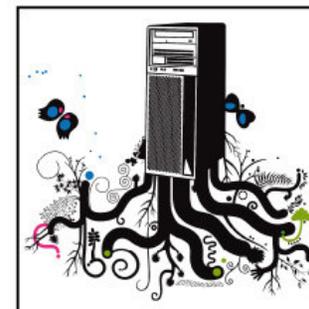
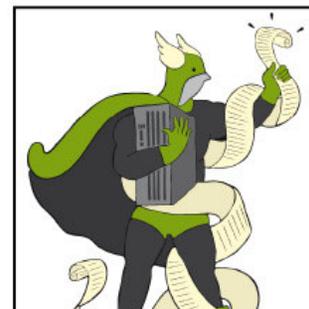
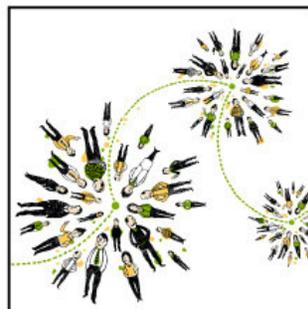
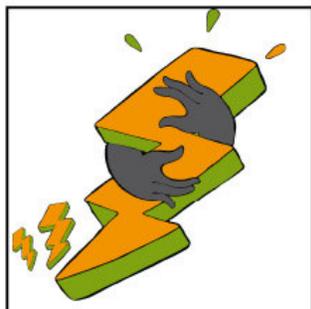
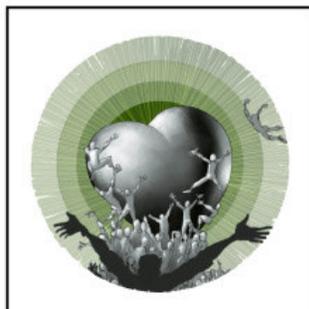


**IBM SOFTWARELAND 2009.**  
**SOLUZIONI INTELLIGENTI**  
**PER PROSPETTIVE**  
**CHE CAMBIANO.**



**Marco Raimondo** — WebSphere Business Development,  
IBM Italia

Tenere sotto costante controllo i processi di business con  
cruscotti real-time

## Agenda

BAM : una vista sul processo

BAM : l'inizio del Business Process Management

Vantaggi per chi l'ha provato



## La mancanza di visibilità sull'andamento dei processi comporta per il business grossi problemi

*Le eccezioni  
significano spreco di  
risorse e costi in  
crescita*



*La gestione di  
inefficiente  
dell'inventario fa  
perdere ordini*



*Bassi tempi di risposta  
rendono il cliente  
scontento*



*L'incapacità di gestire i  
picchi di lavoro rende  
gli impiegati  
insoddisfatti*



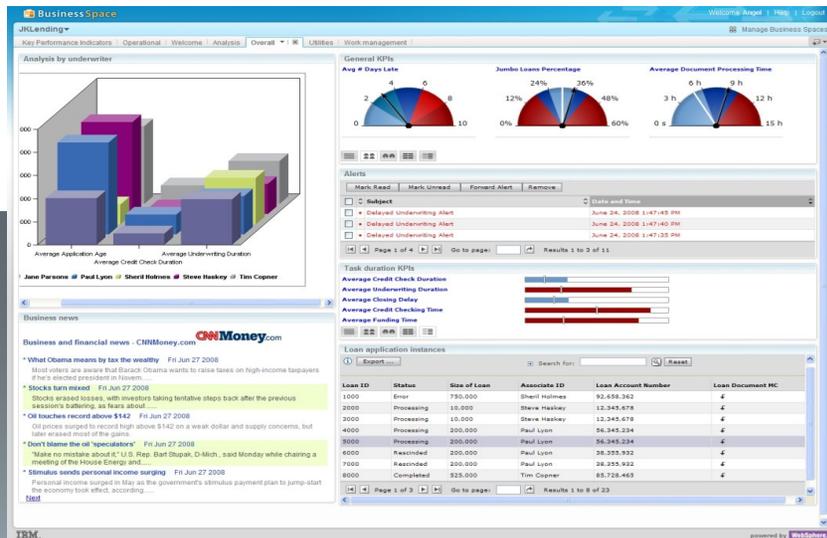
*Processi Paper-intensive  
e manuali rendono il  
processo poco visibile*



*L'inefficienza della  
Supply chain  
aumenta i costi*



## Business Activity Monitoring (BAM) è la soluzione



### Business leaders:

- Agire sulla base della conoscenza del processo a real-time per indirizzare velocemente la soluzione
- Monitorare i KPI per gestire processi e risorse in maniere più efficiente.

### BAM e':

- Monitorare situazioni di business, l'andamento dei processi a real-time.
- Aggregando e correlando informazioni da più sorgenti.

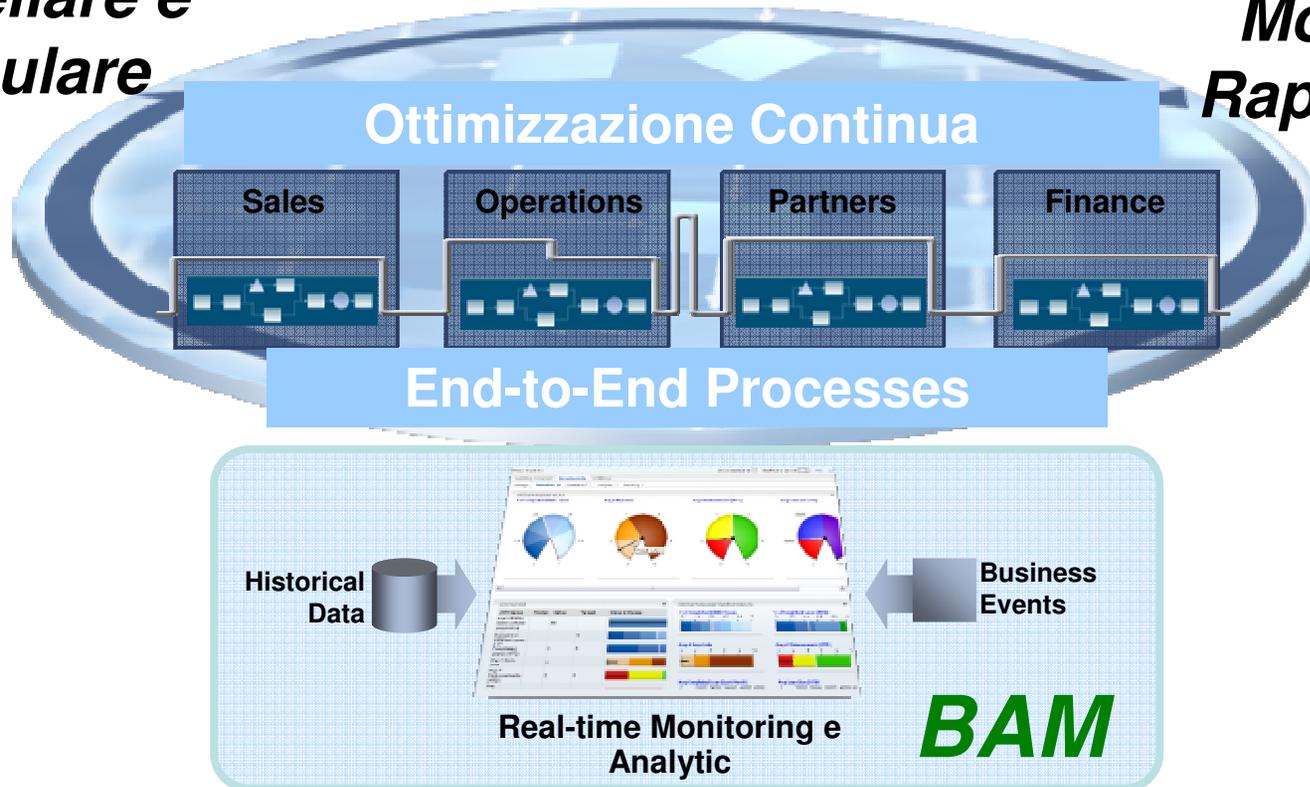


## BAM è parte integrante del BPM

*Utilizza il BAM come punto di partenza del BPM*

**Modellare e  
Simulare**

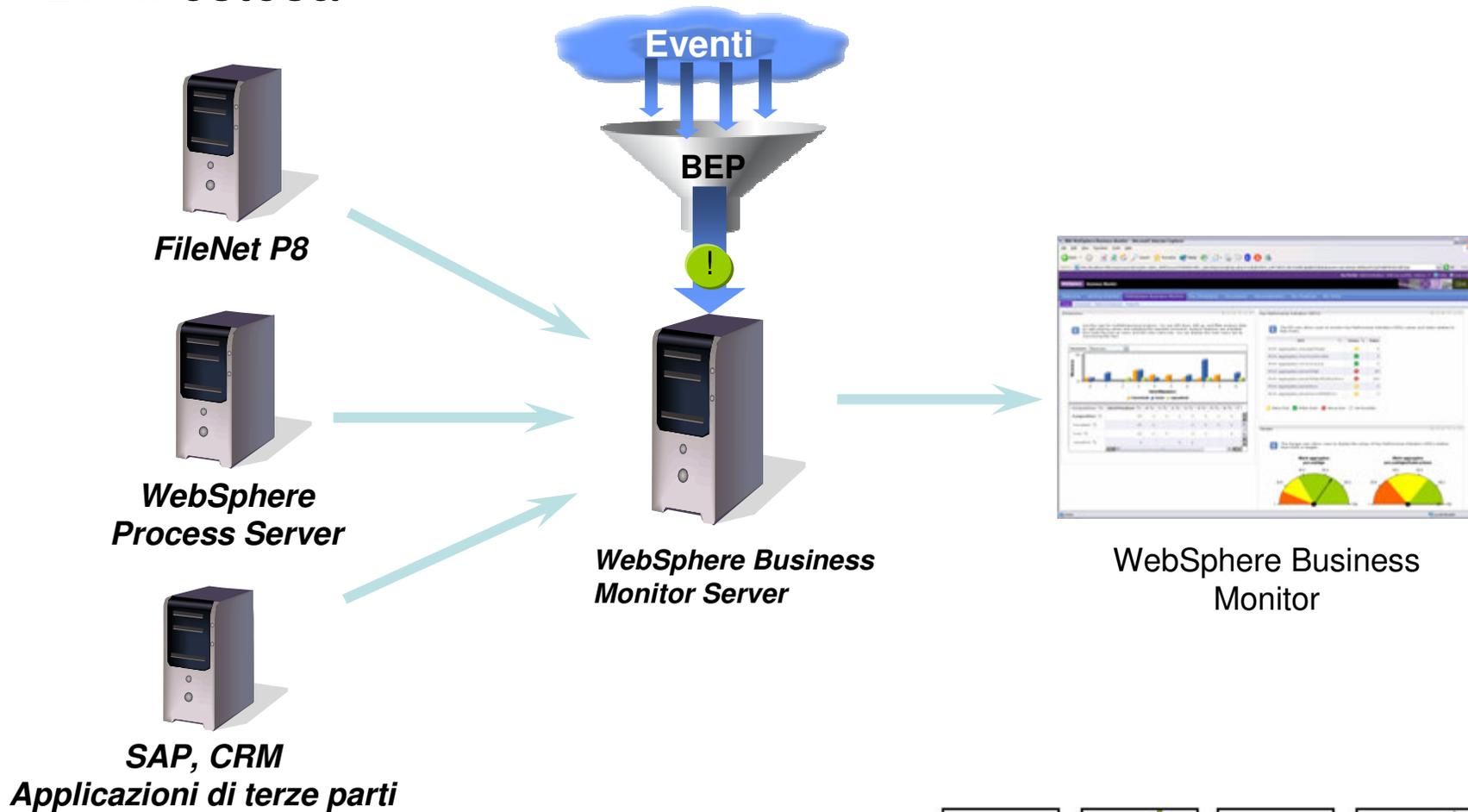
**Attivare e  
Modificare  
Rapidamente**



**Monitorare Predire e Agire**



## WebSphere Business Monitor a supporto di una infrastruttura BPM estesa



## Ottenere visibilità del processo End to End

*Capire, Monitorare ed Esplorare lo stato delle Operazioni di Business*

### Collaborazione

Lavorare in team per risolvere situazioni

### Metriche di Processo

Key Performance Indicators per business unit

### Business Alerts

Notifica di situazioni che richiedono azione

### Report & Analisi

Capire I trend combinando informazioni di performance real-time e storiche.

### Informazioni esterne

Informazioni che influenzano le performance di business



**WebSphere Business Monitor 6.1.2**



## Ottenere reali benefici con il monitoraggi di processo

- Rispondere velocemente ad eccezioni e situazioni anomale
- Aumentare la capacità di migliorare i processi
- Poter rispondere al meglio alle esigenze dell'utente finale
- Gestire in maniera efficiente la produttività del gruppo di lavoro
- Supportare la pianificazione delle risorse

*“Pressures for information transparency, operational accountability and compliance make it critical for managers to monitor transactions by understanding operational processes and being able to see work in progress to adjust as appropriate.”*

**Gartner**

Source: Gartner Magic Quadrant for Business Process Management Suite, December 2007



## Agenda

BAM : una vista sul processo

BAM : l'inizio del Business Process Management

Vantaggi per chi l'ha provato



## Capire, Migliorare l'operatività con il BAM

Misurare i *Processi* permette di definire l'“As-Is”

*E' difficile migliorare le performance di processo se non conosci le attuali performance del tuo business*



Misurare i volumi delle transazioni e le code di lavoro per identificare l'as-is”



Definire obiettivi e KPI sulla base dei target dipartimentali



Monitorare continuamente i KPI variandoli per raggiungere i target desiderati

## “Sense and Respond” velocemente al cambiamento

The screenshot shows the JKLending BusinessSpace dashboard. It features a navigation bar with tabs for Key Performance Indicators, Operational, Welcome, Analysis, Overall, Utilities, and Work management. The main content area is divided into several sections:

- Analysis by underwriter:** A 3D bar chart showing metrics for five underwriters: Jane Parsons, Paul Lyon, Sheril Holmes, Steve Haskey, and Tim Copner. The metrics include Average Application Age, Average Credit Check Duration, and Average Underwriting Duration.
- General KPIs:** A gauge chart showing the number of days late (0 to 10).
- Jumbo Loans Percentage:** A gauge chart showing percentages (0% to 40%).
- Alerts:** A list of alerts with columns for Subject and Date. The subjects are "Delayed Underwriting Alert" and the dates are "June 24, 2008".
- Business news:** A section with a CNNMoney.com logo and several news items, including "What Obama means by tax the wealthy", "Stocks turn mixed", and "Oil touches record above \$142".
- Loan Instances:** A table with columns for Loan ID, Status, Size of Loan, Associate ID, Loan Account Number, and Loan Document MC. The table contains 8 rows of data.

Callouts provide the following insights:

- Identificare trends prevedere situazioni, fere le scelte giuste:** Points to the 3D bar chart.
- Capire le performance minuto per minuto monitorando i KPI:** Points to the gauge charts.
- Rilevare e rispondere rapidamente alle variazioni:** Points to the Alerts section.
- Miglioramento continuo dei processi:** Points to the Business news section.
- Personalizzare facilmente la dashboard:** Points to the navigation bar.
- Ribilanciare i carichi degli operatori "on the fly":** Points to the Loan Instances table.

IBM. powered by WebSphere.

# IBM SOFTWARELAND 2009.



## Sfruttare gli investimenti in ERP, CRM, applicazioni tradizionali

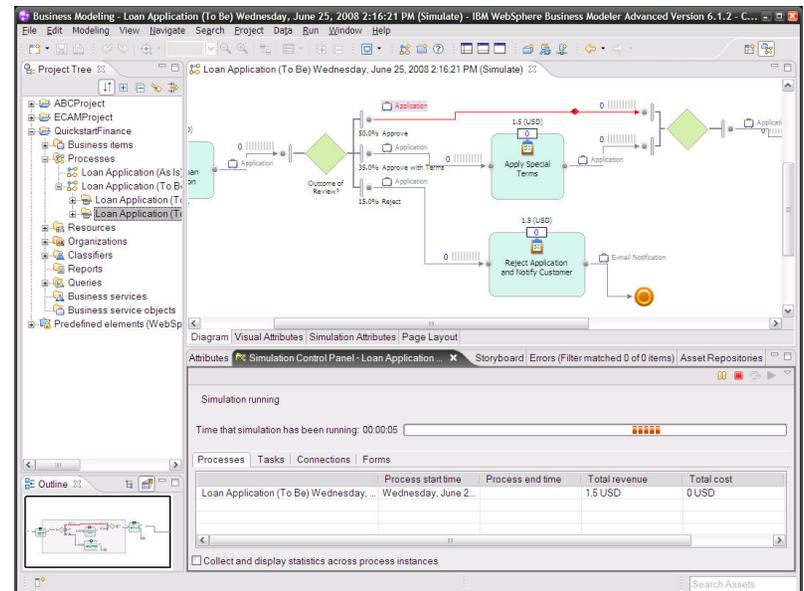
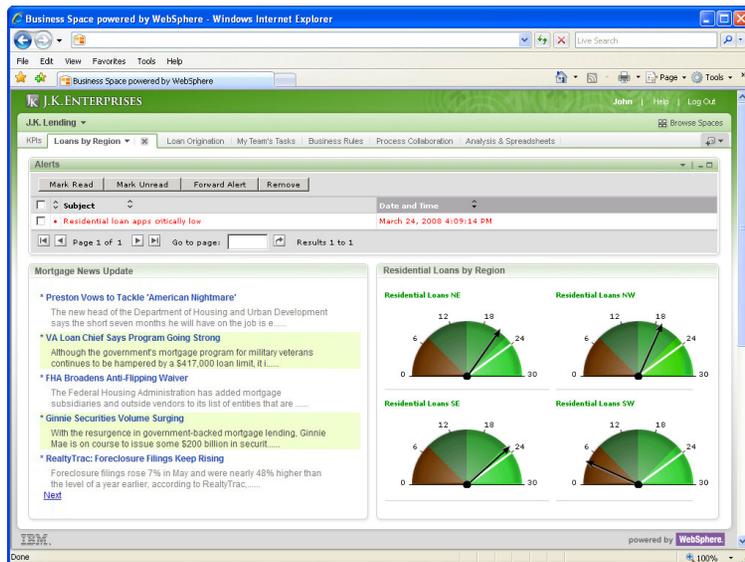
The screenshot displays the IBM BusinessSpace interface for JK Lending. It features several key components:

- Analysis by underwriter:** A 3D bar chart showing performance metrics for five underwriters: Jane Parsons, Paul Lyon, Sheril Holmes, Steve Haskey, and Tim Copner. A callout bubble points to this chart with the text: "SAP e altre applicazioni, ERP o CRM".
- General KPIs:** A table listing various Key Performance Indicators with their current status, values, targets, and visual progress bars. A callout bubble points to this table with the text: "Dati da Partner e fornitori".
- Alerts:** A section for managing alerts, including a list of "Delayed Underwriting Alerts" with their subjects and timestamps.
- Task duration KPIs:** Four gauge charts representing "Average Credit Check Duration", "Average Underwriting Duration", "Average Closing Delay", and "Average Credit Checking Time". A callout bubble points to these gauges with the text: "Applicazioni di terze parti o legacy".
- Loan application instances:** A table listing individual loan applications with columns for Loan ID, Status, Size of Loan, Associate ID, Loan Account Number, and Loan Document MC.
- Business news:** A sidebar containing news articles from CNNMoney.com, such as "Buffett v. Bernanke: Inflation showdown" and "Nervous investors prepare for shaky week". A callout bubble points to this section with the text: "Workflow, integrazione di processo".

The interface also includes a top navigation bar with "Welcome Angel | Help | Logout" and "Manage Business Spaces", and a footer with the IBM logo and "powered by WebSphere".

## Alimentare con dati di performance il modello di processo

### Analisi del Processo



### Monitoraggio del processo

*Utilizzare I dati rilevati per passare ad una simulazione realistica del processo*



## Gestire efficacemente la pianificazione dello Staff e della forza lavoro

**Ottimizzare** la forza lavoro in numero e competenze, per anticipare picchi e decrementi dei carichi di lavoro

**Risparmiare tempo e ridurre i costi** anticipando l'identificazione di problemi ed indirizzandoli velocemente

**Sviluppare le competenze** monitorando la produttività individuale ed identificando piani di training specifici



## Ottenere visibilità delle attività svolte da operatori

**BusinessSpace** JKLending

Key Performance Indicators | Operational | Welcome | Analysis | Overall | Utilities | Work management | Aggregate | Aggregate human workflow | Key Performance Indicators

**My Tasks**

- Request Property Appraisal Start date: 6/30/08 4:40 PM
- Perform Due Diligence Start date: 6/30/08 5:46 PM
- Request Property Appraisal Start date: 6/30/08 6:05 PM
- Request Property Appraisal Start date: 6/30/08 6:05 PM
- Perform Due Diligence Start date: 6/30/08 6:45 PM
- Request Property Appraisal Start date: 6/30/08 6:55 PM

Select: [all](#) | [none](#) Select action: [v]

**Human Tasks**

Creation Time	Owner	Claim Time	Lifetime	Work Duration
June 24, 2008 11:07:18 AM	JoanSmith	June 24, 2008 11:10:34 AM	6 d, 12 h, 17 m, 11 s	6 d, 12 h, 13 m, 55 s
June 24, 2008 11:11:32 AM	JoanSmith	June 24, 2008 11:12:10 AM	6 d, 12 h, 12 m, 57 s	6 d, 12 h, 12 m, 19 s
June 24, 2008 12:42:04 PM	Unassigned		6 d, 12 h, 42 m, 4 s	
June 25, 2008 4:29:13 PM	Unassigned			
June 25, 2008 4:29:25 PM	Unassigned			

Page 1 of 2 Go to page: [ ]

**Business Rules**

Choose loan category

Set the loan category to 1 based on loan qualifying score

Rule values:  
Qualifying score limit 600, Loan amount limit 3500

Save Reset

**Loan instances**

Loan Number	Application Loan Amount	Loan Officer	Lending Process	Process State
0104	140,000	Robert Gump	1.0	
0103	130,000	Robert Gump	1.0	
0105	150,000	Joan Smith	1.0	
0106	160,000	Joan Smith	1.0	
0107	170,000	Joan Smith	1.0	
3106	173,000	Joan Smith	1.0	Loan Setup
4107	174,000	Gerald Mander	1.0	Loan Setup
0166	200,000	Joan Smith	1.0	Loan Setup
0137	202,000	Joan Smith	1.0	Loan Setup
0307	220,000	Robert Gump	1.0	Loan Setup
0207	222,000	Gerald Mander	1.0	Loan Setup
0203	230,000	Gerald Mander	1.0	Loan Setup
0208	260,000	Joan Smith	1.0	Loan Setup
0307	370,000	Robert Gump	1.0	Loan Setup

Page 1 of 5 Go to page: [ ] Results 1 to 14 of 57

**Human Workflow Diagram**

```
graph LR; A[Request Property Appraisal] --> B[Perform Due Diligence]; B --> C{ }; C --> D[Approve Mortgage]; C --> E{ }; E --> F[Mortgage];
```

**Callouts:**

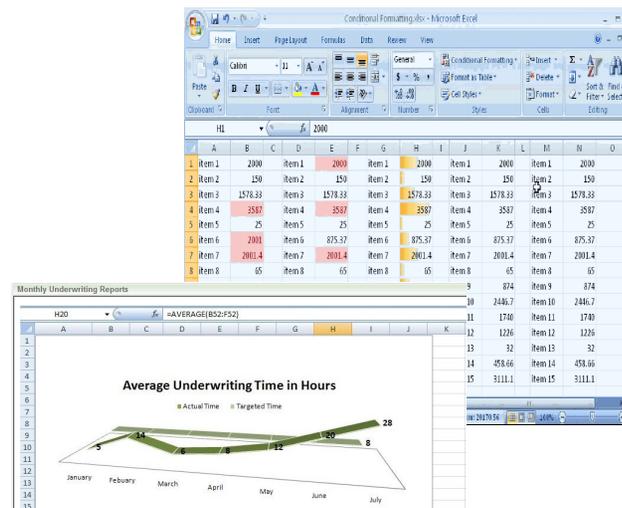
- Vedere e gestire la propria task list
- Tracciare la produttività dello staff
- Aggiornare le regole di business sulla base di condizioni variabili
- Monitorare i processi con vista aggregata o per istanza
- Vista degli step del processo



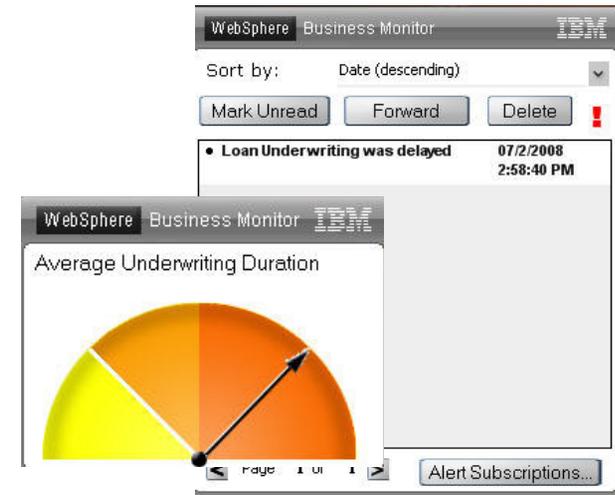
## Gli utenti di Business ricevono le informazioni di processo là dove gli servono



**BAM su Mobile  
Dispositivi come  
Blackberry  
smartphone**



**BAM in Excel sul  
Desktop o utilizzato  
nella Web Dashboard**



**BAM sul desktop via  
Google Desktop**



## Agenda

BAM : una vista sul processo

BAM : l'inizio del Business Process Management

Vantaggi per chi l'ha provato



## Vantaggi del Business Activity Monitoring

“Three-quarters of 160 companies surveyed recently believe they are flying their business processes ‘blind and without instruments.’ **This lack of visibility, often due to old application software, is inhibiting all levels of management from seeing bottlenecks** in such critical processes as capital risk management, claims tracking, compliance, inventory management, and customer service.”

- Un 9% in media di incremento di fatturato
- Un 12% in media di riduzione delle spese
- Un 10% di miglioramento sul “return on assets” (ROA)
- Un 18% di miglioramento sul “return on investment” (ROI)
- Il 94% è stato da moderatamente e veramente soddisfatto dai risultati ottenuti con il monitoraggio dei processi



Source: AberdeenGroup, The Business Process Management Benchmark Report, October 2006



## Riduzione del “backlog” e dei costi IT: Pubblica Amministrazione

### Il problema

- Elaborazione pagamenti tasse troppo lenta , con il rischio di perdere documentazione
- Processi di gestione pagamenti da diversi canali manuali e batch

### La Soluzione

- BPM per passare da una gestione batch a transazionale
- Automazione dei processi
- Real-time BAM al posto di report cartacei

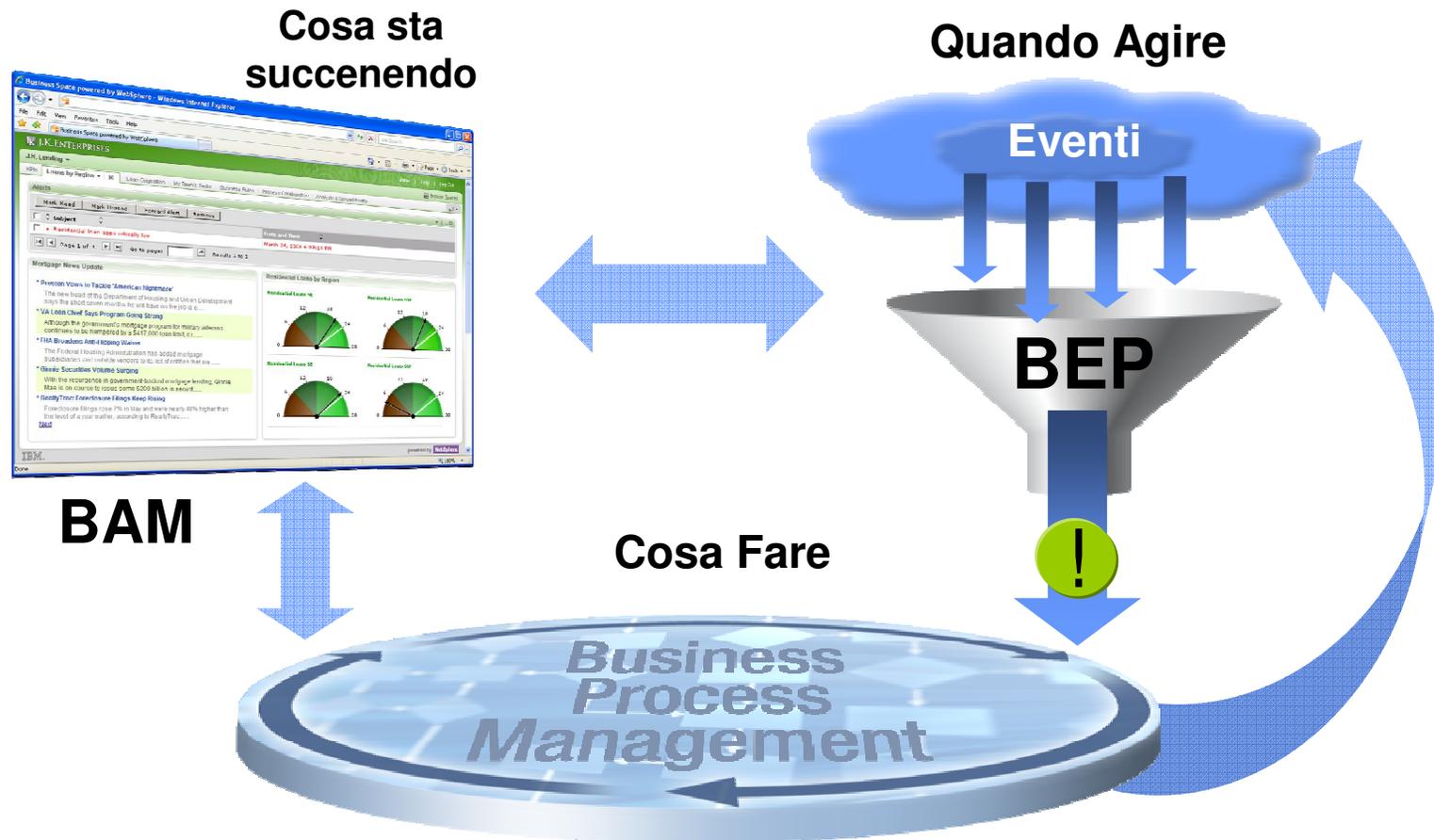


### Benefici

- Riduzione del “backlog” dell’85% grazie al BAM
- Riduzione dei costi e riuso delle componenti applicative
- Tempi di reazione più rapidi grazie ad un controllo real-time



## Le sigle che abbiamo citato : BAM, BPM... BEP



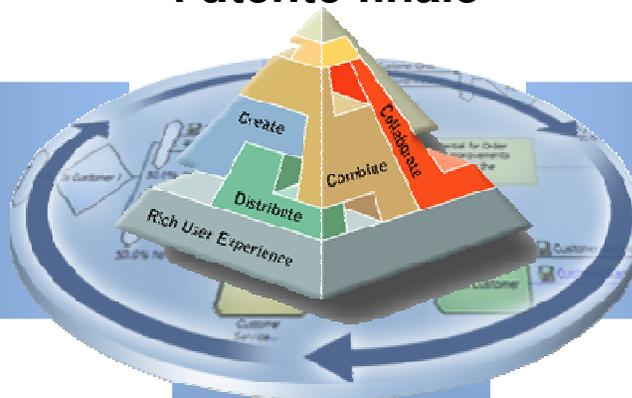
## Obiettivo “Sense and Respond” ad ogni scenario

*Identificare trend, raffinare le performance, riassegnare le risorse*

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



“Human  
Decision  
Support”



“Continuous  
Process  
Improvement”



- Migliorare il modello sulla base di feedback e simulazione

- Ottimizzazione  
Pianificazione delle  
attività



Real-time Monitoring e  
Analytic

**BAM**



# Grazie

