

# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

28, 29 et 30 août

IBM Client Center Paris



#solconnect13





## Pilotage des processus métier et des décisions opérationnelles

Joel Migram (BPM Specialist)

Seydou Wane (ODM Specialist)

Nicolas Sauterey (Labs Architect)



# IBM SolutionsConnect 2013

## Agenda

- **L'entreprise face à ses défis**
- Smarter Process
- Méthodologie
- Outillage
- Perspectives et Stratégies IBM





# IBM SolutionsConnect 2013

## L'entreprise face à ses défis

Nouvelle réglementation (Solvency, Bal, loi, ...)

Nouvelle offre concurrent

Diminution des marges

Augmentation et diversification des fraudes

Perte de clients

Accroissement des impayés

Perte d'apporteurs d'affaires

*Rendre cette offre opérationnelle dès la semaine prochaine.*

*Mieux récompenser la fidélité.*

*Mieux prédire les ventes.*

*Prendre en compte la nouvelle réglementation dès le mois prochain.*

*Raccourcir les délais d'instruction et d'étude des dossiers clients/prospects.*

*Mieux évaluer le risque client.*

*Diversifier les canaux de gestion de la relation client.*

*Mieux gérer le commissionnement.*



#solconnect13



# IBM SolutionsConnect 2013

## Les solutions technologiques



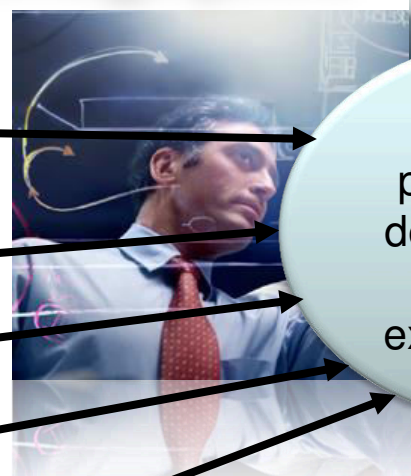
Rendre offre opérationnelle semaine prochaine

Prendre en compte nouvelle loi dès mois prochain

Mieux récompenser la fidélité

Mieux évaluer le risque client

Raccourcir délais d'instruction et d'étude des dossiers



Solution de paramétrage des offres à la portée des experts métier

Mieux gérer le commissionnement

Mieux prédire les ventes

Diversifier les canaux de la relation clients



Solution collaborative. Système de notifications. Gestion des tâches en attente

# IBM SolutionsConnect 2013

## Agenda

- L'entreprise face à ses défis
- **Smarter Process**
- Méthodologie
- Outillage
- Perspectives et Stratégies IBM



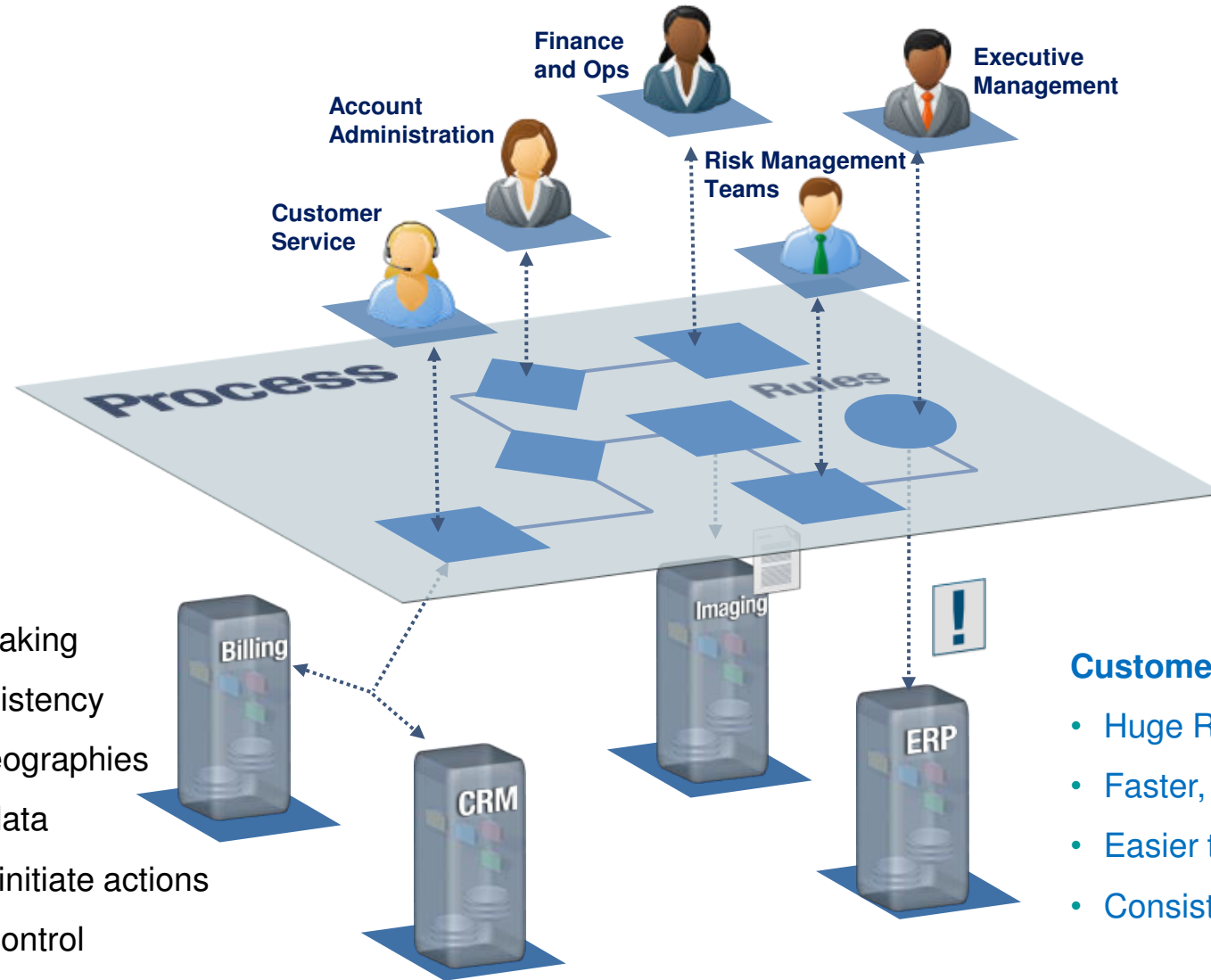
#solconnect13





# IBM SolutionsConnect 2013

## Interactions entre Utilisateurs métier et Systèmes



1. Automate workflow & decision making
2. Reduce errors and improve consistency
3. Standardize resolution across geographies
4. Leverage existing systems and data
5. Monitor for business events and initiate actions
6. Real-time visibility and process control

### Customer Benefits:

- Huge Reduction in Manual Work, Errors
- Faster, More Consistent Issue Resolution
- Easier to Manage the Business
- Consistent Case Handling



#solconnect13



# IBM SolutionsConnect 2013

## Typical BPM Use Cases



### Banking



- Loan Origination
- Fraud Management & Compliance
- Customer Care & Insight

### Insurance



- Claims Processing
- Policy & Benefits Management
- Customer Self Service

### Healthcare



- Claims Management
- Care Process Management
- Regulation & Compliance Management

### Government



- Citizen Eligibility
- Safety & Security
- Countering Waste, Fraud & Abuse

### Energy & Utilities



- Power Grid Management
- Energy Consumption Management

### Travel & Transportation



- Online Ticketing & Reservations
- Travel & Hotel Pricing Management

### Telecom



- Pricing and Bundling
- Product and Feature Management

### Retail



- Retail Distribution Supply Chain Automation
- Customer Loyalty Programs



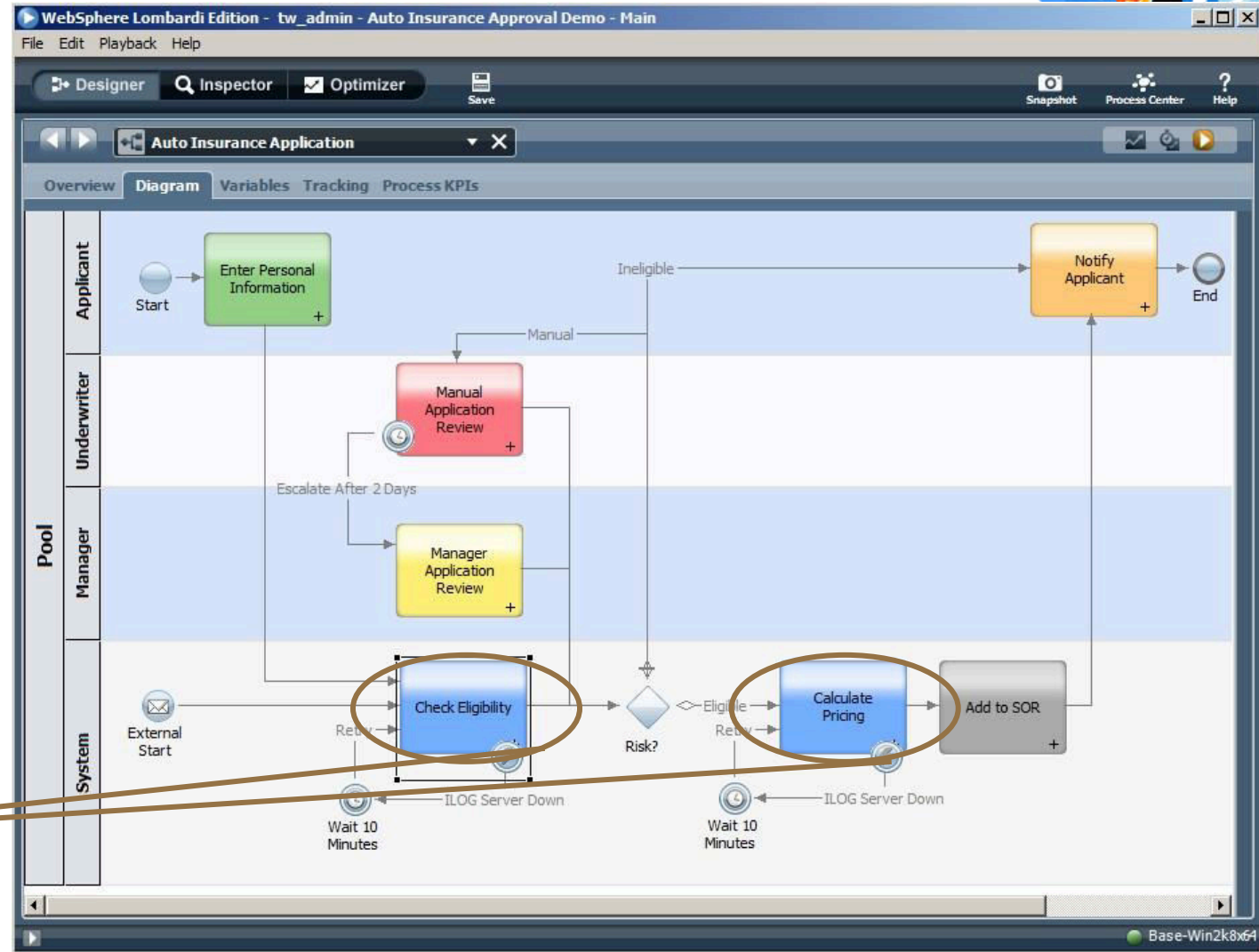


# IBM SolutionsConnect 2013



## Processus de Souscription

Point de Décision



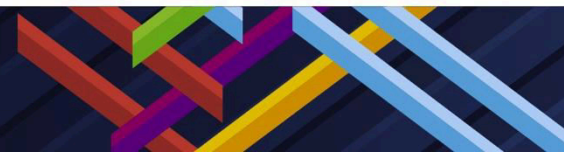
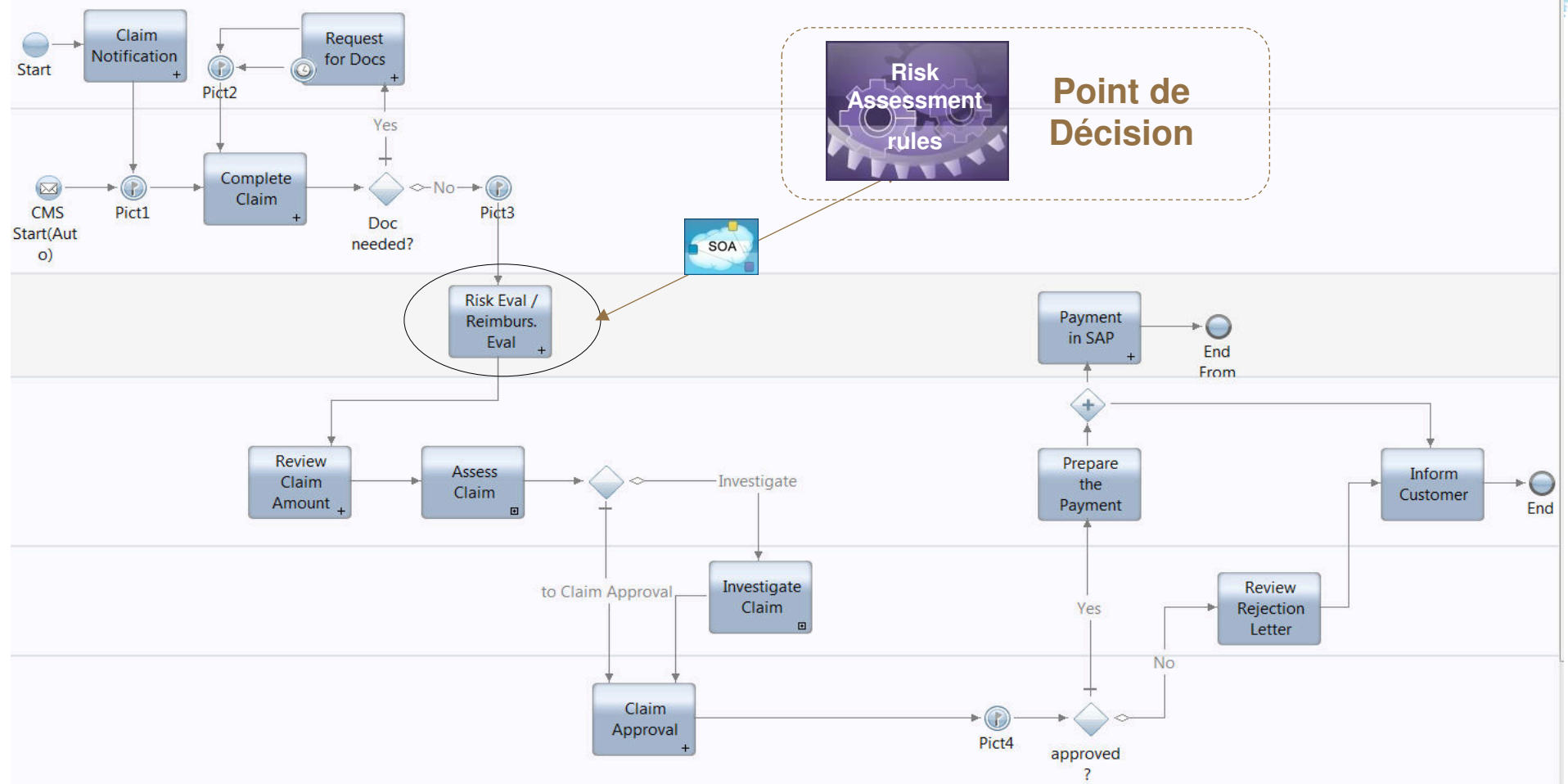
#solconnect13



# IBM SolutionsConnect 2013



## Processus Gestion du Sinistre



# IBM SolutionsConnect 2013



## Exemples de règles métier

Decision Center | HOME | WORK | LIBRARY | Paul

You are comparing Initial Snapshot with current state. Close this message to return to the change activity.

Pricing > Spring Recovery Release >

**Patch the pricing policy**

Project: Pricing | Added (0) | Deleted (0) | Updated (2) | Unchanged (22) | Filter

2 rules have been updated in current state since Initial Snapshot snapshot

**Glob Spring surcharge**

Hide summary | Content (3) | Properties (1)

- 30000 was changed to 5000
- 1 was changed to 10
- 1% was changed to 10%

version 3.0	version 10.1 (current)
Created by Paul on Apr 12, 2013	Created by Bea on Apr 15, 2013
<b>if</b> the value of 'the vehicle' is at least \$ 30000 <b>then</b> add a 4 % surcharge to 'Auto Quote Response', reason: "Spring Surc	<b>if</b> the value of 'the vehicle' is at least \$ 5000 <b>then</b> add a 10 % surcharge to 'Auto Quote Response', reason: "Spring

Decision Center | HOME | WORK | LIBRARY | Paul

You are comparing Initial Snapshot with current state. Close this message to return to the change activity.

Pricing > Spring Recovery Release >

**Patch the pricing policy**

Project: Pricing | Added (0) | Deleted (0) | Updated (2) | Unchanged (22) | Filter

2 rules have been updated in current state since Initial Snapshot snapshot

**Comprehensive Price Table**

Hide summary | Content (3) | Properties (0)

- row 1, column 3: content was changed from \$ 43 to \$ 53
- row 2, column 3: content was changed from \$ 40 to \$ 50
- row 3, column 3: content was changed from \$ 28 to \$ 38

version 3.0	version 10.0 (current)																																																						
Created by Paul on Apr 12, 2013	Created by Bea on Apr 15, 2013																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Vehicle Value</th> <th>Deductible</th> <th>Base Premium</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1   ]\$ 0, \$ 5,000]</td><td>\$250</td><td>\$43</td></tr> <tr><td>2   ]\$ 0, \$ 5,000]</td><td>\$500</td><td>\$40</td></tr> <tr><td>3   ]\$ 0, \$ 5,000]</td><td>\$1000</td><td>\$28</td></tr> <tr><td>4   5,000, \$ 10,000]</td><td>\$250</td><td>\$48</td></tr> <tr><td>5   5,000, \$ 10,000]</td><td>\$500</td><td>\$42</td></tr> <tr><td>6   5,000, \$ 10,000]</td><td>\$1000</td><td>\$33</td></tr> <tr><td>7   10,000, \$ 20,000]</td><td>\$250</td><td>\$52</td></tr> <tr><td>8   10,000, \$ 20,000]</td><td>\$500</td><td>\$45</td></tr> </tbody> </table>	Vehicle Value	Deductible	Base Premium	1   ]\$ 0, \$ 5,000]	\$250	\$43	2   ]\$ 0, \$ 5,000]	\$500	\$40	3   ]\$ 0, \$ 5,000]	\$1000	\$28	4   5,000, \$ 10,000]	\$250	\$48	5   5,000, \$ 10,000]	\$500	\$42	6   5,000, \$ 10,000]	\$1000	\$33	7   10,000, \$ 20,000]	\$250	\$52	8   10,000, \$ 20,000]	\$500	\$45	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Vehicle Value</th> <th>Deductible</th> <th>Base Premium</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1   ]\$ 0, \$ 5,000]</td><td>\$250</td><td>\$53</td></tr> <tr><td>2   ]\$ 0, \$ 5,000]</td><td>\$500</td><td>\$50</td></tr> <tr><td>3   ]\$ 0, \$ 5,000]</td><td>\$1000</td><td>\$38</td></tr> <tr><td>4   5,000, \$ 10,000]</td><td>\$250</td><td>\$48</td></tr> <tr><td>5   5,000, \$ 10,000]</td><td>\$500</td><td>\$42</td></tr> <tr><td>6   5,000, \$ 10,000]</td><td>\$1000</td><td>\$33</td></tr> <tr><td>7   10,000, \$ 20,000]</td><td>\$250</td><td>\$52</td></tr> <tr><td>8   10,000, \$ 20,000]</td><td>\$500</td><td>\$45</td></tr> </tbody> </table>	Vehicle Value	Deductible	Base Premium	1   ]\$ 0, \$ 5,000]	\$250	\$53	2   ]\$ 0, \$ 5,000]	\$500	\$50	3   ]\$ 0, \$ 5,000]	\$1000	\$38	4   5,000, \$ 10,000]	\$250	\$48	5   5,000, \$ 10,000]	\$500	\$42	6   5,000, \$ 10,000]	\$1000	\$33	7   10,000, \$ 20,000]	\$250	\$52	8   10,000, \$ 20,000]	\$500	\$45
Vehicle Value	Deductible	Base Premium																																																					
1   ]\$ 0, \$ 5,000]	\$250	\$43																																																					
2   ]\$ 0, \$ 5,000]	\$500	\$40																																																					
3   ]\$ 0, \$ 5,000]	\$1000	\$28																																																					
4   5,000, \$ 10,000]	\$250	\$48																																																					
5   5,000, \$ 10,000]	\$500	\$42																																																					
6   5,000, \$ 10,000]	\$1000	\$33																																																					
7   10,000, \$ 20,000]	\$250	\$52																																																					
8   10,000, \$ 20,000]	\$500	\$45																																																					
Vehicle Value	Deductible	Base Premium																																																					
1   ]\$ 0, \$ 5,000]	\$250	\$53																																																					
2   ]\$ 0, \$ 5,000]	\$500	\$50																																																					
3   ]\$ 0, \$ 5,000]	\$1000	\$38																																																					
4   5,000, \$ 10,000]	\$250	\$48																																																					
5   5,000, \$ 10,000]	\$500	\$42																																																					
6   5,000, \$ 10,000]	\$1000	\$33																																																					
7   10,000, \$ 20,000]	\$250	\$52																																																					
8   10,000, \$ 20,000]	\$500	\$45																																																					



#solconnect13





# IBM SolutionsConnect 2013



Install base of *over 5,000+ active implemented customers* and *800+ business partners*

Smarter  
Process  
d'IBM



*Leader in Gartner's Magic Quadrant* for Intelligent Business Process Management Suites and *leader in the Forrester Waves* for BPM Suites and Dynamic Case Management

*#1 market share* in Business Process Management (BPM) and Business Rule Management Systems (BRMS) *according to Gartner and IDC*



Global Smarter Process *Center of Competency (CoC) with 650+ experts*



#solconnect13



# IBM SolutionsConnect 2013

## Agenda

- L'entreprise face à ses défis
- Smarter Process
- **Méthodologie**
- Outillage
- Perspectives et Stratégies IBM



# IBM SolutionsConnect 2013



## Du projet pilote à l'architecture d'entreprise

**1** Identify a pilot project

**2** Extend initial project into a program

**3** Transform by integrating capabilities across the enterprise

Discovery Workshop

Quick Win Pilot

Solution Development

Center of Excellence

Strategy Planning

Transformation Programme

### Atelier Métier

- Identification de sujets
- Problèmes rencontrés
- Objectifs à atteindre
- Cas d'utilisation types

### Atelier Architecture

- Intégration
- Architecture (TP, Batch)
- Sécurité, Cycle de vie
- Tests

Training Expertise Mentoring  
Process Roadmap  
Method Enablement

Solution Checkpoints  
Operational Readiness  
Process Inventory  
CoE Workshops

On Demand Consulting  
Smarter Process Factory



#solconnect13



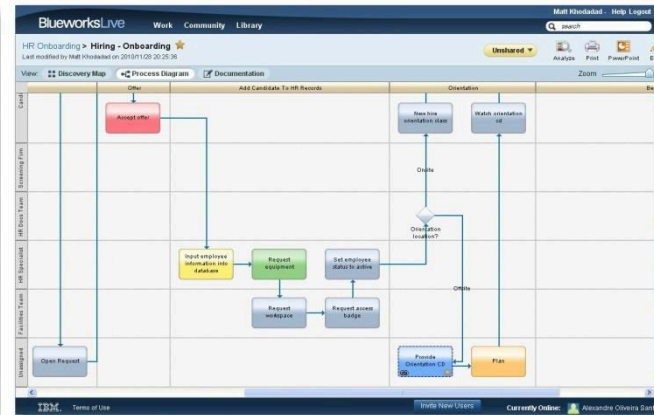
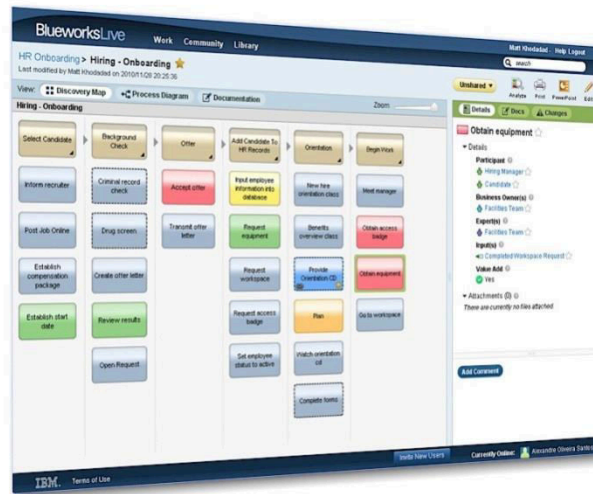


# IBM SolutionsConnect 2013

## BlueWorks Live



## BlueworksLive



Découverte et conception collaborative des processus et de règles



#solconnect13


















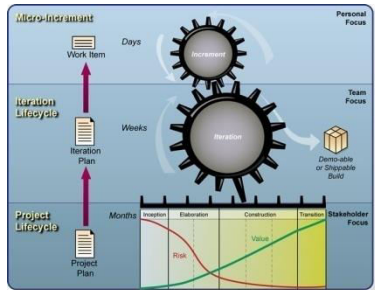


# IBM SolutionsConnect 2013



## Méthodologie ISIS

	Inception	Elaboration	Construction	Transition
MOE	  Architect Business Analyst	  Architect Business Analyst	  Développeur Développeur	  Développeur Développeur
ENTREPRISE	  Architect Policy Manager	  Architect Policy Manager	 Policy Manager	  Développeur Développeur
Activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ateliers de cadrage</li> <li>✓ Estimation Charges</li> <li>✓ Plan Projet</li> <li>✓ Architecture Générale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ DCRM</li> <li>✓ Architecture Détaillée</li> <li>✓ Document Tests</li> <li>✓ Document Gouvernance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Référentiel Règles</li> <li>✓ Services Règles</li> <li>✓ Module Gouvernance</li> <li>✓ Scénarios Tests</li> <li>✓ KPIs Simulation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manuel installation</li> <li>✓ Transfert de connaissances</li> <li>✓ Formations</li> </ul>



OpenUP





# IBM SolutionsConnect 2013

## Agenda

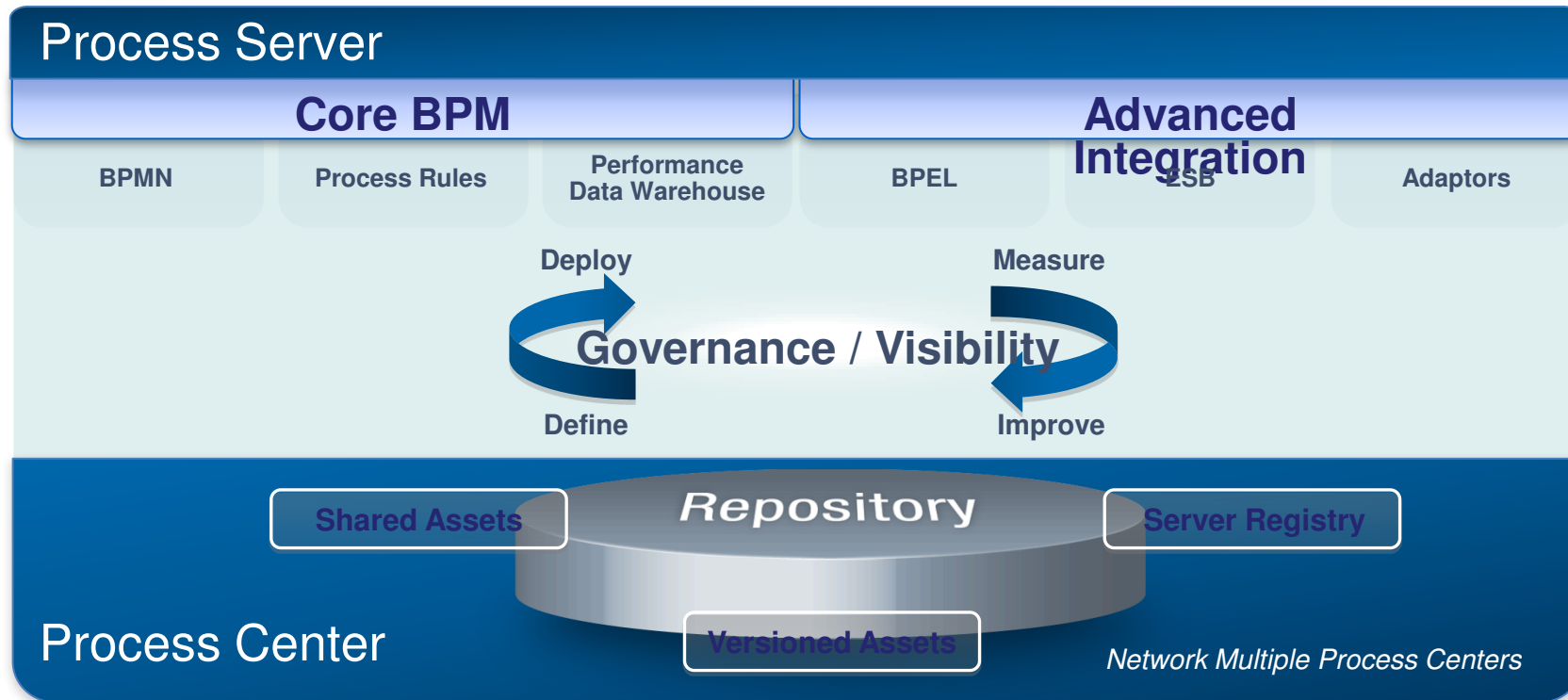
- L'entreprise face à ses défis
- Smarter Process
- Méthodologie
- **Outillage**
- Perspectives et Stratégies IBM



# IBM SolutionsConnect 2013



## IBM Business Process Manager



#solconnect13



# IBM SolutionsConnect 2013

## Maitrisez & sécurisez vos processus

*Via des solutions logicielles et une expertise reconnue, le BPM permet de découvrir, modéliser, exécuter, modifier et gouverner les processus métiers tout en leur apportant une meilleure visibilité*

### *Modéliser et Simuler*

- Aligner la stratégie de l'entreprise avec l'exécution de l'IT
- Découvrir, capturer et analyser la valeur des processus



### *Déployer, Exécuter, Changer*

- Automatiser les processus métier pour en améliorer l'efficacité et la rentabilité
- S'adapter et répondre de manière collaborative aux changements

### *Surveiller, Analyser, Prévoir et Agir*

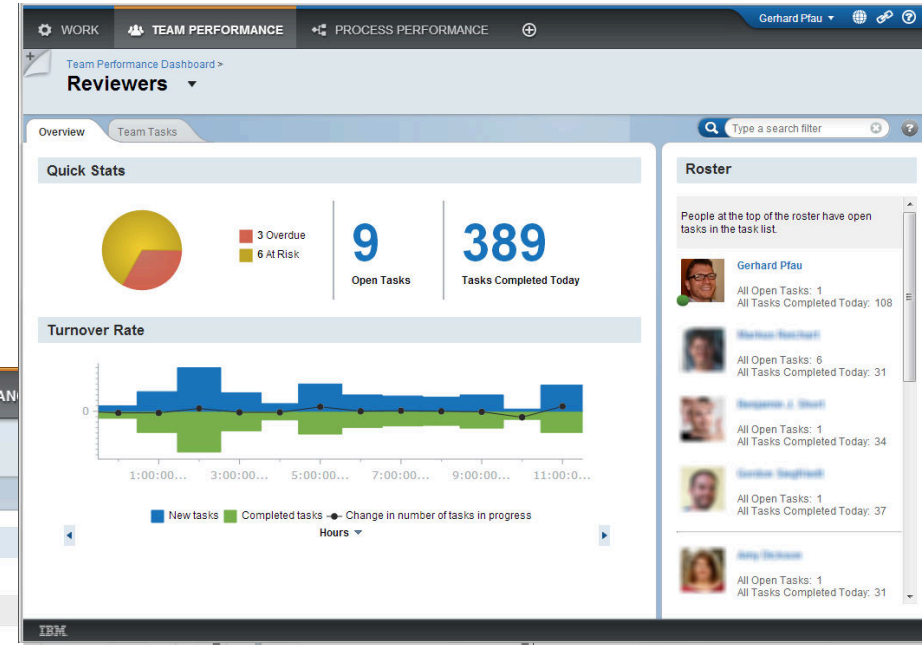
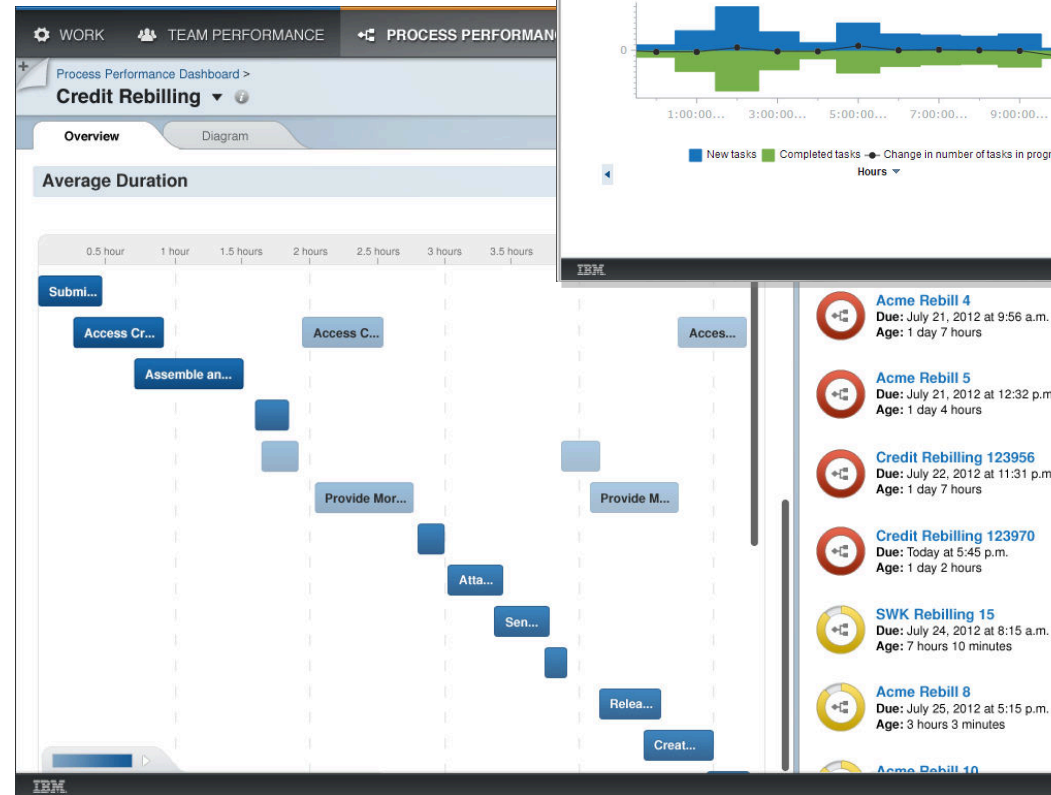
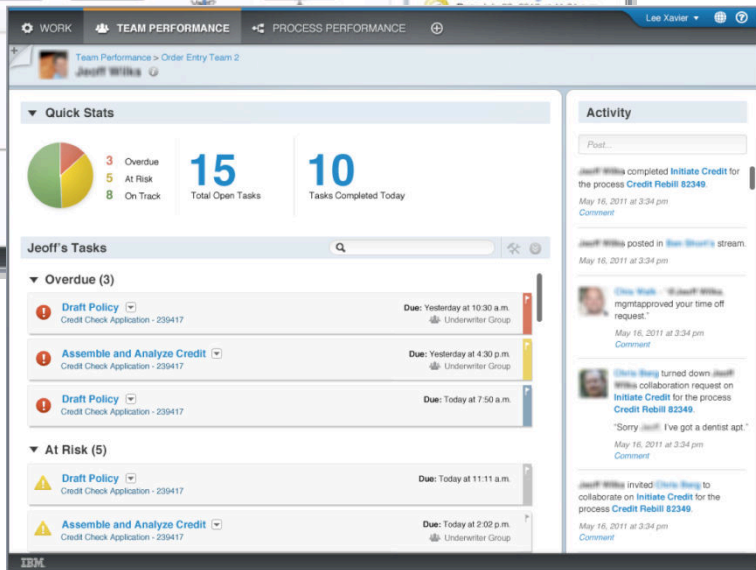
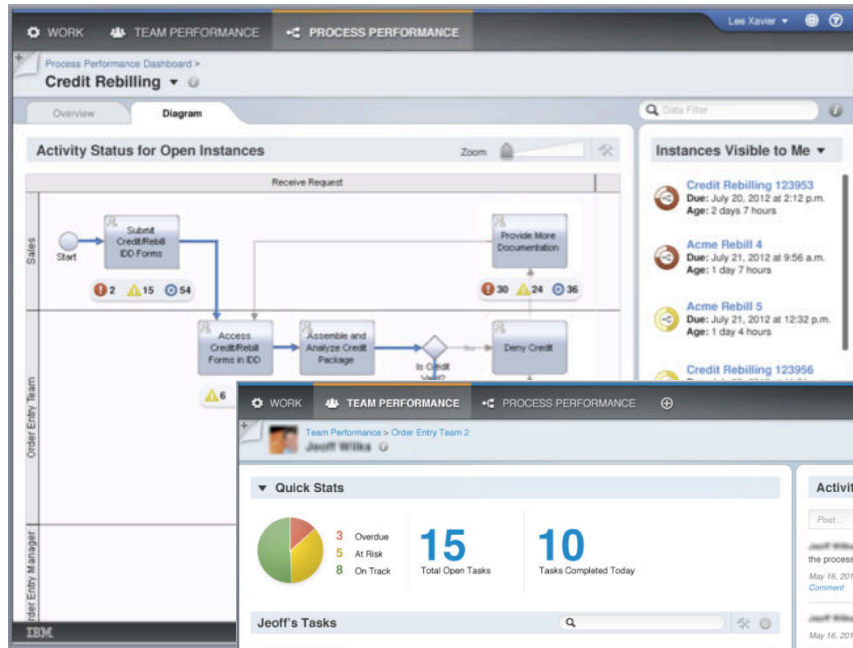
- Les responsables métier mesurent les performances des processus et définissent des alertes sur les KPIs





# IBM SolutionsConnect 2013

## Visibilité sur les opérations

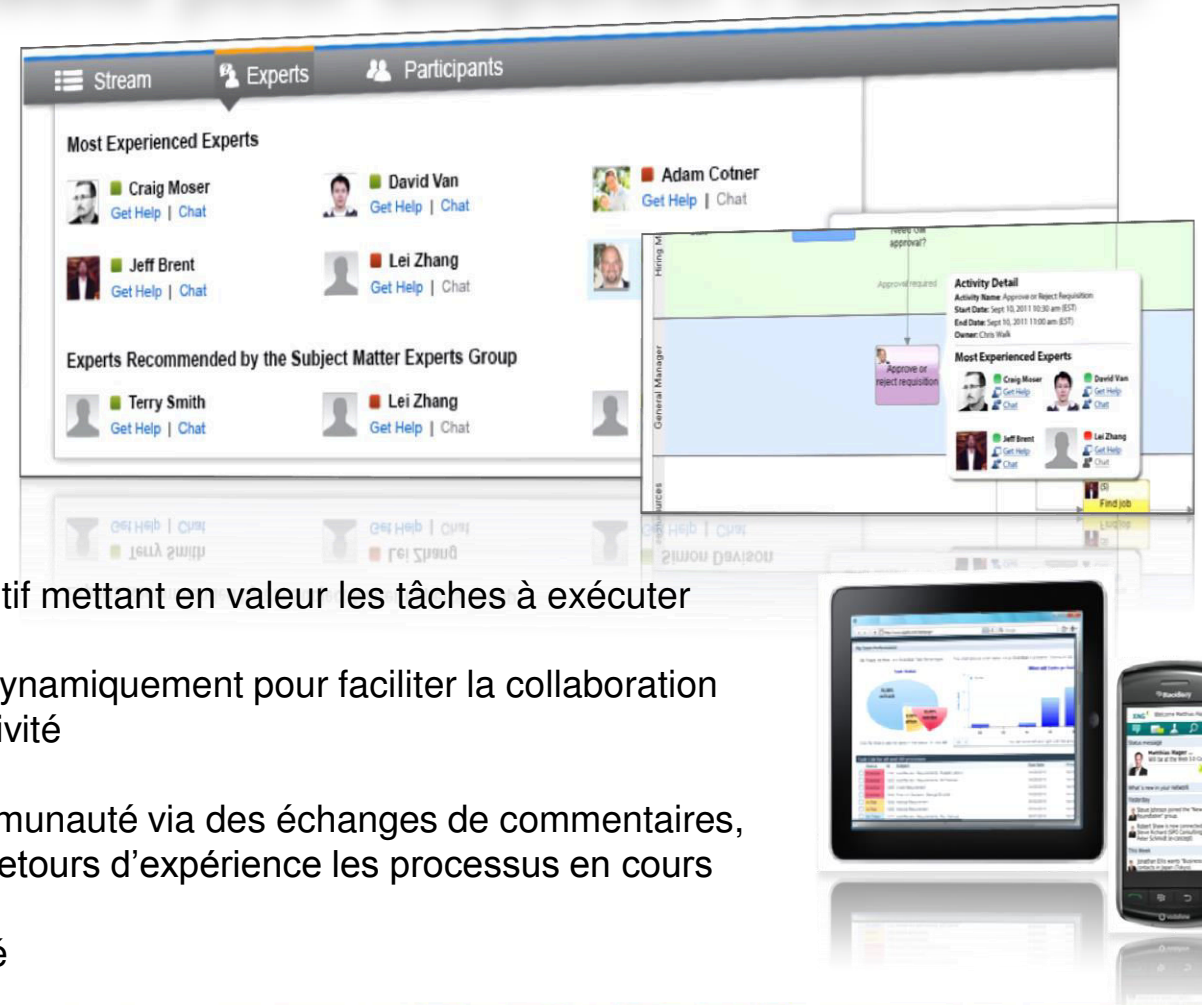
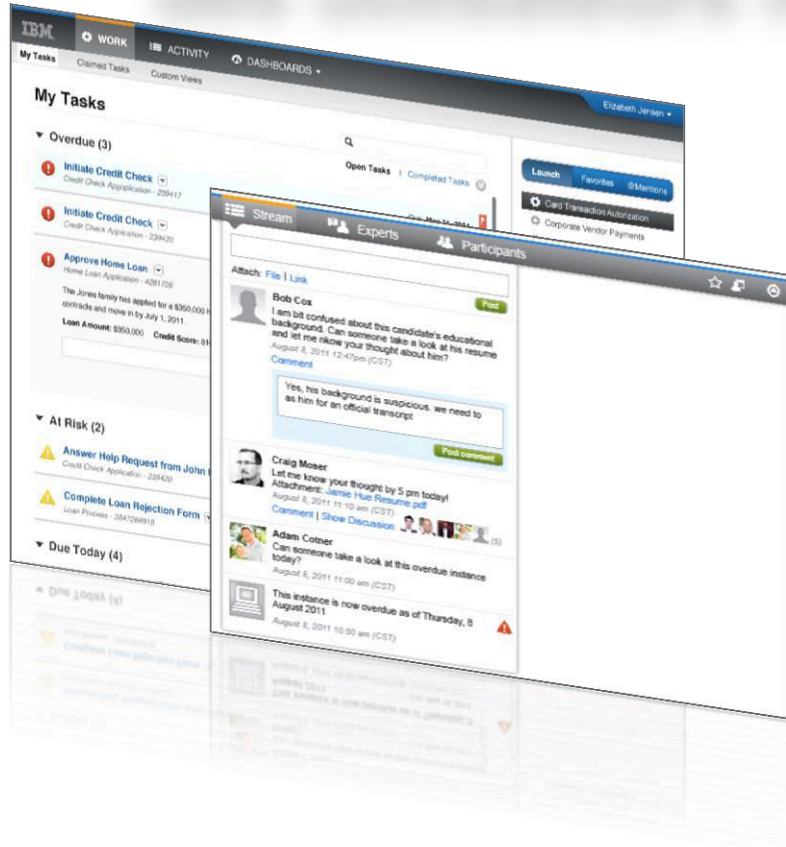


#solconnect13



# IBM SolutionsConnect 2013

## Faire collaborer la communauté pour emporter l'adhésion des utilisateurs métier



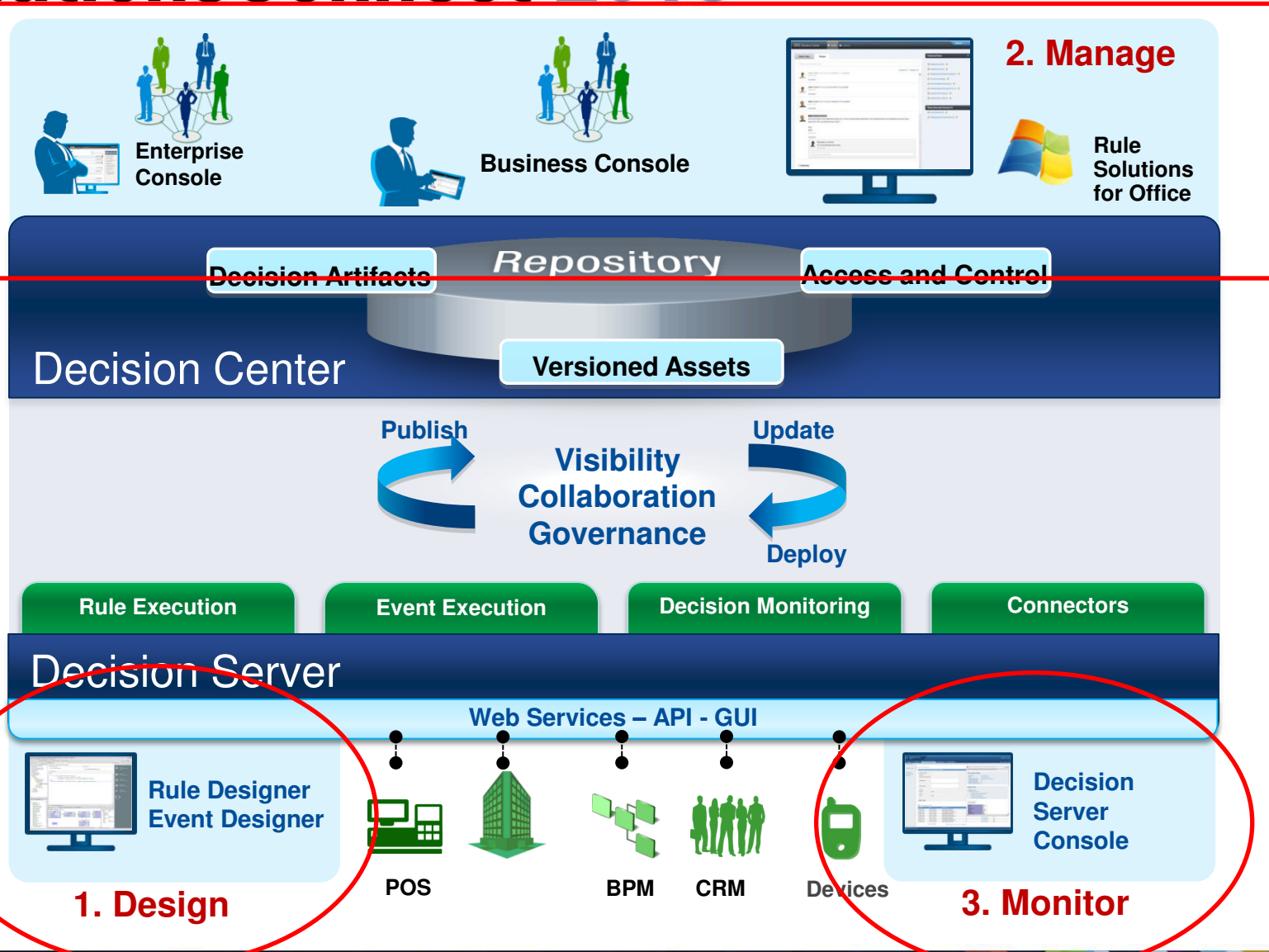
- Portail utilisateur intuitif mettant en valeur les tâches à exécuter
- Notifier les activités dynamiquement pour faciliter la collaboration temps réel et la réactivité
- Interagir avec la communauté via des échanges de commentaires, de documents et de retours d'expérience les processus en cours
- Support de la mobilité



#solconnect13



# IBM SolutionsConnect 2013



IBM  
Operational  
Decision  
Manager



# Événements Métier & Règles Métier



Canal

Événements/Règles

Actions



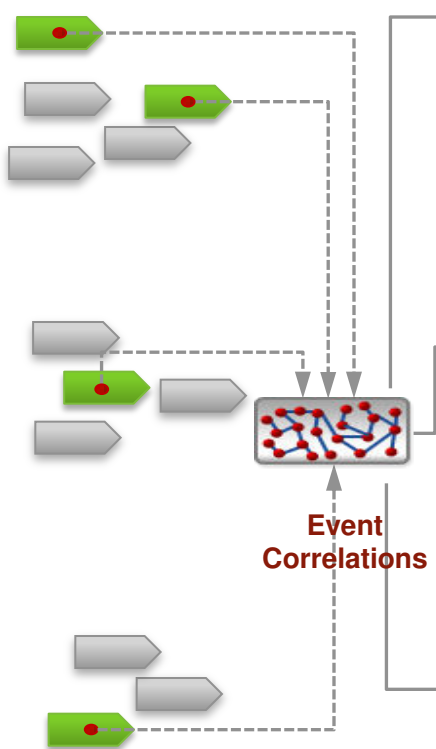
Internet



Call Center



Agence



**Événement** : connexion, visite, appel.

**Règle Événementielle**: 8 mois sans connexion au site, ni appel, ni visite à l'agence

**Événements** : En 7 jours: 2 devis web et un appel.

**Règle Événementielle**: Invoquer le service de calcul promotions

**Service Règles Métier**: Détermination meilleure offre

**Événement**: Demande d'informations sur produit.

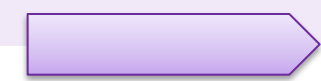
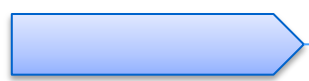
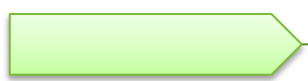
**Règle Événementielle**: Invoquer Service Recherche Conseiller et Service Pièces justificatives?

**Service Règles Métier**: Pièces Justificatives

Envoyer un email au conseiller clientèle

Proposer offre

Envoyer email de rendez-vous en agence avec liste pièces justificatives.



# IBM SolutionsConnect 2013

## Agenda

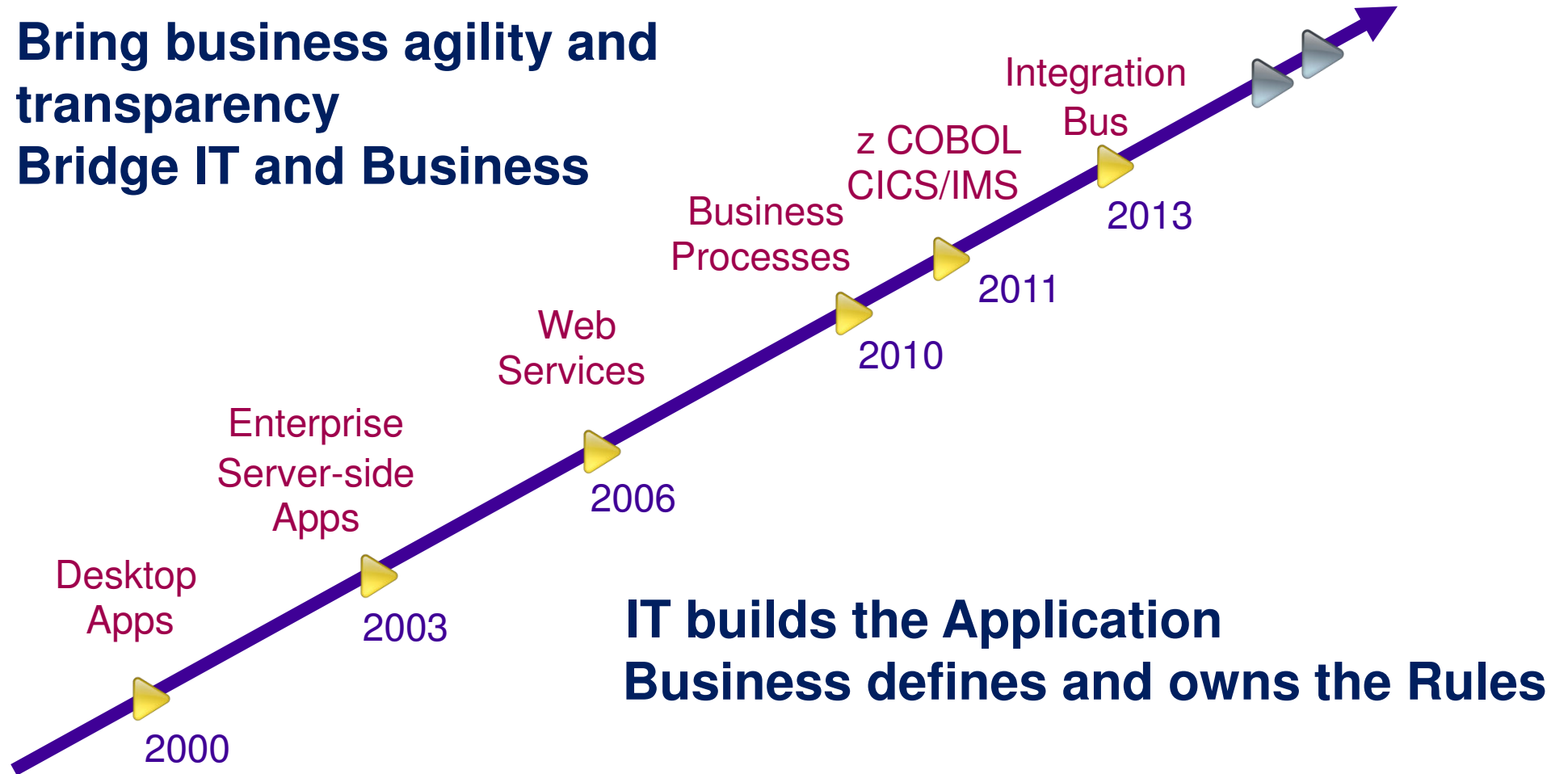
- L'entreprise face à ses défis
- Smarter Process
- Méthodologie
- Outillage
- **Perspectives et Stratégies IBM**



# IBM SolutionsConnect 2013

## Rules

Bring business agility and transparency  
Bridge IT and Business



**IT builds the Application**  
**Business defines and owns the Rules**



#solconnect13

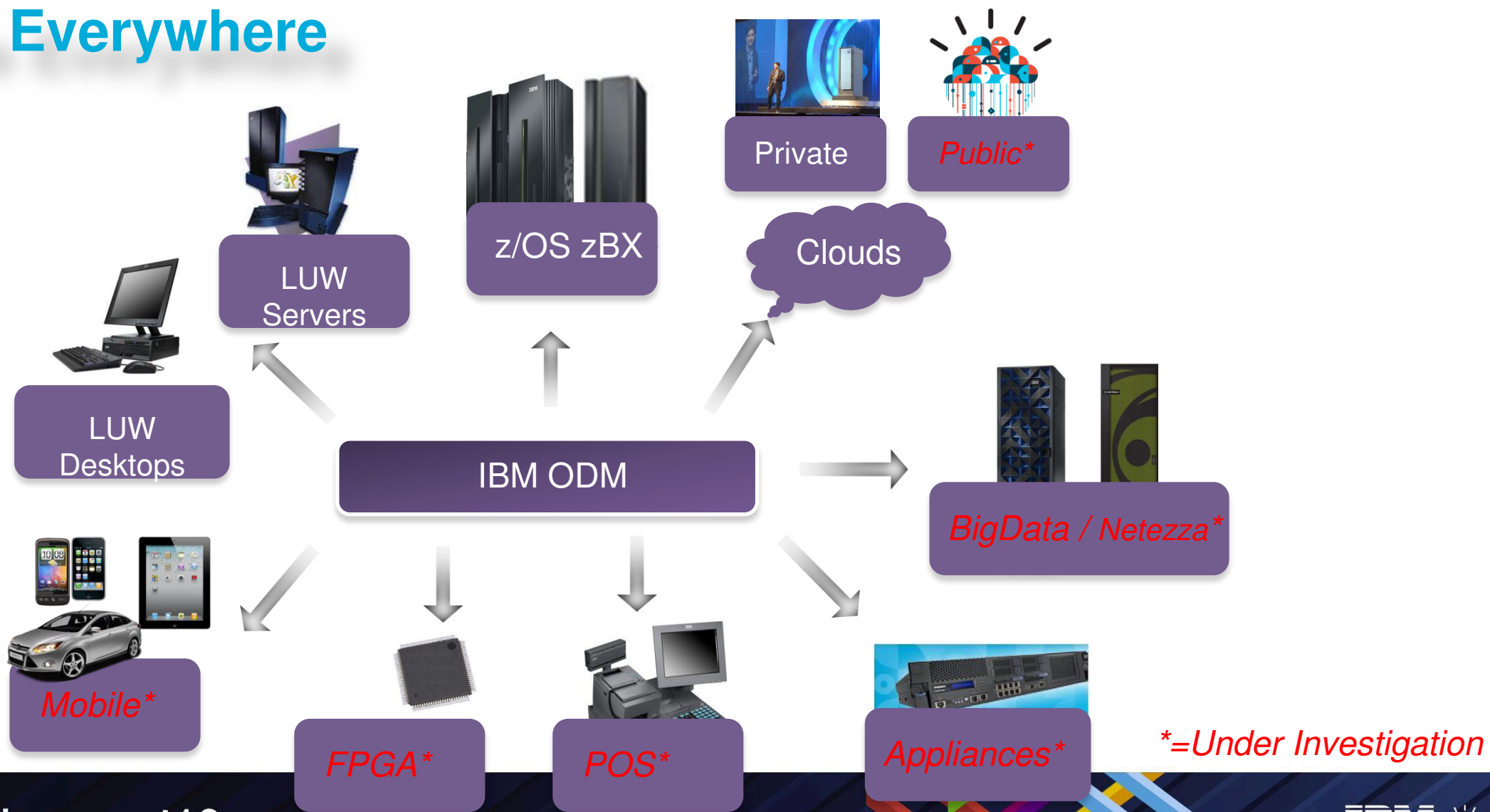
IBM Confidential





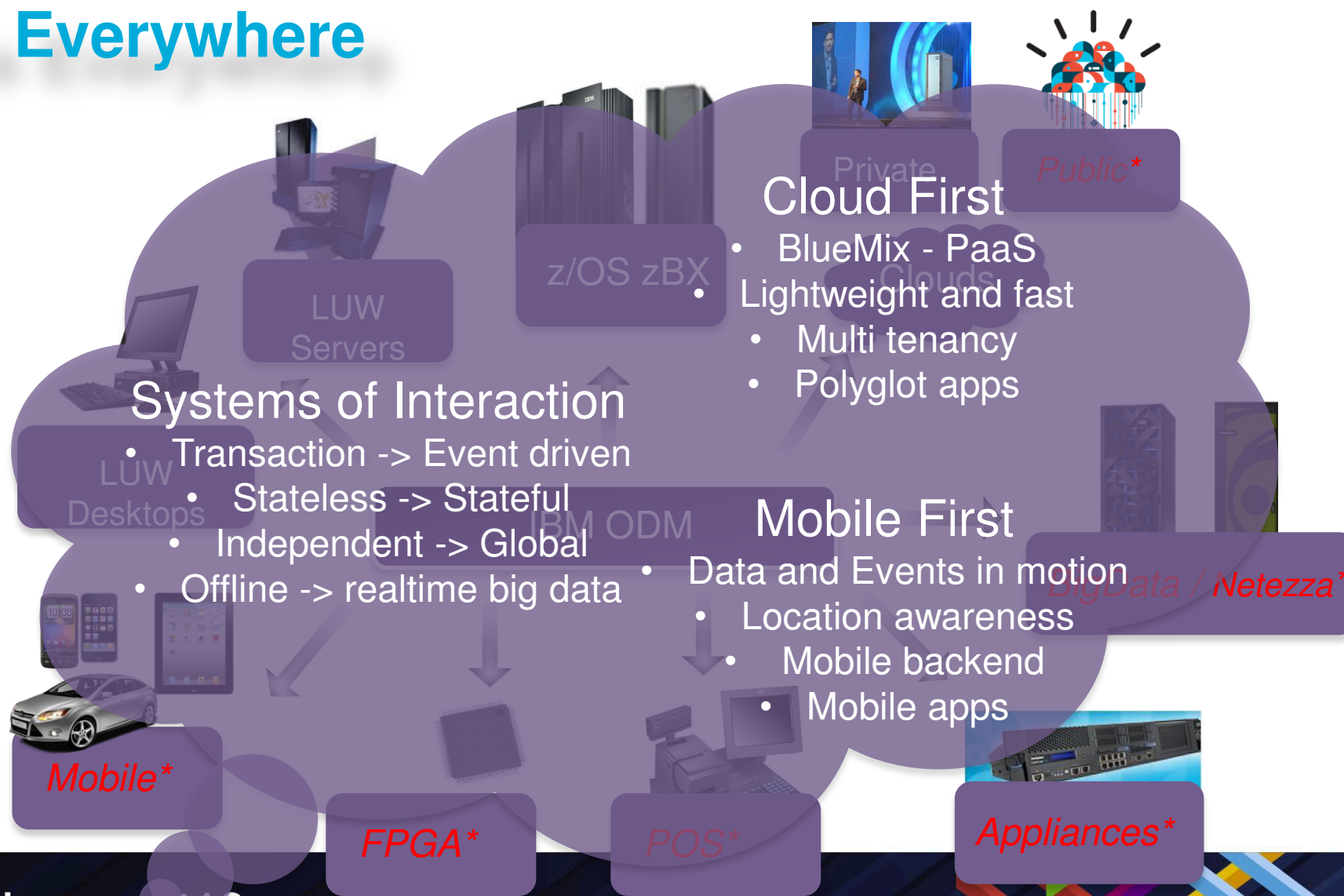
# IBM SolutionsConnect 2013

## Rules Everywhere



# IBM SolutionsConnect 2013

## Rules Everywhere



#solconnect13

IBM Confidential



# IBM SolutionsConnect 2013

## Le Lab de développement ODM à vos côtés

- Paris, Sophia-Antipolis, Hursley, Boston, Shanghai
- Présence historique sur Paris et Sophia depuis plus de 20 ans (ILOG)
- Contacts privilégiés
  - Les équipes techniques IBM France ont un accès privilégié aux compétences du Lab
  - Le Lab a un contact privilégié avec les centres de La Gaude et de Montpellier
  - Les Lab Advocates sont un relais supplémentaires d'accès à l'information entre clients et Labs





# IBM SolutionsConnect 2013

## Retour d'expérience

- Cet après-midi à 14h, Salle Vendôme
- *“Comment j’ai pu sauver mon job en développant plus de 1000 processus sur IBM BPM !”*
  - Jorge Soares, DSI de Banco Espirito Sancto (BES)
  - Des résultats concrets dès la première année.
  - Passage de toute l’entreprise à IBM BPM avec succès.
  - Mise en oeuvre du framework “Générix” en complément d’IBM BPM
- Retrouvez notre partenaire **Glantt** sur son stand



# IBM SolutionsConnect 2013

Next best actions

- **Proof Of Technology**
  - BPM: 10 et 11 septembre
  - ODM: 12 et 13 septembre
  - <http://www-05.ibm.com/fr/events/tec/>
- **VivaStream:** <http://www.vivastream.com/events/ibmimt-solutionsconnect-frfr>
- **Twitter:** #solconnect13, @SolConnect13
- **Liens produit**
  - BPM: <http://www-03.ibm.com/software/products/fr/fr/category/BPM-SOFTWARE>
  - ODM: <http://www-03.ibm.com/software/products/us/en/odm/>
- **Stand**

