



# IBM SOA Summit



\* Informations valorisées et SOA,  
le couple gagnant.



# BPM en Action !

**Olivier Delfosse**

*IBM Software, Consultant WebSphere  
delfosse@fr.ibm.com*



# Le constat : Priorité à l'innovation métier

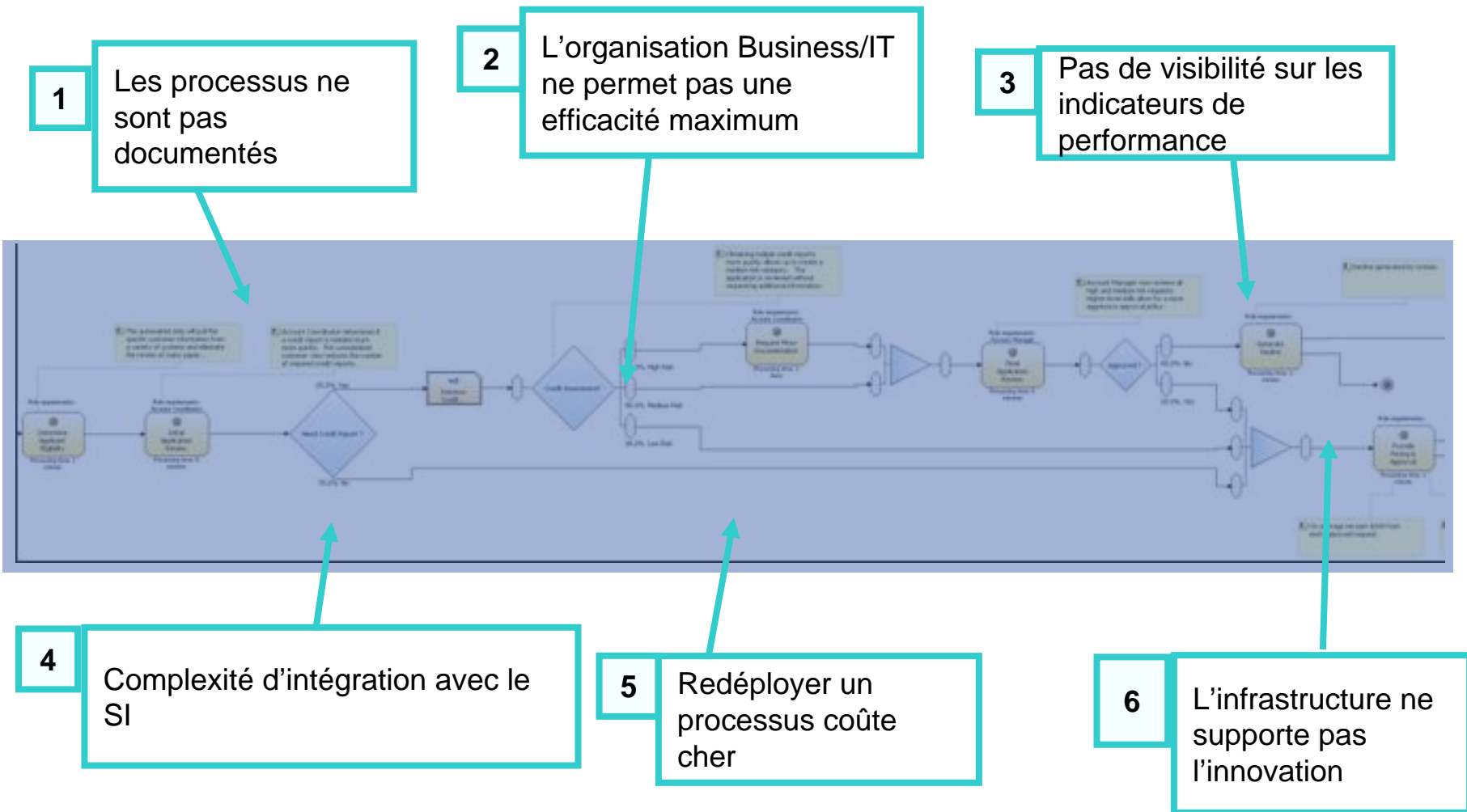
*765 interviews de chefs d'entreprise à travers le monde :*

- 65% savent qu'ils devront faire des **choix fondamentaux et structurant** dans les deux années à venir
- Plus de 50% pensent qu'il est **difficile d'accompagner le changement** dans l'entreprise, à cause de **processus peu flexible**
- Tous sont d'accord pour dire que **l'innovation dans les processus métier** représente un **différentiateur stratégique** pour l'avenir

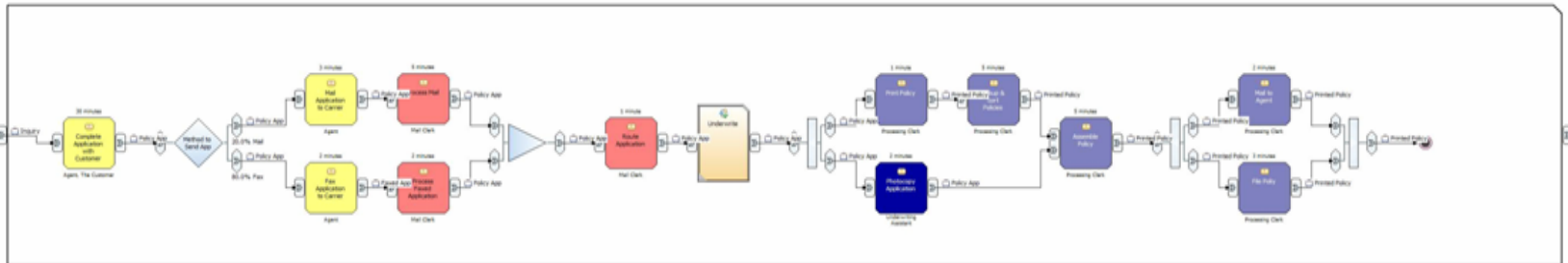




# La réalité : Des freins à l'innovation



« Le BPM est un différentiateur métier qui combine les solutions logicielles à l'expertise métier pour accélérer et optimiser les processus et favorisé l'innovation »



## Le métier délivre le BPM

- Connaissance métier
- Modèles et méthodologie
- Expertise consultant métier

## La technique supporte le BPM

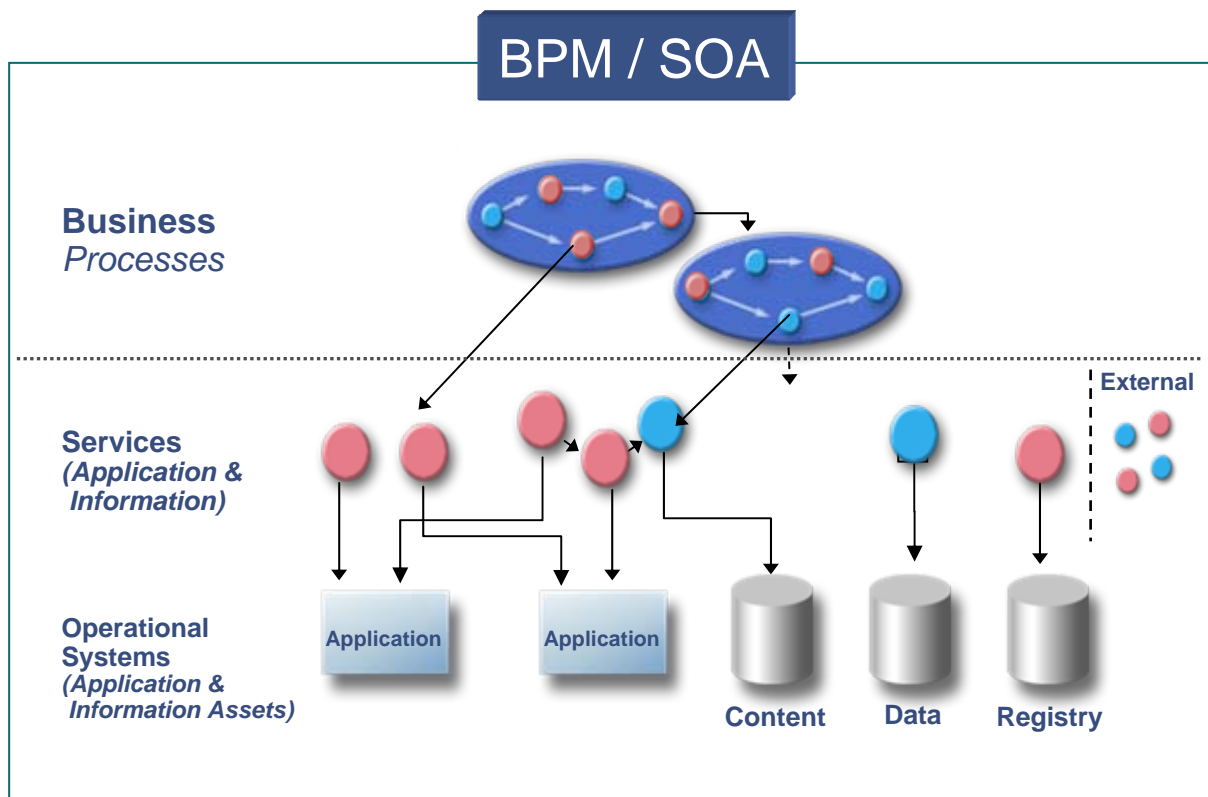
- Services métier, Architecture SOA
- Outils, Règles, Serveurs, Référentiels
- Tableaux de bords, formulaires

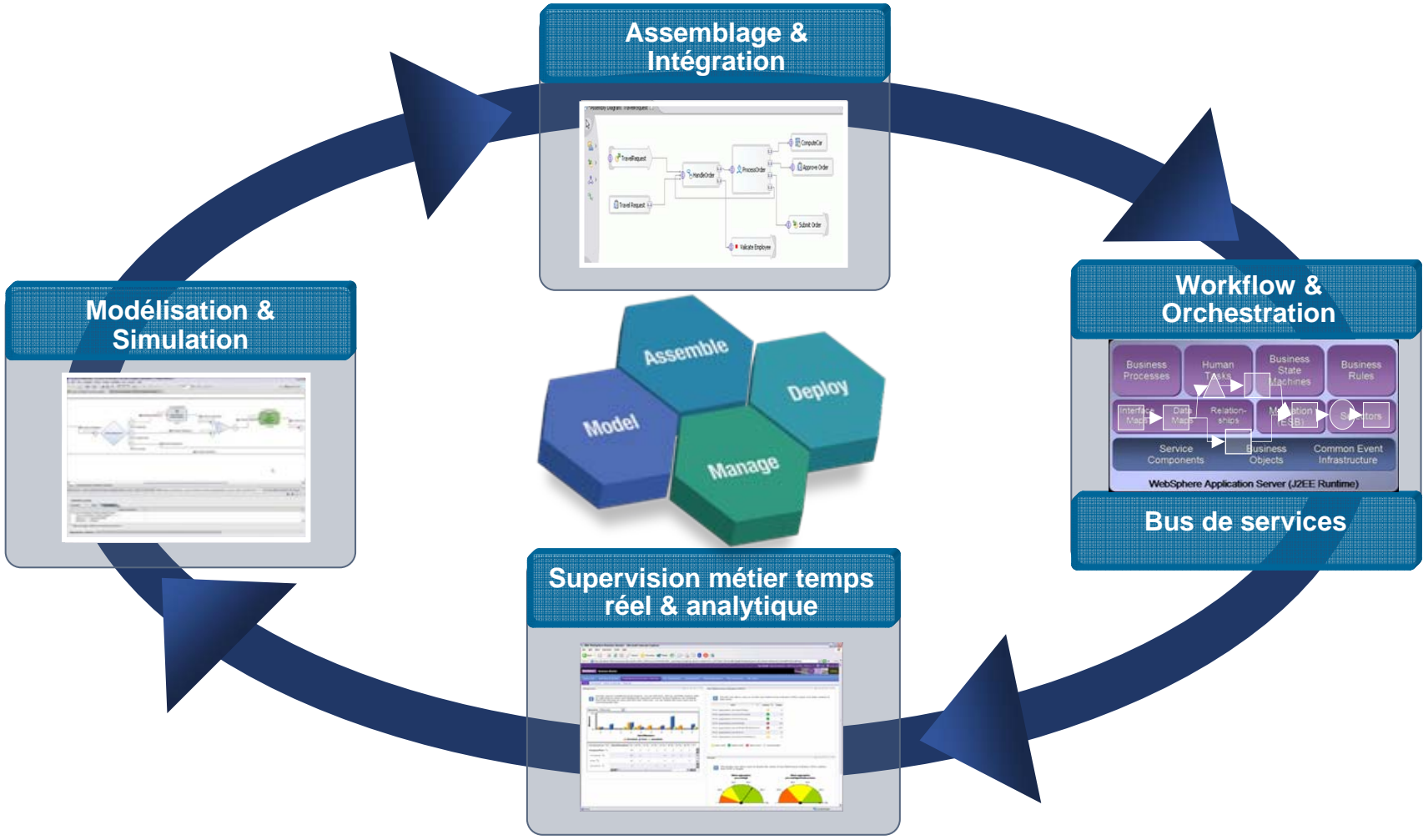
# SOA renforce l'approche BPM

*Les services sont des fonctions métier que l'on assemble pour définir un processus métier*

SOA améliore la façon dont on conçoit, on gère et on optimise les processus métier :

- Standardisation
- Réutilisation
- Flexibilité







# Quelques cas concrets clients

Gérer le changement en modélisant et analysant les processus de l'entreprise.

Répondre rapidement avec des processus construits sur une infrastructure flexible.

Être proactif dans la détection d'un problème en identifiant les problèmes au plus tôt dans la chaîne métier.

Améliorer l'efficacité du business en analysant l'activité au jour le jour

IBM targeted six top processes for improvement and *reduced time and cost by 25%*

Danske bank realized *\$2M savings* in the first year through company wide increase in productivity

Telefonica to *triple its clients in two years* by being able to ensure changes made were executing correctly

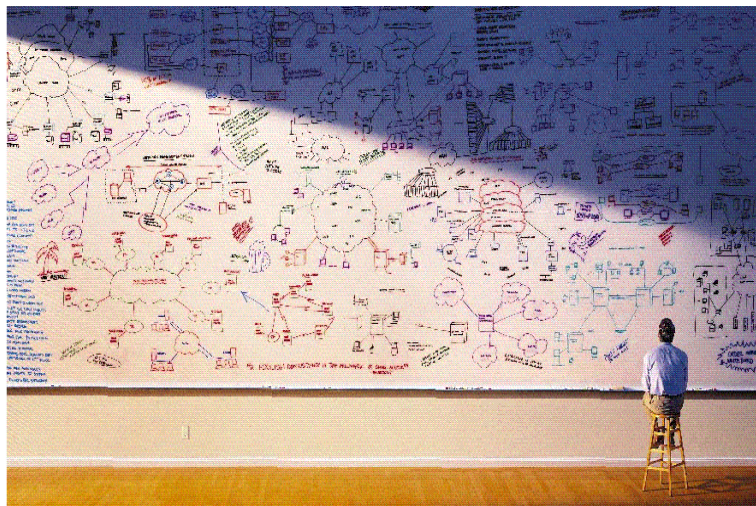
Principal Financial reduced paper-intensive mortgage process time by *53%*, *achieved 34% gains in efficiency and estimated annual savings of \$4M*





# Leçons apprises sur les projets BPM

- 1 Choisir le bon processus et la bonne équipe
- 2 Construire sur une infrastructure flexible
- 3 Se placer dans un modèle d'optimisation continue



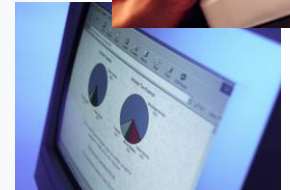
## Expérience IBM basée sur :

- Plus de 8 années d'engagements clients avec des technologies BPM / Workflow
- Les deux dernières années passées avec des centaines de clients à travers le monde à concevoir et mettre en place des solution BPM / SOA
- Des méthodologies, des best practices, des experts techniques et métier



Observation : **90% des projets BPM échouent** quand les gens du métier ne sont pas ou peu impliqués dans les projets...

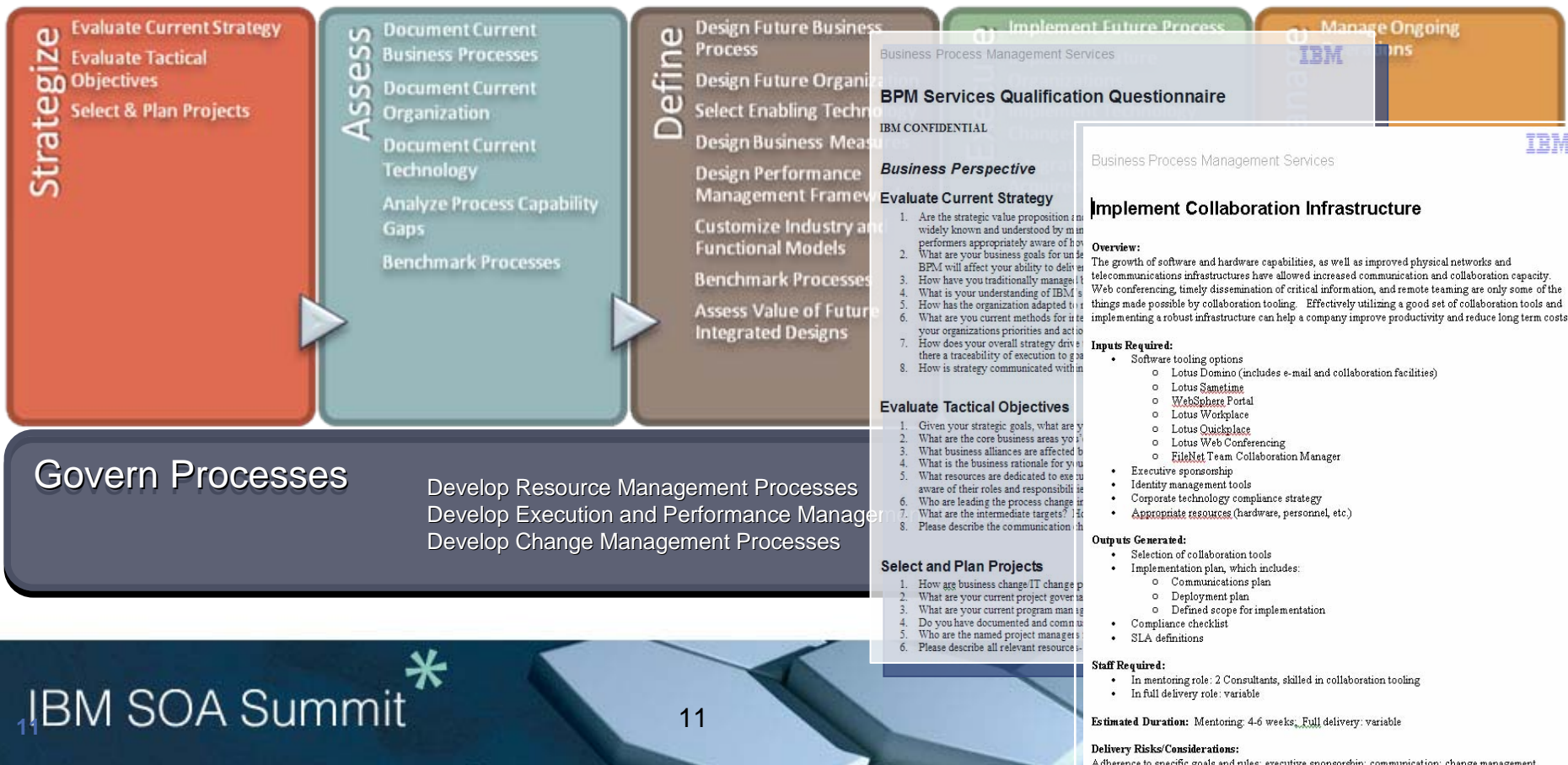
- **Avoir un sponsor qui supporte l'initiative pour**
  - Créer une organisation transverse (Métier et IT) qui travaille en équipe sur la démarche d'optimisation des processus
  - Prendre des décisions stratégiques
- **Trouver un processus pilote qui apporte de la valeur métier**
  - Prendre en compte le périmètre fonctionnelle, la visibilité et le niveau de maturité technique
  - Commencer si possible avec un processus qui apporte une bonne visibilité avec un investissement technique et fonctionnel le moins risqué possible
- **Utiliser les fonctions de modélisation et de simulation pour identifier les tâches qui impactent le plus la performance des processus**



## BPM Methodology Framework

### Pratiqué par les équipes services d'IBM pour :

- Cadrer la réflexion client dans une démarche appliquée aux processus
- Faire le lien avec des méthodologies de cartographie métier (CBM) et d'identifications de services (SOMA)
- Fournir des livrables en sortie de chaque phase

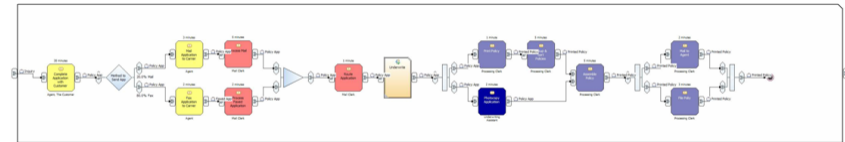




## WebSphere Business Modeler

**Un outil destiné aux analystes métier :**

- **Définir et optimiser les processus par la simulation**
  - Réduire les risques
  - Anticiper les investissements
  - Calculer un retour sur investissement
  
- **Justifier la démarche processus grâce à un calcul de ROI**
  
- **Comprendre l'impact d'un changement sur un processus métier**



Current State Times & Costs				Future State Times & Costs			
Case Analysis with Unlimited Resources				Case Analysis with Unlimited Resources			
Probability	Average Process Time (min:sec)	Average Cost	Case	Case Description	Probability	Average Process Time (min:sec)	Average Cost
32.91%	10:11	\$5.40	1	Direct mail, Complex	35.57%	8:16	\$4.38
32.10%	3:11	\$1.67	2	Direct Mail, Simple	33.03%	1:51	\$0.96
15.01%	14:11	\$7.56	3	Telemarketing	13.51%	7:51	\$4.16
15.20%	3:21	\$1.77	4	Email, Complex	14.50%	1:54	\$0.96
4.78%	11:11	\$5.93	5	Email, Simple	2.39%	8:16	\$4.38

Enhanced!

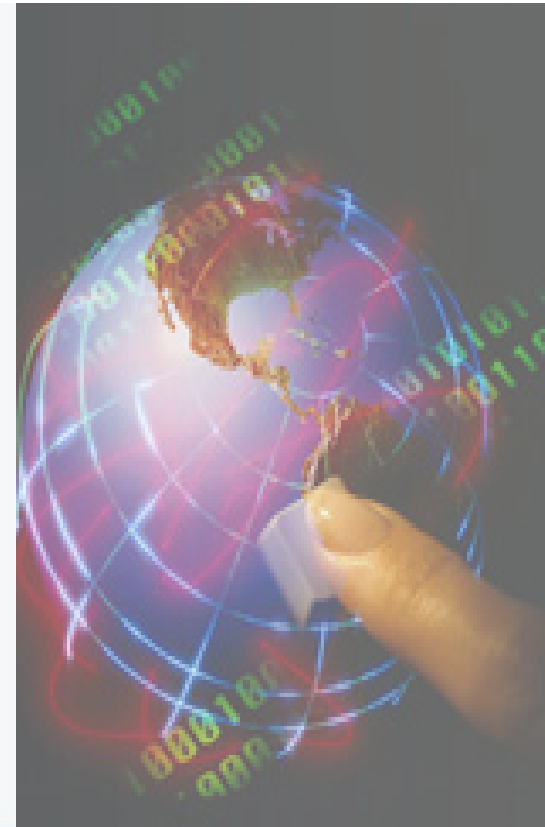
### WebSphere Business Modeler V6.02 :

- Simplification de la définition des indicateurs de performance métier
- Meilleure intégration avec les outils connexes (MS Visio, MS Office, Editeur UML, Rational RequisitePro, ...)
- Publication possible sur un portail collaboratif pour intégration à un intranet



Une approche SOA peut réduire le développement et la maintenance d'un projet d'intégration de **30%** et plus...

- **On peut démarrer une approche BPM sans le SOA mais....**
  - Les changements dans les processus seront difficiles à appréhender
  - On risque de perdre en réactivité vis à vis des futurs besoins métiers
- **Déployer les processus sur une infrastructure logicielle dynamique et flexible**
  - Coupler la solution BPM à un ESB
  - Utiliser un moteur de règles métier
  - Vérifier la montée en charge de la solution
- **Appuyer la solution logicielle et l'architecture SOA sur les standards du marché pour faciliter l'interopérabilité avec le SI**
  - BPEL, WS, J2EE, SCA, SDO, CBE, WSRP



Services & solutions | Support & downloads | My account

### IBM SOA Business Catalog

Recipe for reuse

**Unlocking the power of SOA**

The IBM SOA Business Catalog is a single, comprehensive online directory of hundreds of reusable SOA assets from IBM and select business partners. Speed time to value by reusing existing services, tools, components, and best practices for building your SOA environment. Learn more about how [IBM's SOA Products and Services](#) can help you build for innovation, flexibility, and growth.

**Search**

Industries: SOA Lifecycle | SOA Foundation | All categories

- Aerospace & Defense
- Automotive
- Chemicals & Petroleum
- Computer Services
- Consumer Packaged Goods
- Education
- Electronics
- Energy & Utilities
- Financial Markets
- Government
- Healthcare
- Insurance
- Life Sciences
- Media & Entertainment
- Other Industrial Industries
- Professional Services
- Retail
- Retail Banking
- Telecommunications
- Travel & Transportation
- Wholesale Distribution & Services

**Notice** - For non-IBM offerings in this Catalog, you may be directed to a third party website. In such cases, the third parties are responsible for any warranties, support, and licensing terms related to the offering. View the complete [disclaimer](#) and [privacy](#).

The Category membership of each offering listed in this Catalog specifies the applicable IBM product(s) for which the offering was developed. The Category membership is specified in the initial page of the Catalog of each offering. You must have a license for that applicable IBM product in order to download and access the offering under the control of that IBM product.

This Web site does not collect personal information. Please refer to the IBM privacy policy for additional information.

**Now**

- IBM Workplace Dashboard for Executives
- IBM Workplace Dashboard for Sales
- IBM QuickStart for WebSphere Enterprise Service Bus
- IBM QuickStart for WebSphere Process Server
- IBM QuickStart for WebSphere Business Monitor

**Popular**

- IBM GetStarted with Service Oriented Architecture
- Enterprise Patterns Asset
- Contains all classifications
- WebSphere Adapter Toolkit
- R2P Plug-In for SOA v1.0



**3000+ IBM & Partner Assets**

### Banque

- 300+ modèles de processus
- 1600 modèles de services

Enhanced!

### Assurance

- 200+ modèles de processus
- 700 modèles de services

Enhanced!

### Marchés Financiers

- 200+ modèles de processus
- 300 modèles de services

New!

### Autres domaines métiers

- 100+ WebSphere Adapters
- 50+ IBM Portlets
- Rational Patterns & Plug-ins
- SWG, GTS, and GBS SOA Services

Enhanced!

[ibm.com/soa/soabusinesscatalog](http://ibm.com/soa/soabusinesscatalog)

### WebSphere Integration Developer V6.02

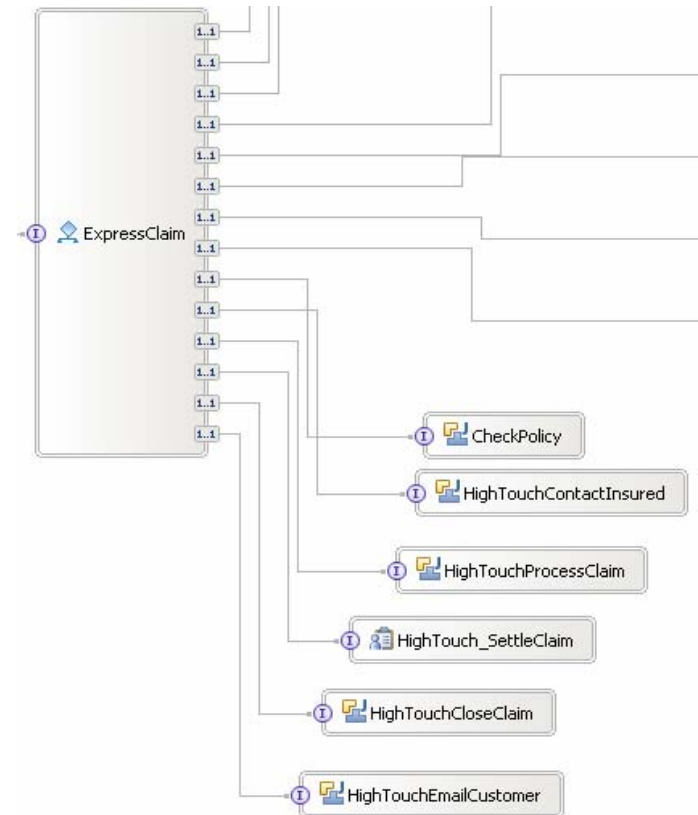
Enhanced!

- **Outillage graphique pour l'automatisation des processus métier**

- Éditeur d'assemblage
- Des composants à forte valeur ajoutée sur étagère (Editeur BPEL, Business Rules, State Machine, Workflow humain)
- Standard Eclipse

- **Facilite la réutilisation & la flexibilité**

- Interfaçage des composants SCA
- Un modèle de donnée unique (SDO)
- Séparation claire entre la logique de processus et l'implémentation des services



### WebSphere Process Server V6.02

**Enhanced!**

WebSphere Process Server

WebSphere ESB

WebSphere  
Application Server ND/XD

WebSphere  
Application  
Server

#### ■ Automatisation des processus

- Support des services d'accès à l'information et au contenu
- Gouvernance des services
- Protocoles de connexion aux services externes enrichis

#### ■ Support des workflow humains

- Support des tâches ad-hoc
- Suivi et supervision graphiques intégrés

#### ■ Qualité de service & Standards

- Support transactionnel et sécurité
- Montée en charge et robuste (WAS ND/XD)
- Unification basée sur les standards du marché



### WebSphere Process Server contient WebSphere ESB

**Enhanced!**

- **ROUTAGE** des messages entre les services
  - **CONVERSION** des protocoles de transport entre les services
  - **TRANSFORMATION** des formats de messages entre les services
  - **DIFFUSION** des messages en mode évènementiel
- **Intégration basée sur les standards du marché**
    - Web Services
    - JMS / MQ
    - JCA (WebSphere Adapters : SAP, PSF, etc...)
    - EJB
  - **Intégration avec les référentiels de service**
    - WebSphere Service Registry & Repository
    - UDDI



**69% des directeurs financiers** pensent que le suivi et le pilotage métier des processus est un facteur clé de la performance

IBM Business Consulting Service. IBM Global CFO Study Dec. 2005

- **Mesurer la performance des processus en s'appuyant sur des indicateurs métier**
  - Ces indicateurs doivent être spécifiés par le métier
  - Les tableaux de bord doivent être également validés par le métier
  - La BAM peut s'adresser à des directions informatiques et/ou métier
- **La visibilité doit être temps réel et analytique**
  - Alerte temps réel sur un dépassement de seuil
  - Analyse historique, courbes de tendances
- **Optimisation continue**
  - Feedback dans le modèle métier



## WebSphere Business Monitor V6.02

Enhanced!

### ■ Fonctions de Business Activity Monitoring

- Suivi des processus temps réel
- Indicateurs de performances temps réel (jauges,...)
- Analyse décisionnelle (drill up/down, export excel,...)
- Alerte pro-active (envoi mail, ...)

### ■ Ouverture du modèle

- Peut s'utiliser en mode standalone (anonymous BAM) ou avec une infrastructure WebSphere
- Environnement de développement des KPI intégré dans WID
- Possibilité de développer de nouveaux tableaux de bords

### Construit sur des standards

- Portlets de restitution fournies en standard
- Basé sur WAS ND



« *Je suis responsable commerciale...* »



- **J'ai une vision détaillée de l'évolution de mes résultats commerciaux en regard des objectifs qui me sont fixés (jour, mois, année)**
  - Visualisation sous la forme de Scorecard
  - Analyse par rapport à une cible
- **J'ai besoin d'avoir une vision à plusieurs dimension des résultats par type de produits**
  - Je veux pouvoir naviguer dans les dimensions (drill up/down)
  - Je veux pouvoir exporter les résultats (PDF, Excel) pour analyse ou reporting ultérieure





http://bublu.raleigh.ibm.com:9081 - IBM WebSphere Business Monitor - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites

My Portal Administration Edit my profile Actions Help Log out

WebSphere Business Monitor

Welcome Getting Started My Workplace My Finances My Work

Processes **KPI and Gauge**

KPI View

KPI Name	Status	Value	Target	Value in Range
Average Order Amount		4055.43	1000	
Average Order Fulfillment		1 D, 11 H, 32 M, 45 S	3 D, 0 H, 0 M, 0 S	
Total Number of Sales		7	100	
Total Sales Amount		28388	1000000	

Gauge View

**Average Order Fulfillment**

1 d, 14 h, 24 m      2 d, 9 h, 36 m

19 h, 12 m      3 d, 4 h, 48

0      4 d

**Total Number of Sales**

50      75

25      100

0      125

**Total Sales Amount**

600,000      900,000

300,000      1,200,000

0      1,500,000

Done Internet

### « Je suis responsable informatique... »



- **J'ai une vision temps réel des alertes qui surviennent sur les processus de mon entreprise**
  - Dépassement de « SLA »
  - Erreurs Techniques
- **J'ai une vision agrégée des problèmes techniques survenus sur les processus chaque jour**
  - % erreur technique
  - Définition de plages de valeurs
  - Représentation sous la forme de jauge
- **Je peux analyser les courbes de tendances au jour le jour**
  - Dépassement de SLA sur processus critiques
  - Évolution Nombre Erreur technique / Nombre de dossiers traités



IBM WebSphere Business Monitor - Microsoft Internet Explorer

Address: http://localhost:9081/wps/myportal/!ut/p/kcxml/04\_5j9SPykyssy0xPLMnMz0vMOY\_Qj2KLN4gPMAHJgFjGpvRqCKoCAffj\_2cVP0gfw\_9AP2C3NCIckdHRQCE17e3/delta/base64xml/L3dJdyEvd0ZQNfzQUMNNEIVRS82x2BFUDM!

Welcome | Administrateur Operational | **Responsable Informatique** | Manager Operational | Responsable Commercial

### SLA Alerts

Mark Read | Mark Unread | Remove

Results 1 - 10 of 22

<input type="checkbox"/>	Date and Time	Subject	Alert Source
<input type="checkbox"/>	Feb 8, 2007 7:50:18 PM	SLA Alert	SLA
<input type="checkbox"/>	Feb 8, 2007 7:50:19 PM	SLA Alert	SLA
<input type="checkbox"/>	Feb 8, 2007 7:50:19 PM	SLA Alert	SLA
<input type="checkbox"/>	Feb 8, 2007 7:50:19 PM	SLA Alert	SLA
<input type="checkbox"/>	Feb 8, 2007 7:50:19 PM	SLA Alert	SLA
<input type="checkbox"/>	Feb 8, 2007 7:50:19 PM	SLA Alert	SLA
<input type="checkbox"/>	Feb 8, 2007 8:15:28 PM	SLA Alert	SLA

### Responsable Informatique Gauges

#### Pourcentage d'erreurs techniques

A circular gauge with a scale from 0 to 100. The needle points to approximately 25%. The gauge is divided into four colored segments: green (0-25%), yellow (25-50%), orange (50-75%), and red (75-100%).

### SLA Dimensional

Drill up, drill down, or filter data by right-clicking values and selecting the corresponding command.

#### Duree moyenne / SLA

A line chart with 'Date Entretien' on the x-axis (1 to 28) and values on the y-axis (0 to 1,300,000). Two data series are shown: 'SLA' (orange line with square markers) and 'Duree Moyenne d'une souscription ClicEpargne' (blue line with circle markers). The SLA line is constant at approximately 600,000. The blue line fluctuates significantly, peaking at over 900,000 around day 6 and dipping below 250,000 around day 12.

### Erreur Technique Dimensional

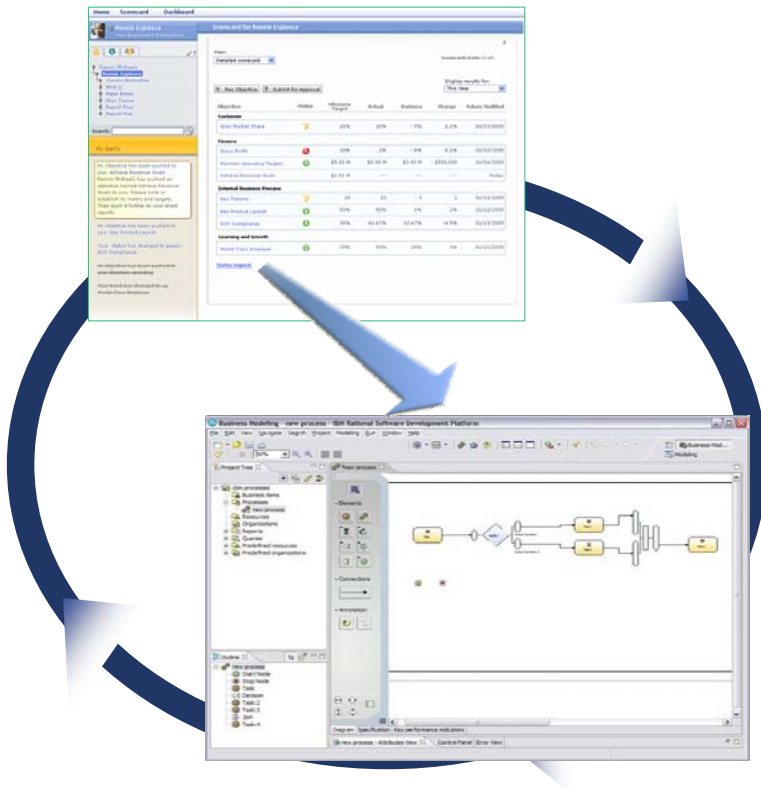
Drill up, drill down, or filter data by right-clicking values and selecting the corresponding command.

#### Dossier traites / Erreurs Techniques

A line chart with 'Date Entretien' on the x-axis (1 to 28) and values on the y-axis (0 to 12). Two data series are shown: 'Nombre de Dossier de Vente traites' (orange line with square markers) and 'Nombre d'erreurs techniques surveilles' (blue line with circle markers). The orange line shows a sharp spike to 11 on day 14. The blue line remains relatively low, mostly below 3, with a small peak of 3 on day 14.

Done | Local intranet

... en utilisant WebSphere Business Monitor et WebSphere Business Modeler ensemble !



- Récupérer des données réelles grâce au suivi des indicateurs métier en production
- Réinjecter dans le modèle métier des données réelles (coûts, durée, revenus)
  - Rejouer des jeux de simulation avec des données réelles et non plus prédictives
  - Optimiser le processus métier
  - Redéployer le processus dans une version optimisée



En CONCLUSION...



# IBM supporte la mise en œuvre du BPM



New and Enhanced!

## Expertise Métier

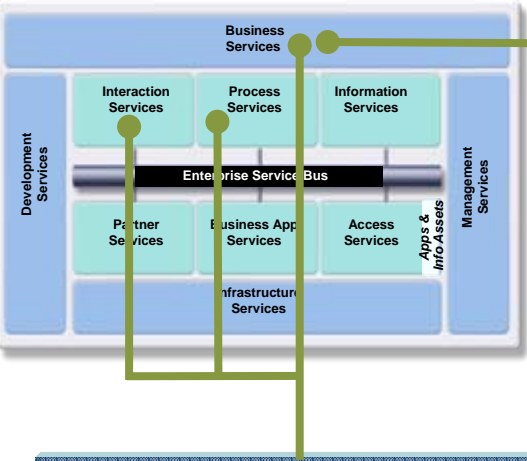
- Services Engagement Methodology – Open and available **BPM best practices and assessments, plus BPM services**
- CBM Services – **20 CBM Industry Map Governors**
- BPM Competency Center: **Briefing center and client team offering expertise and technical knowledge for process optimization and innovation**
- SOA Business Catalog – **3000+ Industry Models from IBM and partners by year end; 200+ New Financial Markets Models**
- 1400+ Partners – **BPM partners join SOA partner community**

New!

## Expertise logicielle

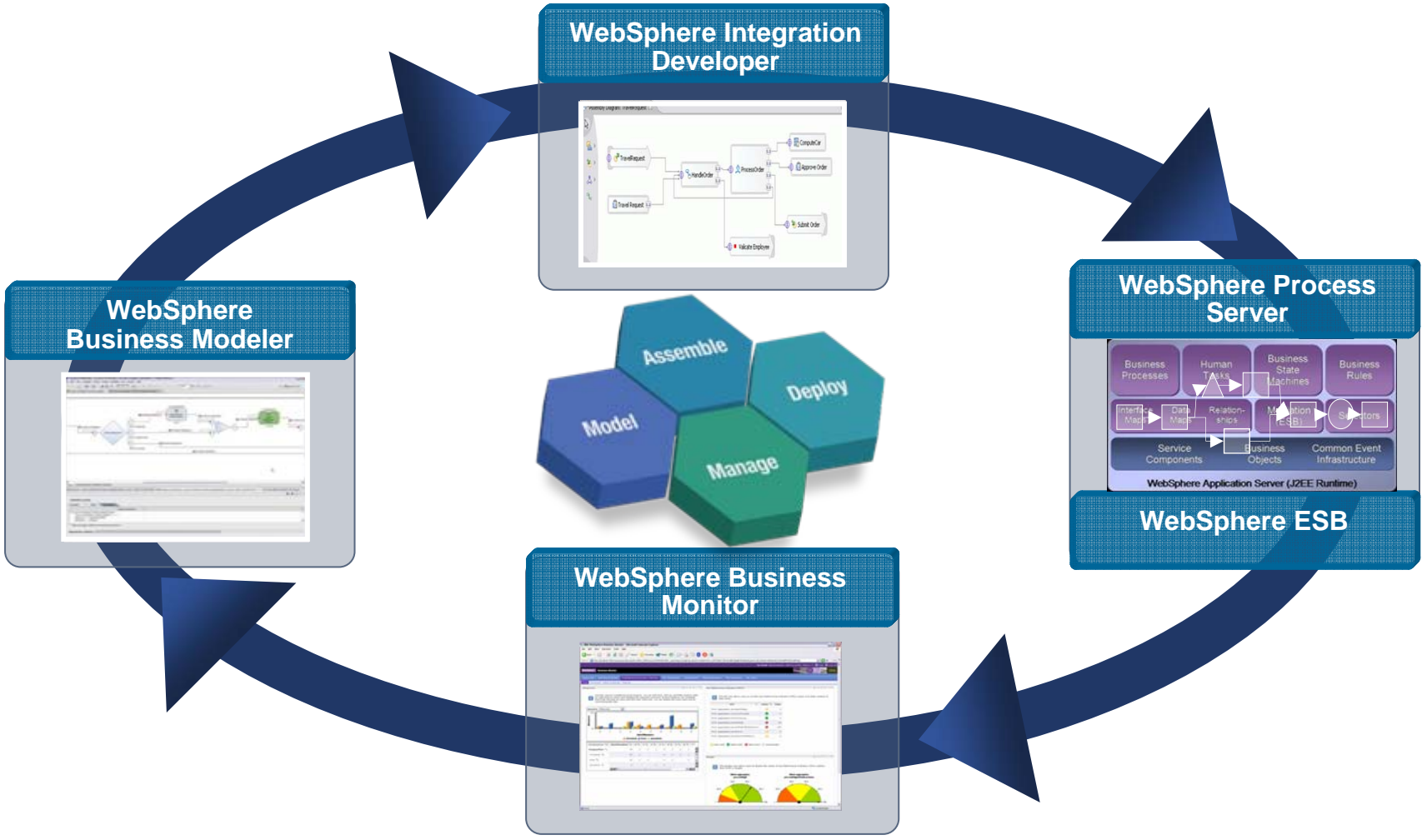
- Content-centric BPM – **IBM announces intent to acquire FileNet**
- Business Activity Monitoring – **WebSphere Business Monitor 6.02 ability to sense and respond to events from any run-time using Common Base Event format.**
- Service Registry – **WebSphere Service Registry and Repository**
- Human Process Management – **Advanced Human Workflow plus Integration in WebSphere Process Server 6.02**
- Business Dashboards – **Design and management features for Workplace Dashboard Framework; Workplace for Business Strategy Execution**
- Business Modeling – **Enhanced business user tooling in WebSphere Business Modeler 6.02**

Enhanced!



# Un cycle de vie logiciel complet

*Démarrez où vous voulez !*



# BPM / SOA en Action !

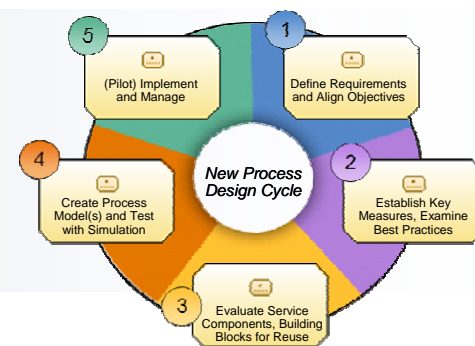
- Des Whitepapers disponibles :
  - “BPM with SOA: Better Together”



- Des “Assessments” en ligne :
  - BPM enabled by SOA Readiness Assessment



- Des “Workshops” à la demande :
  - Get started in your BPM project with a customized Process Improvement Workshop



[ibm.com/software/info/bpmsoa/](http://ibm.com/software/info/bpmsoa/)



MERCI.

QUESTIONS ?

