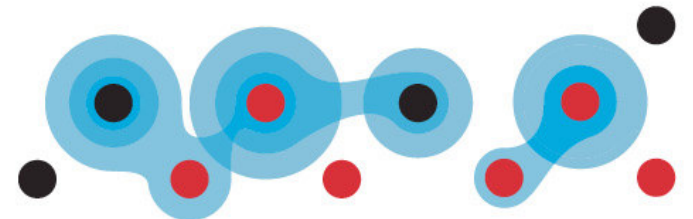
Monitorare le attività, rilevare situazioni/eccezioni

Automazione dei processi



Smart Work

*Come possiamo lavorare in
maniera “smart” supportati da
processi flessibili e dinamici,
modellati sul nuovo modo di
acquistare, vivere e lavorare ?*



Il business esige migliori performance e flessibilità



L'83%

Dei CEO intervistati si aspetta di dover effettuare **cambiamenti molto profondi**

In 2 anni il gap tra chi si aspetta il **cambiamento** e chi dice di essere **capace di gestirlo** è

Triplicato

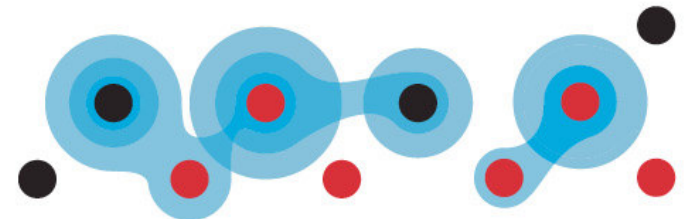
Il 98%

Ha in piano la **modifica del modello di business**

Source: IBM Global CEO Study 2008



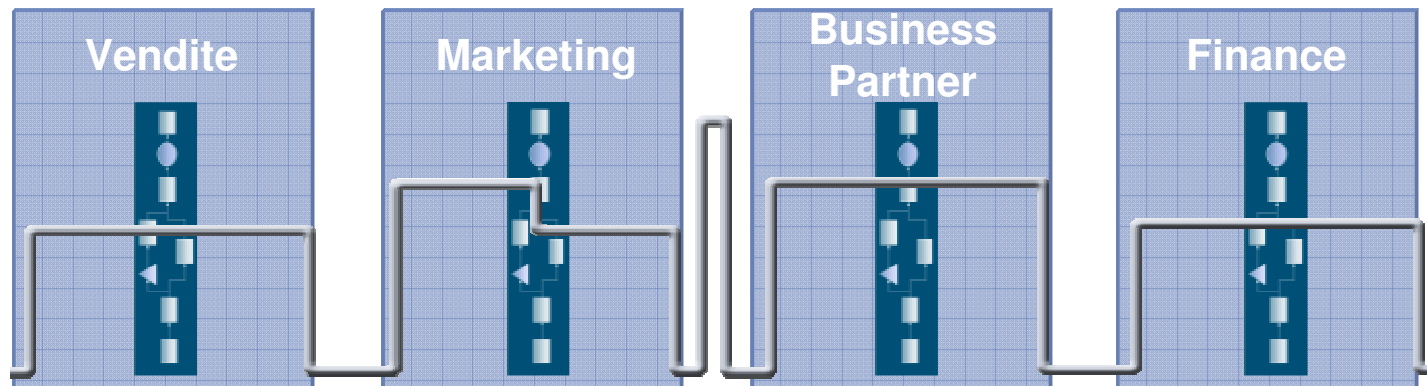
Source: Business Technology Management Institute



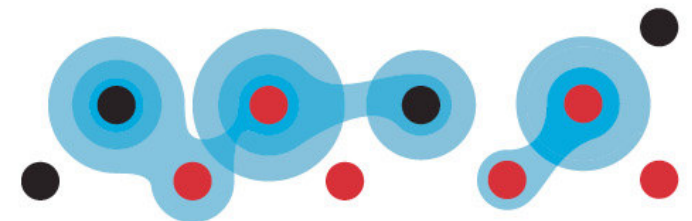
La competitività si gioca sui processi end-to-end



I processi verticali hanno ancora la loro importanza...



ma processi integrati sono sempre più determinanti per il business



Processi in evoluzione ma... applicazioni tradizionali poco flessibili



I processi devono ...

Migliorare continuamente in termini di capacità operative

Offrire una visione real-time con la possibilità di intervenire velocemente

Permettere agli utenti di business di guidare cambiamento ed innovazione

Supportare offerte nuove e differenziate

...ma le applicazioni tradizionali faticano perchè:

I processi che inglobano richiedono codice custom e aggiornamenti

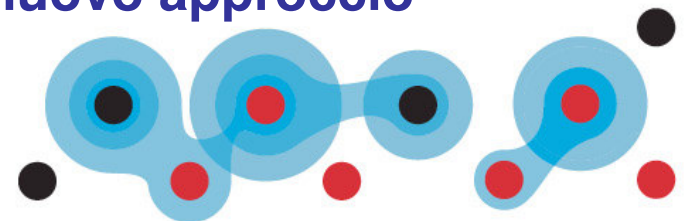
Non sono pensate per un modello "sense & respond"

Non offrono una visibilità completa

L'innovazione richiede ingenti risorse IT e tanto tempo

Sono limitate in termini di analisi, simulazione ed ottimizzazione

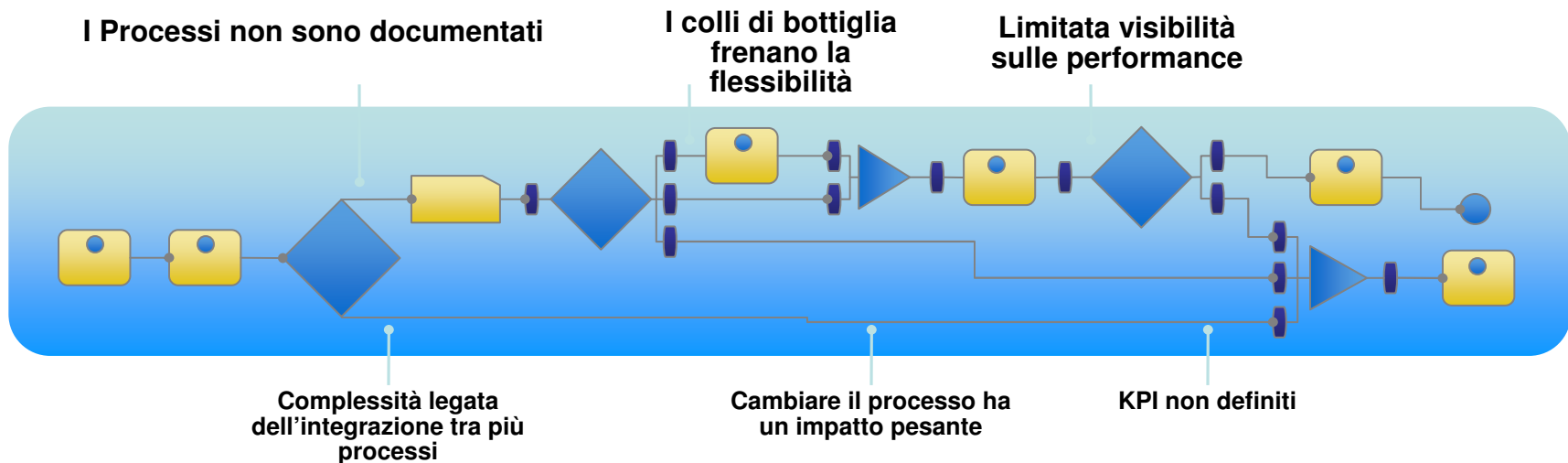
Per generare più valore è necessario un nuovo approccio



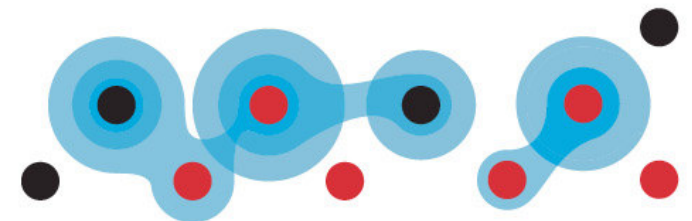
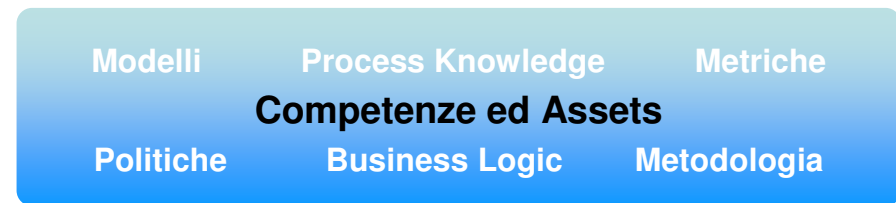
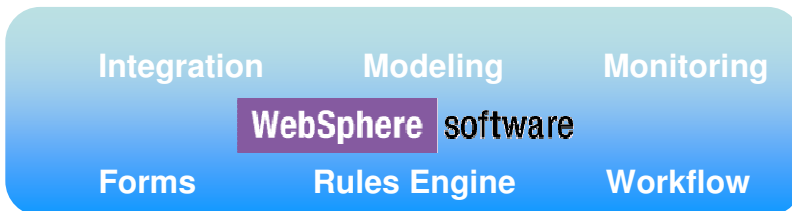
II BPM



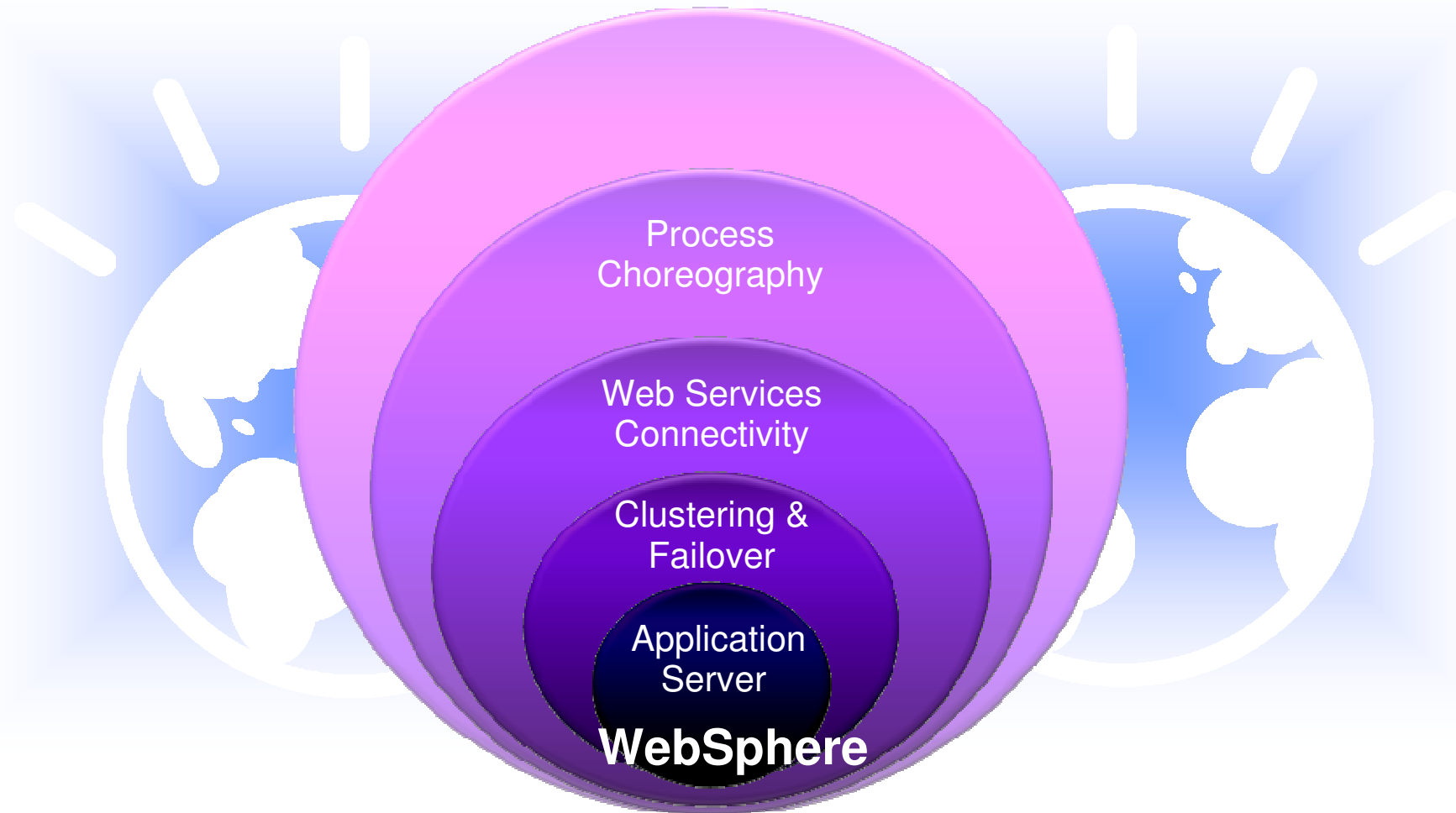
II Business Process Management è la disciplina a supporto del business che combina capacità software e competenze di business per accelerare l'evoluzione dei processi e facilitare l'innovazione



L'offerta WebSphere per il BPM include



WebSphere uno stack completo per il BPM



supporto multiplatforma, scalabile, basato su standard



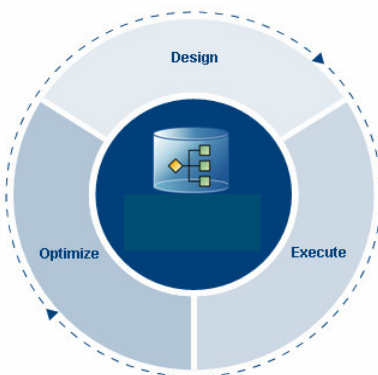
BPM è Valore non solo Tecnologia



Il BPM è : un approccio **integrato** per allineare le attività chiave di una organizzazione in **processi** che potete **misurare** per **ottimizzare** il valore che ne deriva per voi ed i vostri clienti

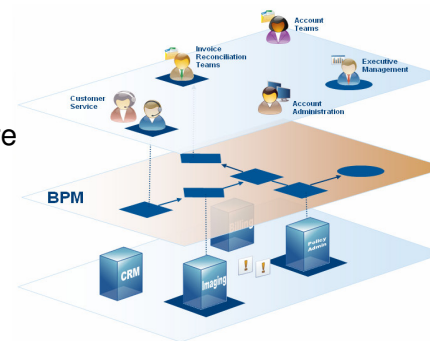
Integrato

- Tecnologia + metodologia
- Ciclo di sviluppo rapido, dal business all'IT



Processi

- Allineare persone & procedure per ottenere risultati valutabili
- End-to-end vs. silo
- Cross-funzionali



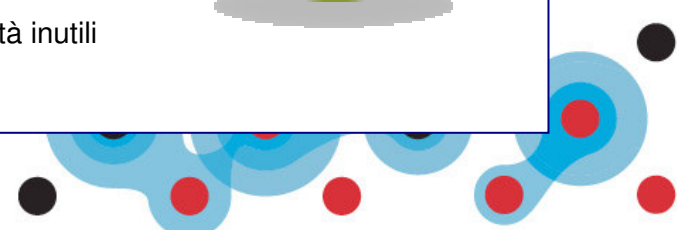
Misurare

- Alta visibilità sulle performance di procedure ed operatori
- Metriche significative per il business
- Quantificare l'impatto delle variazioni che vengono apportate

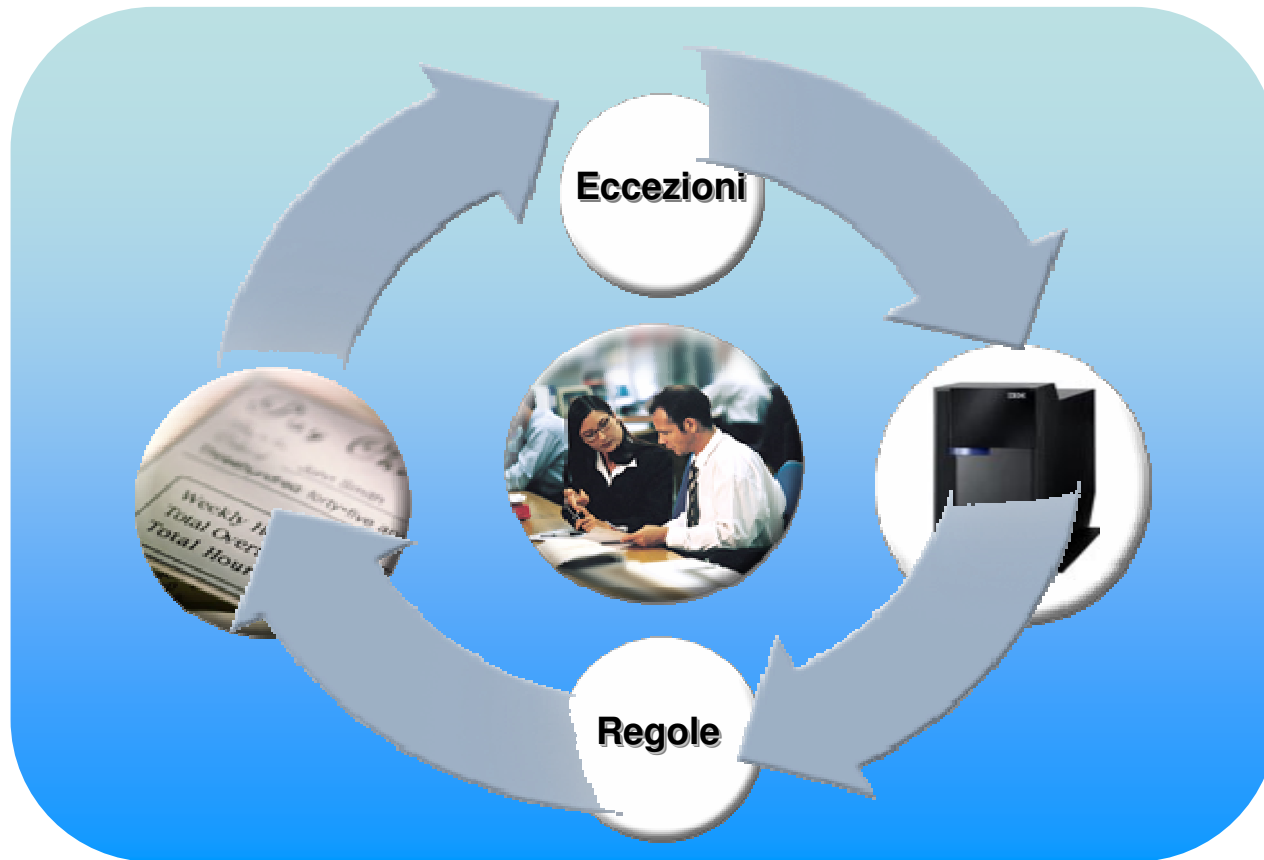


Ottimizzare

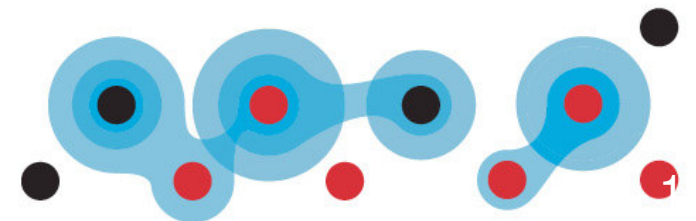
- Migliorare il processo per massimizzare il valore di business
- Identificare e rimuovere i bottlenecks
- Eliminare attività inutili



Le componenti da integrare sono molteplici



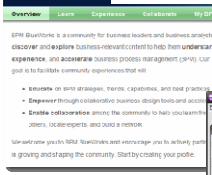
L' approccio deve essere graduale e basato sul "Riuso"



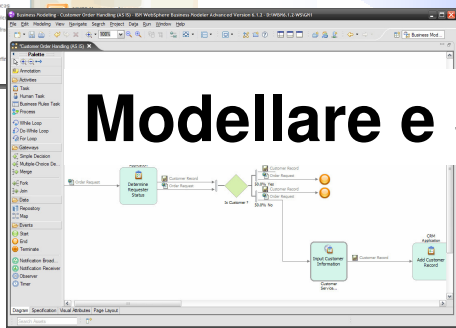
Con WebSphere BPM una continua ottimizzazione



Pianificare



Modellare e Simulare

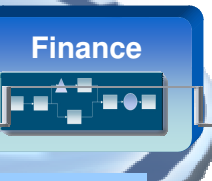
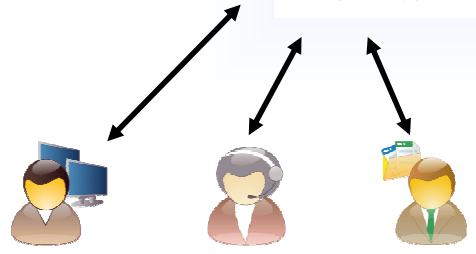


**Eeguire
Aggiornare
Rapidamente**

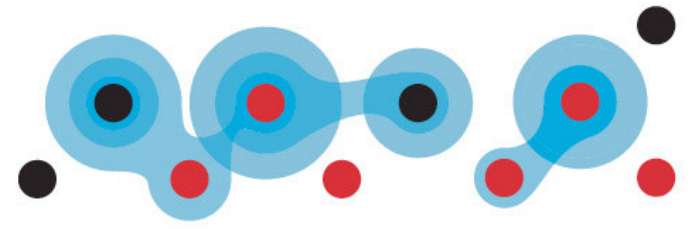


WebSphere BPM

Human Workflow



Monitorare, Predire e Agire



Obiettivo Processi di Business Dinamici...

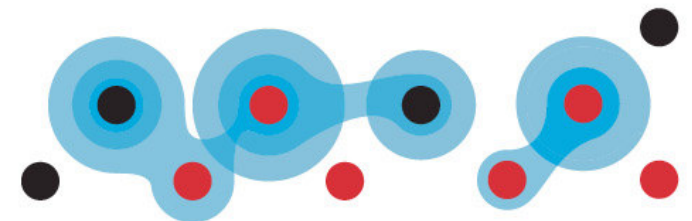


Espliciti: *i processi sono documentati, compresi e condivisi*

Visibili: *le performance del processo sono disponibili in real-time, misurabili per consentire adeguate azioni*

Flessibili: *le componenti del processo, le attività, i servizi attivabili sono flessibili ed adattabili rapidamente a nuove esigenze*

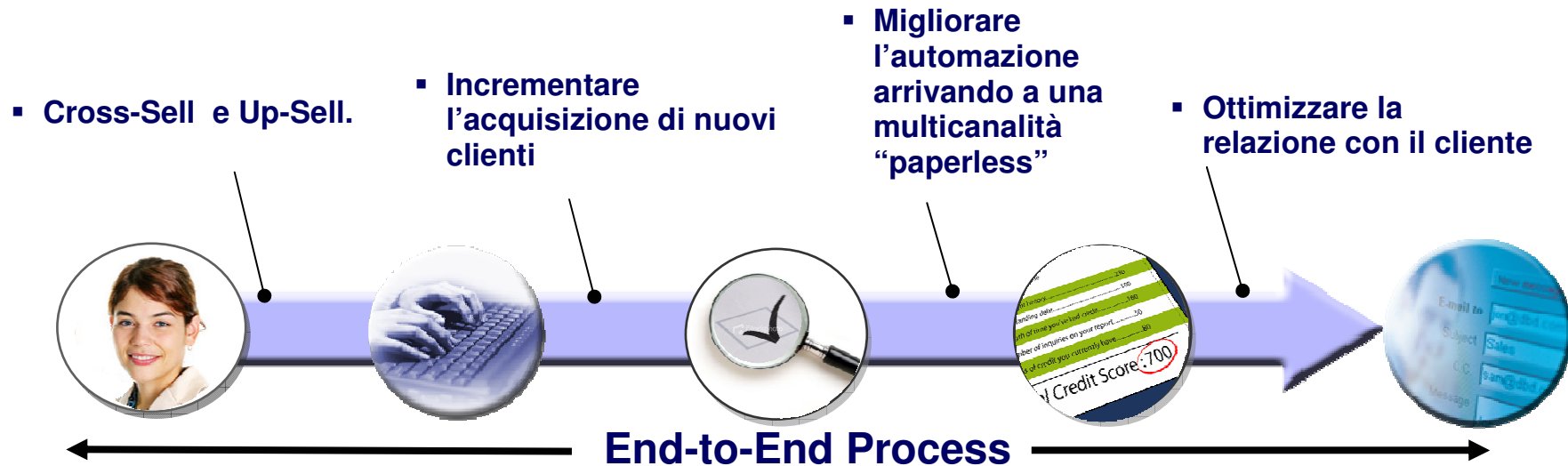
Sotto il controllo del Business: *gestione del processo è governata ed estesa*



I risultati che si ottengono sono significativi



Ad es. nel caso di processi di apertura conto bancario



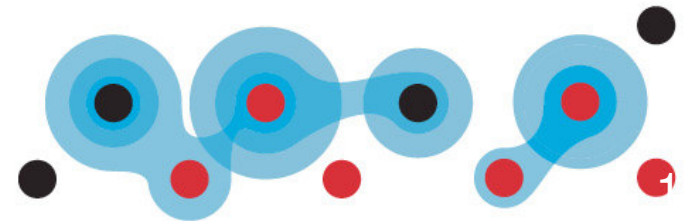
▪ **Riduzione dei costi operativi.**
Razionalizzazione dei canali di comunicazione e **riduzione del traffico di call center del 40%**

▪ **Accelerazione del Time to Market.** 50% di riduzione dei tempi di unit e regression test e oltre al **50% di riutilizzo degli asset**

▪ **Costi di integrazione più bassi.** Oltre il **20% di riduzione dei costi** grazie all'uso di standard ed al riutilizzo

▪ **Possibilità di espandere l'offerta.**
Personalizzare facilmente l'offerta per nuove geografie e normative

Source: Representative results across multiple IBM BPM customers



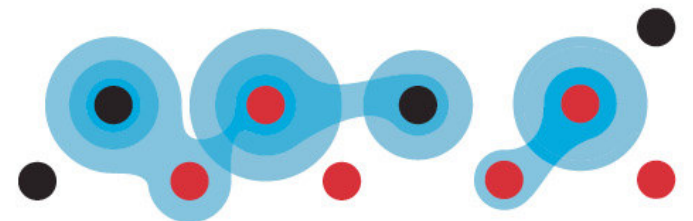
Agenda

WebSphere a supporto dei processi di business

Capire le necessità, modellare i processi

Monitorare le attività, rilevare situazioni/eccezioni

Automazione dei processi



Pianificare



BPM BlueWorks

Acquisire Esperienza, Pianificare la strategia, definire i processi

1. Accedere ad informazioni di business specifiche di settore d'industria



Demo / Video



Best Practices



Web cast / Pod cast



Papers/ Case Studie

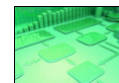
2. Collaborare con la comunità e sfruttare asset predefiniti : strategie, processi e misuratori



Process Maps



Capability Maps

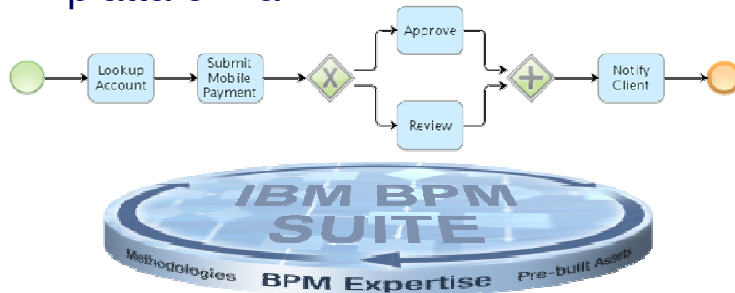


Strategy Maps

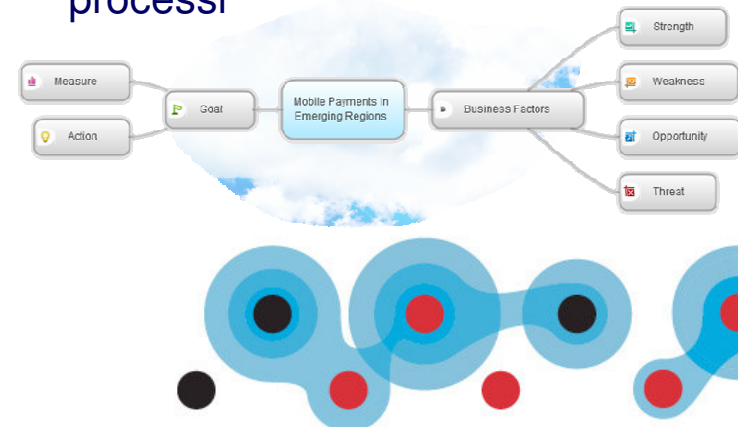


Business Measures

4. Trasportare i modelli dal cloud alla piattaforma BPM



3. Definire con strumenti Web-Cloud necessità di business, macro-processi



<https://apps.lotuslive.com/bpmbblueworks/>

Tradurre la strategia in Processi



Intento Strategico e Motivazione

Catturare la strategia di business comprendendo che guida le operazioni e le azioni del business

Capacità Operative

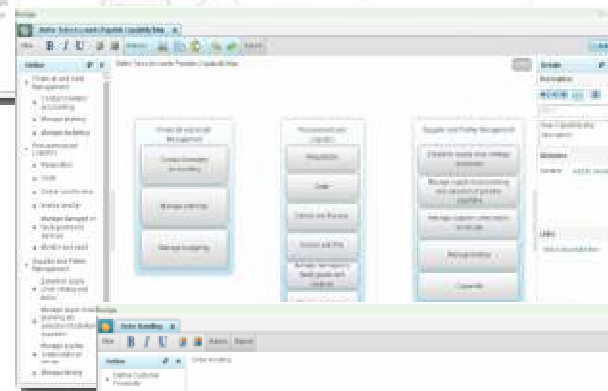
Raffinare la strategia in capacità operative per identificare opportunità di trasformazione

Definizione (High-Level BPMN) dei processi

Connettere le capacità operative ai processi di business per partire con l'automazione



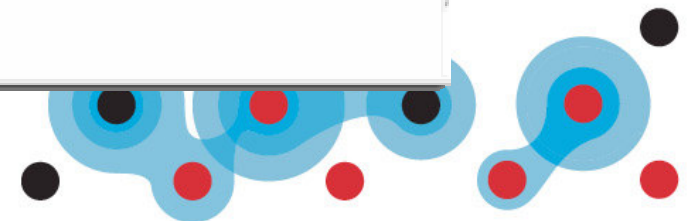
Mappe strategiche



Mappe di Capacità



Mappe di processo

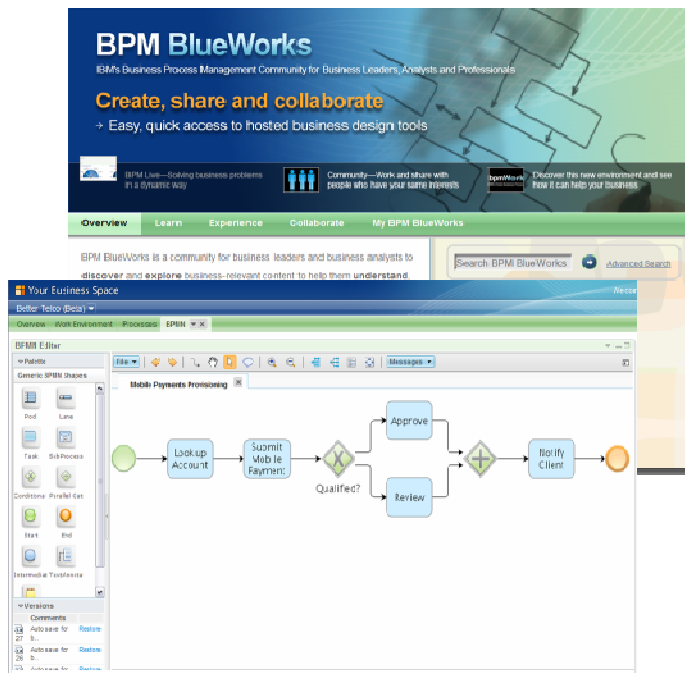


Modellare e Simulare

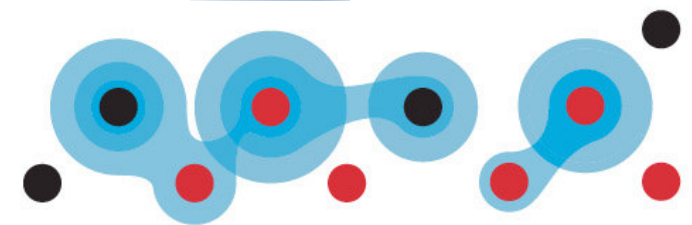
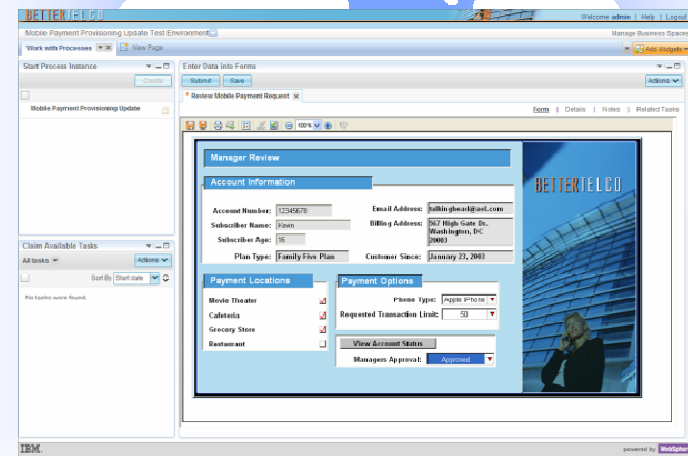


Dal Cloud alla piattaforma BPM
Per la Simulazione, il Test, e il rilascio

Analisi



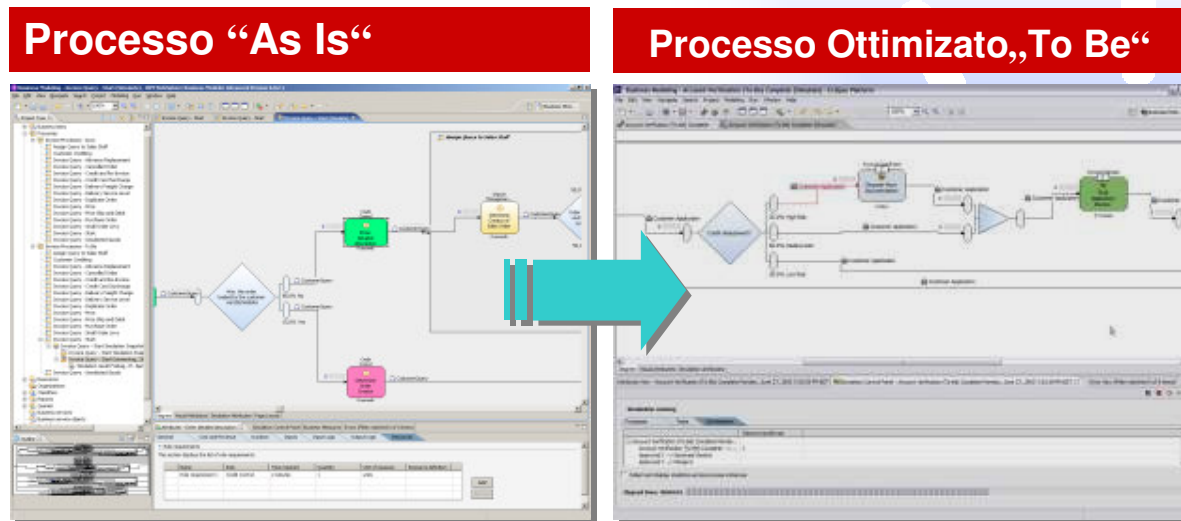
Modellazione avanzata



Modellare e Simulare



Modeling per migliorare la qualità del processo



Benefici Quantificati	Processo „As Is“	Processo Ottimizzato	Risparmi
Ciclo di processo	30 gg	22 gg	27%
Effort per gestione manuale	43 Min	32 Min	25%
Risparmio per istanza di processo			€ 8,30 = 32%
Risparmio oltre 5 anni			€ 1,8 M

Source: Bernd Hinck

NABL: un approccio sistematico



National Australia Bank Limited

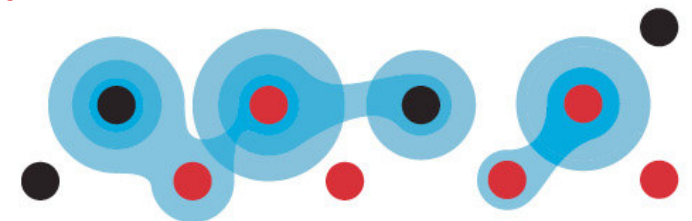
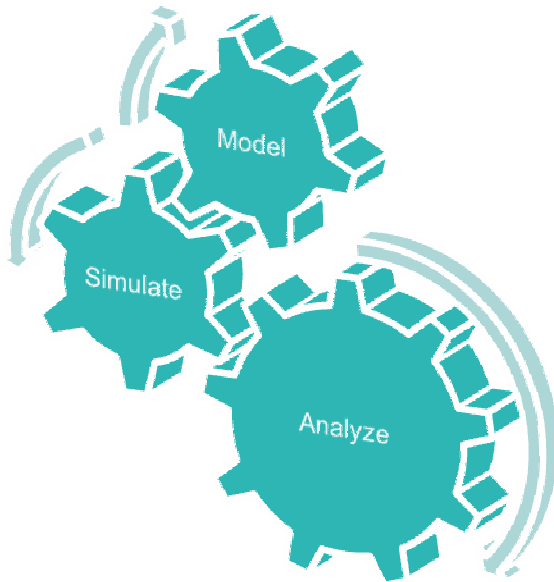
Obiettivo: creare un ambiente dove nuove situazioni di business possano essere testate per verificarne l'applicabilità senza incorrere in errori ed evitare conseguenze finanziarie spiacevoli

Smart Work:

- E' stato realizzato un *Innovation Lab*, dove modellare, simulare i processi per analizzare nuove soluzioni in maniera scientifica.

Si è ottenuto :

- La capacità di qualificare meglio i clienti per arrivare a migliorare il processo di erogazione mutui
 - **Vantaggi in termini di tempi e costi**
- La capacità di identificare i motivi per cui i clienti chiudevano le proprie posizioni
 - **Miglior fidelizzazione del cliente ed incremento di fatturato**
- Riduzione del numero di operazioni rifiutate durante la fase di credit check
 - **Potenziale aumento di fatturato**



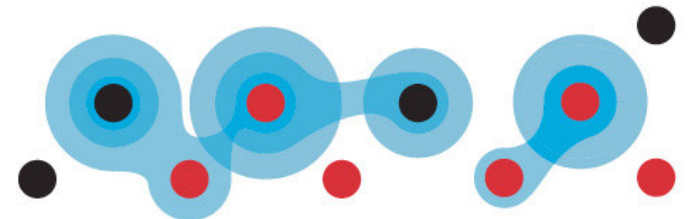
Agenda

WebSphere a supporto dei processi di business

Capire le necessità, modellare i processi

Monitorare le attività, rilevare situazioni/eccezioni

Automazione dei processi



Monitorare i processi, rilevare situazioni/eccezioni

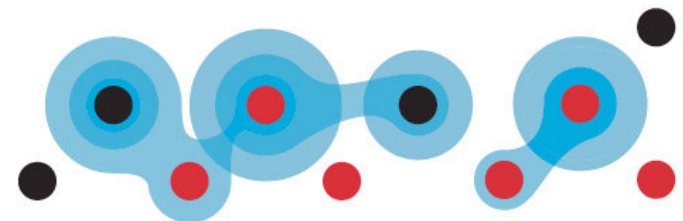
Capire cosa sta succedendo

Sfruttando gli indicatori di performance del processo con tool di **Business Activity Monitoring** *IBM WebSphere® Business Monitor* per monitorare i processi in real time



Capire quando agire

Identificando l'accadere di situazioni di business con tool di **Business Event Processing** *IBM WebSphere Business Event* per rilevare situazioni di business ed attivare una rapida risposta, in caso di opportunità o di minaccia



Cosa sta succedendo: monitorare WebSphere Business Monitor



Monitore KPI, l'andamento delle attività
in real-time per :

- **Motivi strategici/operativi**

- Migliorare la produttività
- Rispondere alle esigenze degli utenti
- Controllare le prestazioni di business
- Intervenire su problemi dei processi

- **Motivi finanziari**

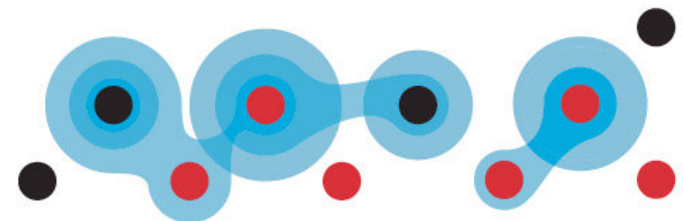
- Controllare redditività dei processi
- Evitare sprechi di risorse
- Fornire indicazioni statistiche



Business
Leader



Business
User



Cosa sta succedendo: monitorare

Pieno Controllo del processo



The screenshot shows the JKLending BusinessSpace dashboard. It includes a navigation bar with 'BusinessSpace', 'JKLending', and 'Welcome Angel | Help | Logout'. The main content area is divided into several sections:

- Analysis by underwriter:** A 3D bar chart showing metrics for different underwriters.
- General KPIs:** Three gauge charts for '# Days Late', 'Jumbo Loans Percentage', and 'Processing Time'.
- Alerts:** A table listing alerts such as 'Delayed Underwriting Alert'.
- Business news:** A section with news articles from CNNMoney.com.
- Loan instances:** A table listing loan details.

Callouts provide the following insights:

- Identificare trends prevedere situazioni, combinando dati online e storici** (Identify trends, predict situations, combining online and historical data) - points to the 3D bar chart.
- Capire online le performance dei processi monitorando i KPI** (Understand online process performance by monitoring KPIs) - points to the gauge charts.
- Rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni** (Detect and respond quickly to situations) - points to the Alerts section.
- Recepire informazioni utili al processo da fonti molteplici** (Receive information useful to the process from multiple sources) - points to the Business news section.
- Personalizzare facilmente la dashboard** (Easily customize the dashboard) - points to the navigation bar.
- Condividere risultati con i team di business per azioni meditate** (Share results with business teams for deliberate actions) - points to the Loan instances table.
- Ribilanciare i carichi degli operatori "on the fly"** (Rebalance operator loads "on the fly") - points to the Loan instances table.

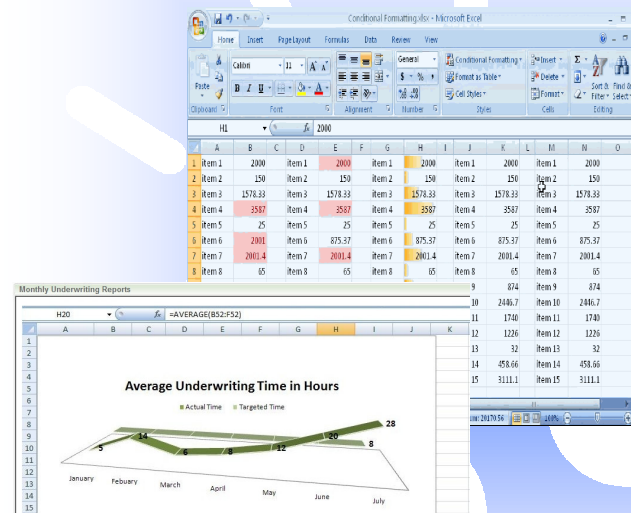
Loan ID	Status	Size of Loan	Associate ID	Loan Account No.
1000	Error	750,000	Sheril Holmes	92,658,362
2000	Processing	10,000	Steve Haskey	12,345,678
3000	Processing	10,000	Steve Haskey	12,345,678
4000	Processing	200,000	Paul Lyon	56,345,234
5000	Processing	200,000	Paul Lyon	56,345,234
6000	Rescinded	200,000	Paul Lyon	38,35
7000	Rescinded	200,000	Paul Lyon	
8000	Completed	525,000	Tim Copner	85

Cosa sta succedendo: monitorare

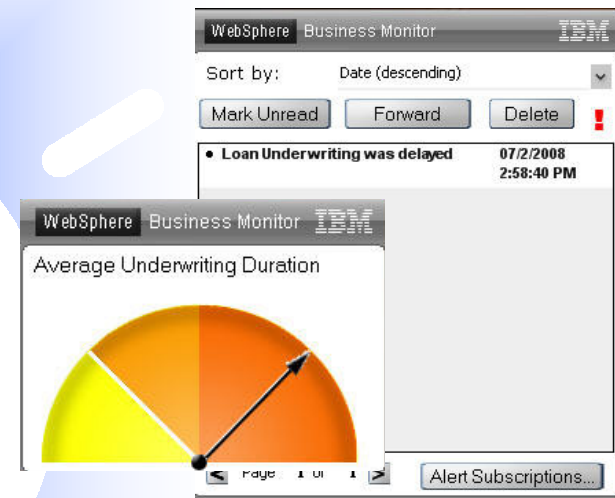
Un Controllo Web 2.0 sempre a portata di mano



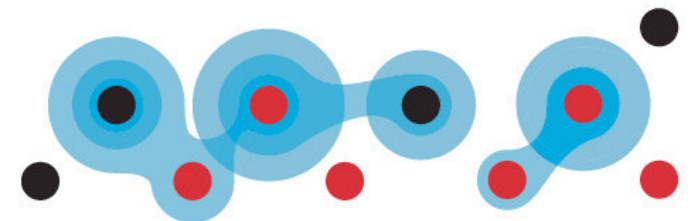
BAM su Mobile
Dispositivi come
Blackberry
smartphone



BAM in Excel
sul Desktop o
utilizzato nella Web
Dashboard



BAM sul desktop
via Google Desktop



Standard Chartered: incremento di efficienza, produttività



L'automazione del processo di apertura conto

Obiettivo : ridurre i costi della procedura di apertura conto

La situazione di partenza:

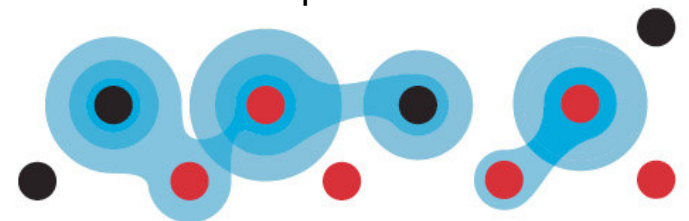
- Troppe attività ancora manuali
- Mancanza di un metodo per tracciare lo stato delle pratiche e alto numero di operatori coinvolti
- Livello d'errore molto alto

Risultato ottenuto con l'adozione di BPM e Activity Monitoring :

- Numero pratiche rifiutate ridotto del 25% ed incremento pratiche gestite
- Riduzione costi operativi del 40%
- Riduzione delle spese relative ad archiviazione pratiche e gestione pratiche rifiutate

In sintesi

- Maggior efficienza e produttività della divisione retail attraverso una completa automazione del processo di apertura conto



Quando Agire: rilevare situazioni/eccezioni



Cos'è un Evento di Business ?

Una qualsiasi azione che ha rilevanza per il business avvenuta (l'accesso di un cliente ad un sito), o non avvenuta (il cliente non ha richiamato il call center)

Le maggiori compagnie arrivano a gestire **800 Miliardi** di eventi al giorno

Circa **4 Trilioni** di eventi RFID sono emessi ogni giorno

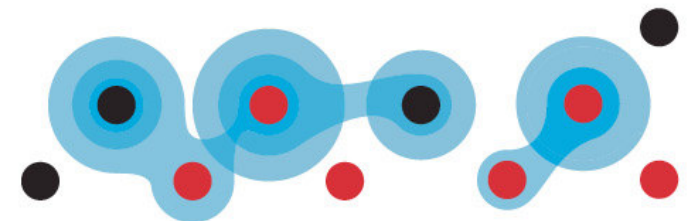


Oltre **190 Miliardi** di email sono spediti ogni giorno



...**Business Event Processing** ?

La capacità di correlare una serie di eventi per **identificare l'accadere di una situazione specifica** ed attivare tempestivamente l'azione più opportuna.

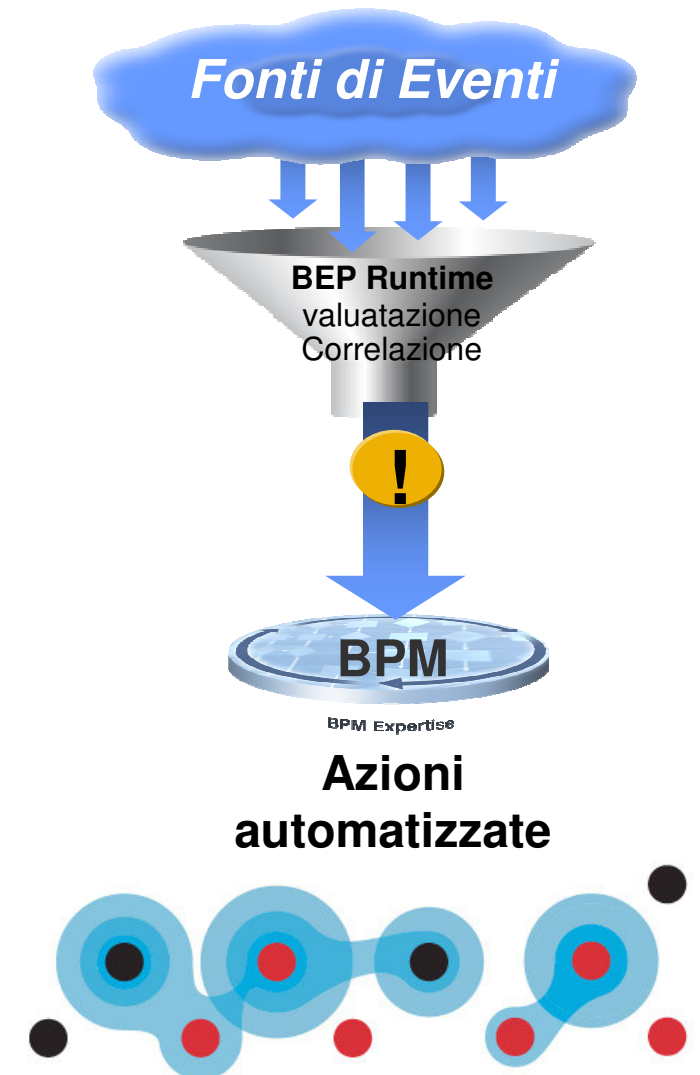


Quando Agire: rilevare situazioni/eccezioni



WebSphere Business Events : la gestione degli eventi alla portata del business

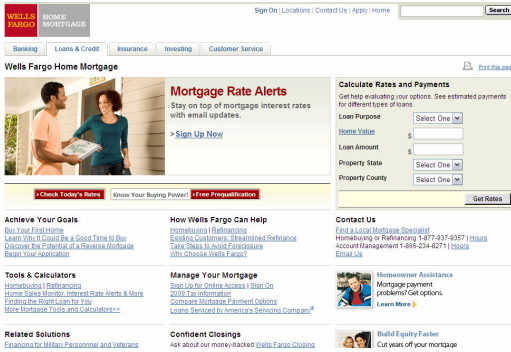
- Gestione di un ampio range di fonti di eventi (anche il CICS è fonte di eventi)
- Interfacce per l'utente di business
- Capacità di gestire alti volumi di eventi
- Automatizzare la reazione con un **BPM**



Quando Agire: rilevare situazioni/eccezioni



Business Event Processing per la gestione “end to end” degli eventi di Business

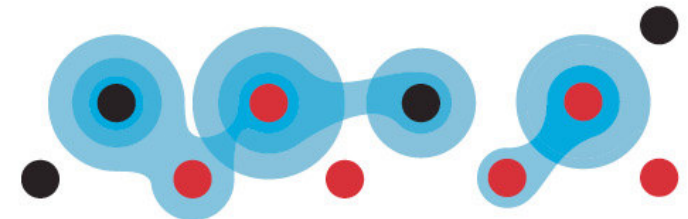


Un nuova offerta sui mutui
prima casa richiama
l'attenzione di utenti che si
collegano più volte al sito.

Il Call Center riceve chiamate
di approfondimento sulla
nuova offerta Mutui

Il marketing sulla base degli
accessi al sito e delle
chiamate al call center può
pianificare nuove azioni

Gli accessi al sito
correlati
alle chiamate al call center
permettono di pianificare azioni di marketing



Quando Agire: rilevare situazioni/eccezioni



Un esempio reale: acquisire nuovi clienti

Soluzione implementata da un importante gruppo assicurativo internazionale



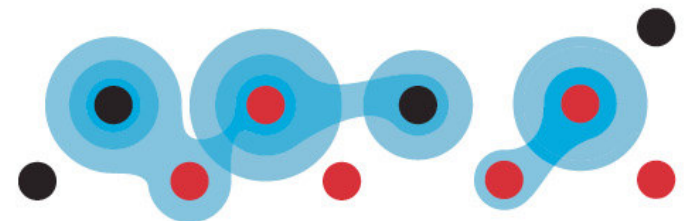
Obiettivo: incrementare la velocità di acquisizione di nuovi clienti che hanno utilizzato le applicazioni web della compagnia per il preventivo polizza

La soluzione

- Monitorare clienti che hanno richiesto un preventivo, ma non hanno acquistato entro un limite temporale predefinito
- Offrire ai marketing manager strumenti per gestire la progressione delle lead

I risultati

- Il sistema di Event Processing è stato sviluppato ed attivato in 2 mesi
- ROI ottenuto nel secondo quadrimestre di attività



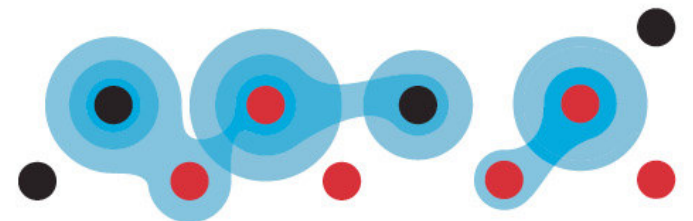
Agenda

WebSphere a supporto dei processi di business

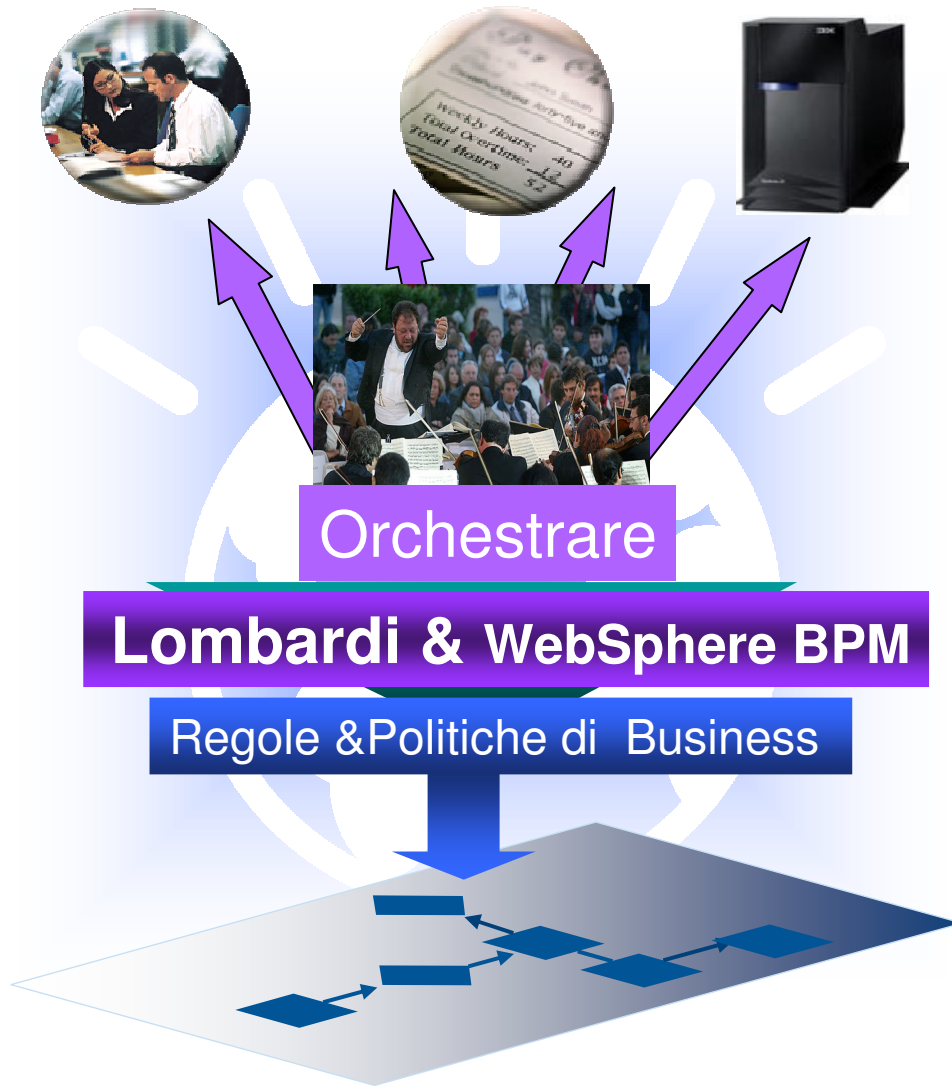
Capire le necessità, modellare i processi

Monitorare le attività, rilevare situazioni/eccezioni

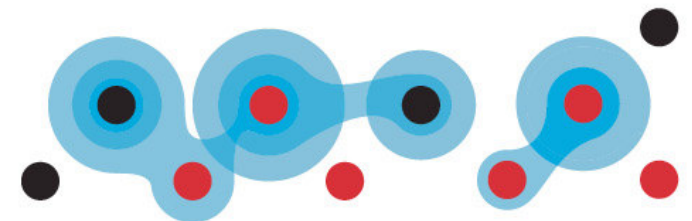
Automazione dei processi



Implementare, Aggiornare Rapidamente Automazione e Dinamicità per ottimizzare i costi



- **La Process Automation** è pensata per estendersi attraverso **sistemi IT eterogenei, basi dati distribuite, attività a carico di operatori**, per orchestrare tutte queste risorse attraverso un flusso di processo ottimizzato
- **La Process Automation** implementata in modalità SOA porta ad un **alto livello di riutilizzo degli asset esistenti**



Implementare, Aggiornare Rapidamente

Dalla manualità all'automazione dinamica

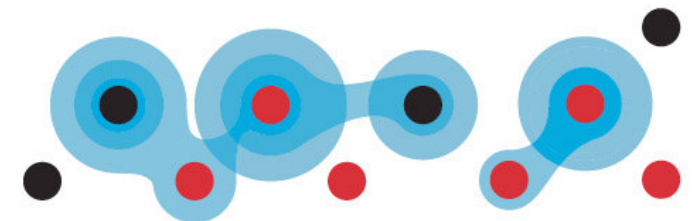


Manualità
Artigianalità

Manualità
Standardizzazione

Primi livelli
di
Automazione

Piena automazione
Just In Time
Alta produttività



Implementare, Aggiornare Rapidamente



Dinamicità : permettere al business di variare politiche e regole di un processo automatizzato



Regole per

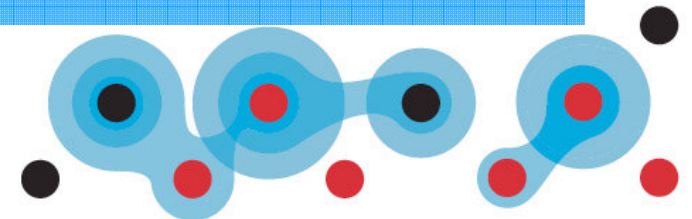
- Decidere il rischio
- Decidere il prezzo
- A quale clearing House inviare un pagamento
- Individuare una frode

Automatizzare le decisioni di Business

Apportare rapidamente le modifiche

Maggior controllo per l'utente di business

Partnership e collaborazione con l'IT



Implementare, Aggiornare Rapidamente ILOG : prendere la decisione migliore



78% di riduzione dei costi

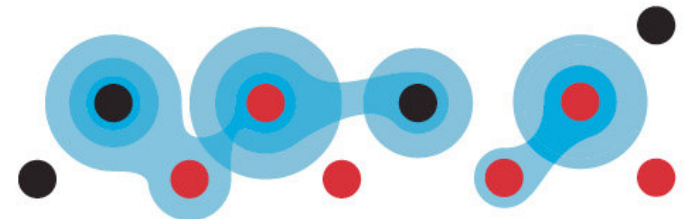
Le persone Business possono
introdurre nuove regole senza IT

5X di decremento delle attività di
manutenzione

Le soluzioni ILOG permettono alle imprese di prendere le migliori decisioni in tempi più rapidi e di gestire con facilità variazioni e complessità

Da 3X a 5X di miglioramento nel time to market

3% di miglioramento nella fidelizzazione del cliente



Implementare, Aggiornare Rapidamente Facilitare la gestione delle regole con iLog JRules



Le regole sono ovunque

```

#ifdef _WIN_
// Before performing any socket operation (like retrieving hostname
in init_common_variables we have to call WSASStartup
*/
{
WSADATA WsaData;
if (SOCKET_ERROR == WSASStartup (0x0101, @WsaData))
{
/* errors are not read yet, so we use english text here */
my_message(CPL_WSAS_FAILED, "WSASStartup Failed", MYF(0));
unireg_abort(1);
}
}
#endif /* _WIN_ */

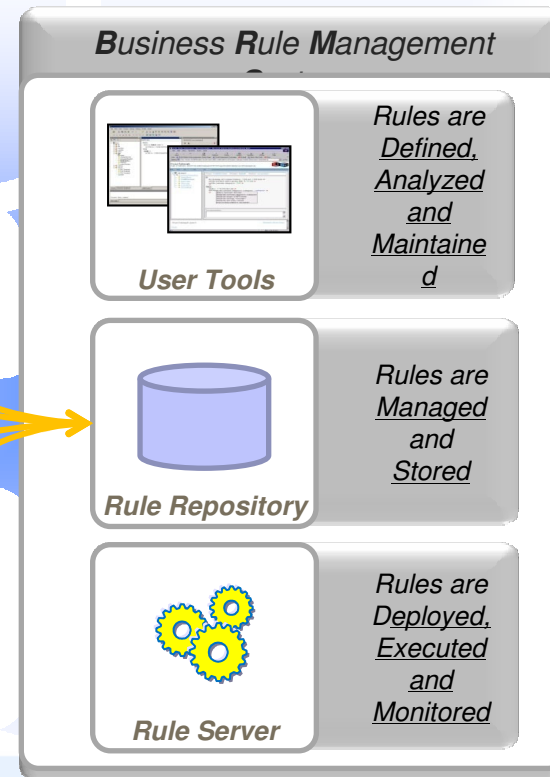
if (init_common_variables(MYSQL_CONFIG_NAME,
argpc, argpv, load_default_groups))
unireg_abort(1); // Will do exit

init_signals();
if (!opt_specialflag & SPECIAL_NO_PRIOR)
my_pthread_setprio(pthread_self(), CONNECT_PRIOR);
    
```

Applications

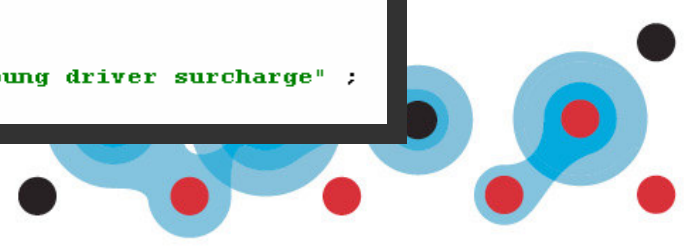
Documents

Processes



```

if
  all of the following conditions are true :
    - the age of the driver is between 18 and 21
    - the number of accidents the driver has been involved is at least 1
    - the number of traffic tickets the driver has received is at least 1
then
  add a $ 8 surcharge to 'Auto Quote Response' , reason: "Young driver surcharge" ;
    
```



Implementare, Aggiornare Rapidamente



Qual è il rischio dietro una richiesta di prestito ?

Regola di segmentazione del rischio

if the applicant is already a customer
 and the account balance is more than 3000€
 and the number of overdrafts in the last 180 days is 0
 then
 the segmentation of the applicant is **GOOD ASSET**

Qual è il costo di una operazione ?

Regola di prezzo

if the operation is a **credit transfer**
 and the initiation channel is **internet**
 and the agreement includes **online banking**
 then
 apply a **40%** discount on standard catalog fee

Come contabilizzare una transazione?

Tabella di decisione Contabile

create a journal entry								
Op type	Accrued	Out of ccy	journal number	pos	D/C	core balance type	account	amount
BUY			'the journal num'	1	D	Inventory journal o...	INVENTORY	'the secondary qty'
SELL			'the journal num'	1	C	Inventory journal o...	INVENTORY	'the secondary qty'
BUY			'the journal num'	2	C	Counterparty journ...	COUNTERPARTY	'the settle qty'
SELL			'the journal num'	2	D	Counterparty journ...	COUNTERPARTY	'the settle qty'
BUY	<input checked="" type="checkbox"/>		'the journal num'	3	D	Coupon bought/sol...	COUPON BOUGHT	'the accrued interes...
SELL	<input checked="" type="checkbox"/>		'the journal num'	3	C	Coupon bought/sol...	COUPON BOUGHT	'the accrued interes...
BUY		<input checked="" type="checkbox"/>	'the journal num'	4	C	FX inventory value	FX CONTROL	'the secondary a
SELL		<input checked="" type="checkbox"/>	'the journal num'	4	C	FX inventory value	FX CONTROL	'the secondary a
BUY		<input checked="" type="checkbox"/>	'the journal num'	5	C	FX inventory value	FX CONTROL	'the secondary a
SELL		<input checked="" type="checkbox"/>	'the journal num'	5	C	FX inventory value	FX CONTROL	'the secondary a
BUY		<input checked="" type="checkbox"/>	'the journal num'	6	C	FX inventory value	FX CONTROL	'the secondary a
SELL		<input checked="" type="checkbox"/>	'the journal num'	6	C	FX inventory value	FX CONTROL	'the secondary a
BUY		<input checked="" type="checkbox"/>	'the journal num'	7	C	FX inventory value	FX CONTROL	'the secondary a
SELL		<input checked="" type="checkbox"/>	'the journal num'	7	C	FX inventory value	FX CONTROL	'the secondary a

Come gestire un pagamento? Quale clearing house selezionare?

Tabella di decisione per istradamento

CURRENCY	PAYMENT TYPE	AMOUNT		Applicable MOP
		<min>	<max>	
EUR	Bank to Bank	100,000	500,000	EBA, CHAPSE E
		Otherwise		EBA, TARGET, SWIFT
	Customer Payment			CHAPSE
GBP		> 500,000		TARGET
Otherwise				CHAPSG
				SWIFT

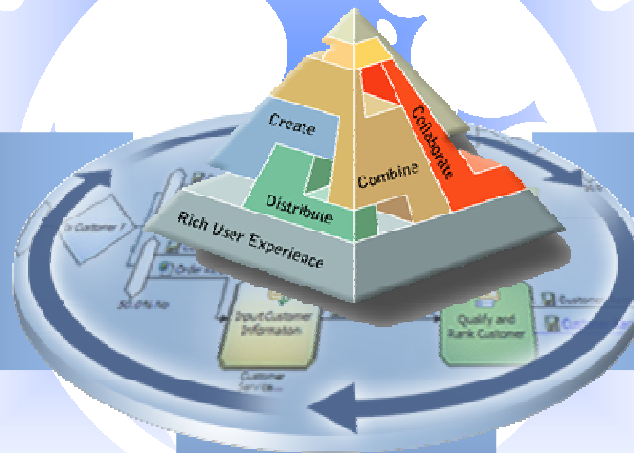
BPM: obiettivo “Sense and Respond” ad ogni scenario

Sfruttando Web 2.0 e Collaboration
per ottenere la massima interoperabilità con
l'utente finale



“Human
Decision
Support”

- Ottimizzazione
Pianificazione delle
attività



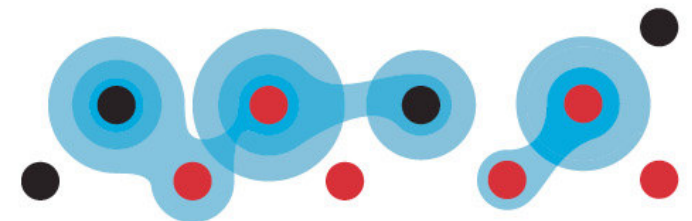
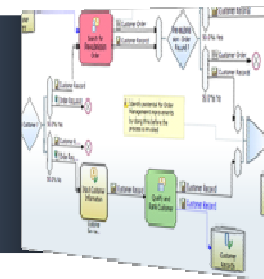
Automazione della
Risposta



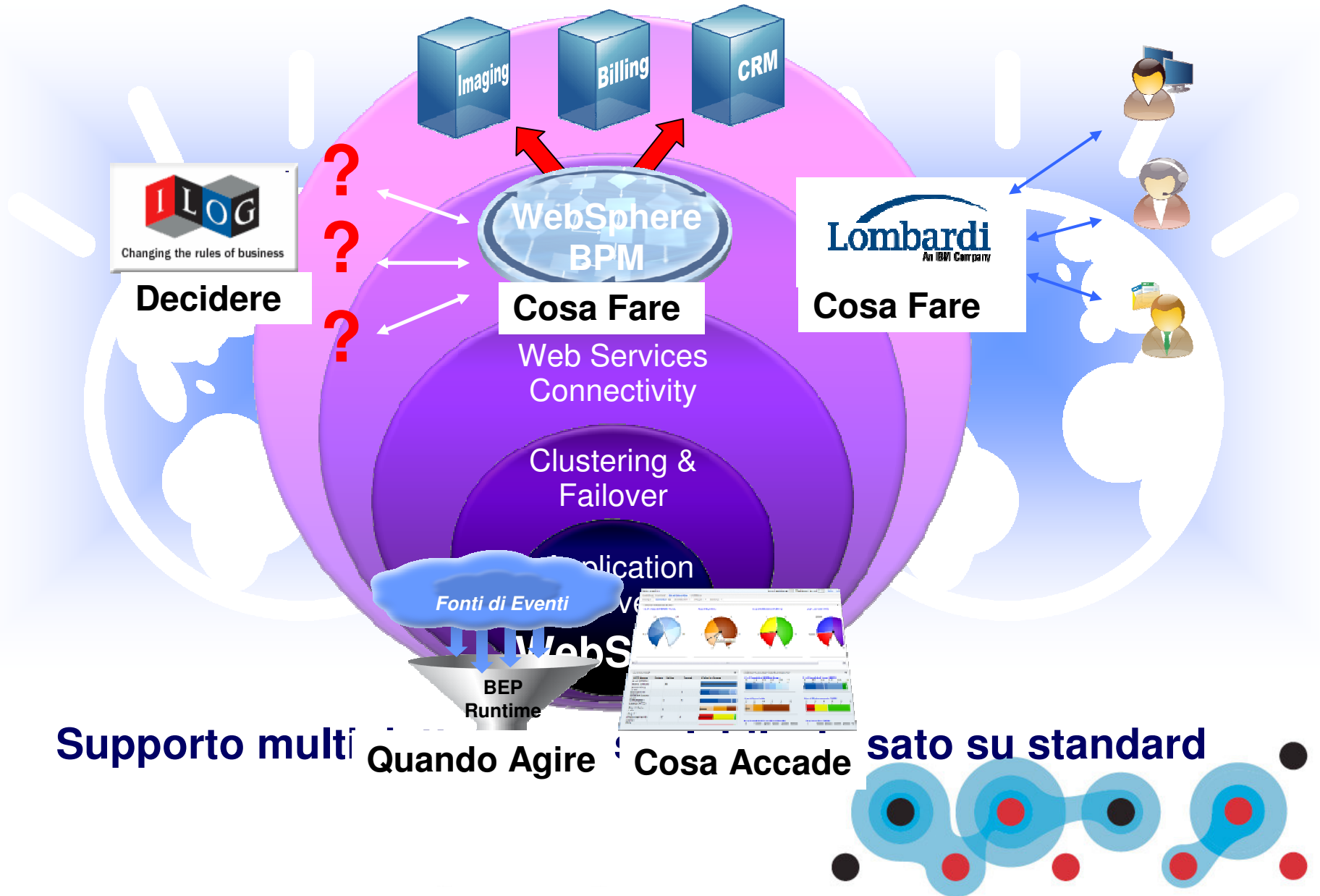
- Monitoraggio del
processo e gestione
eventi

“Continuous
Process
Improvement”

- Migliorare il modello
sulla base di feedback e
simulazione



WebSphere uno stack completo per il BPM





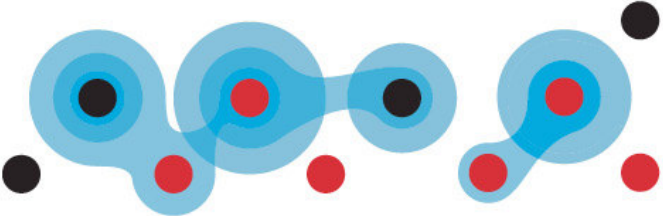
Grazie



[SOA Sandbox](#)
Increase your businesses SOA skills through practical, hands-on, online trials free of charge as a cloud service



[INNOV8 2.0 A BPM Simulator](#)

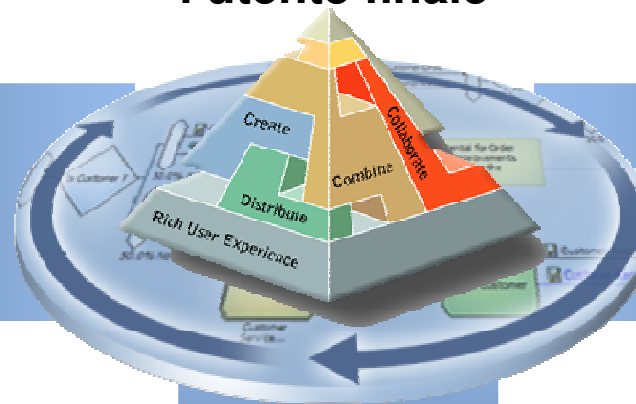


BPM : Obiettivo “Sense and Respond” ad ogni scenario

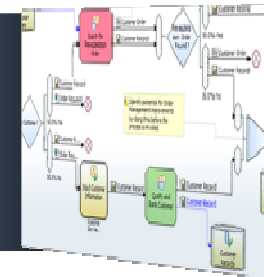
Sfruttando Web 2.0 e Collaboration
per ottenere la massima interoperabilità con
l'utente finale



“Human
Decision
Support”



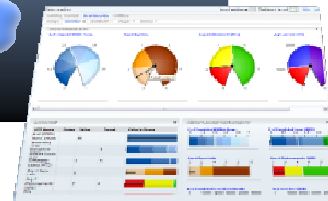
“Continuous
Process
Improvement”



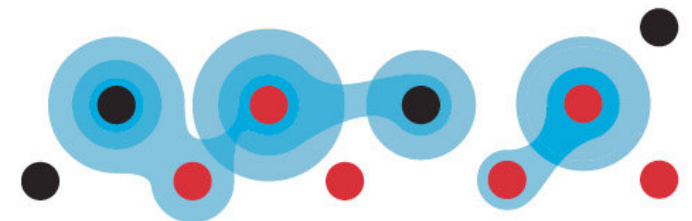
- Ottimizzazione Pianificazione delle attività

Automazione della
Risposta

- Migliorare il modello sulla base di feedback e simulazione



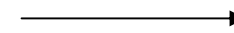
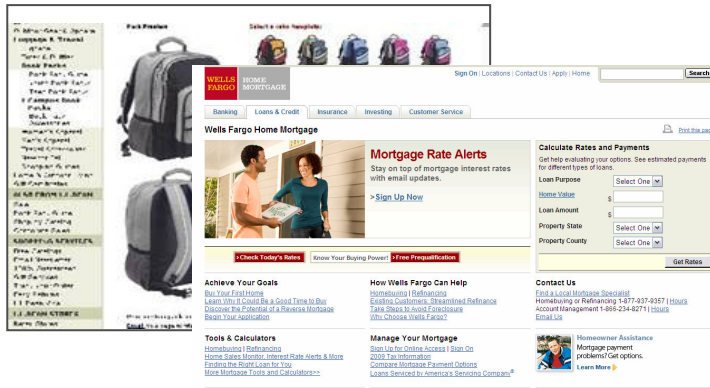
- Monitoraggio del processo



Quando Agire: rilevare situazioni/eccezioni



Business Event Processing per la gestione “end to end” degli eventi di Business



Un nuovo prodotto a catalogo richiama l'attenzione di utenti che si collegano più volte al sito.

Il Call Center riceve chiamate di approfondimento sulla nuova offerta di zaini

Il marketing sulla base degli accessi al sito e delle chiamate al call center può pianificare nuove azioni

Gli accessi al sito correlati alle chiamate al call center permettono di pianificare azioni di marketing

