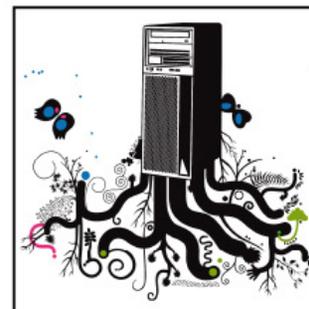
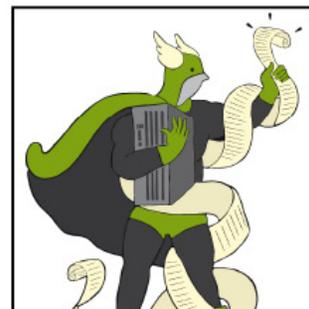
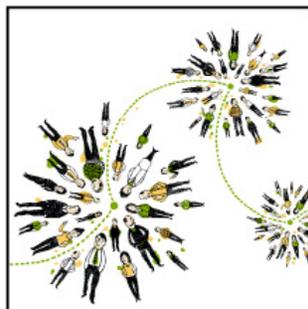
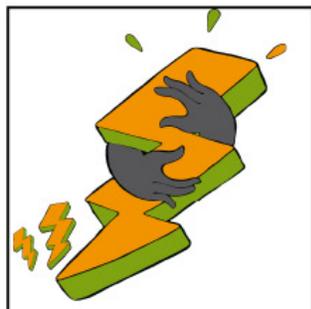
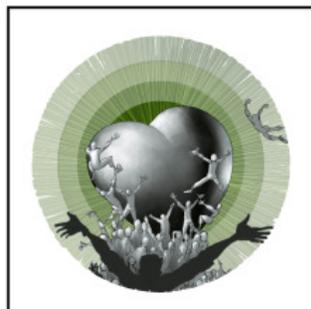


**IBM SOFTWARELAND 2009.**  
**SOLUZIONI INTELLIGENTI**  
**PER PROSPETTIVE**  
**CHE CAMBIANO.**



**Marco Raimondo** – WebSphere Business Development – IBM Italia

Ottimizzare, automatizzare e tenere sotto costante controllo i processi di business: **la piattaforma WebSphere per il BPM**

## Agenda

WebSphere a supporto dei processi di business

Business al comando : regole e politiche

Collaborare : condividere la conoscenza

Guidare l'evoluzione : gestire gli eventi

WebSphere : anche per la pianificazione



## Agenda

WebSphere a supporto dei processi di business

Business al comando : regole e politiche

Collaborare : condividere la conoscenza

Guidare l'evoluzione : gestire gli eventi

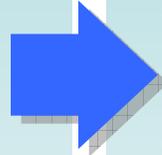
WebSphere : anche per la pianificazione



## Processi adattabili ma ... applicazioni non flessibili

### I processi devono ...

- Devono continuamente migliorare in termini di capacità operative
- Offrire una visione operativa 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
- E' difficile innovare se ciò richiede ingenti risorse IT e tanto tempo
- Non è possibile analizzare, simulare ed ottimizzare capacità che fanno la differenza

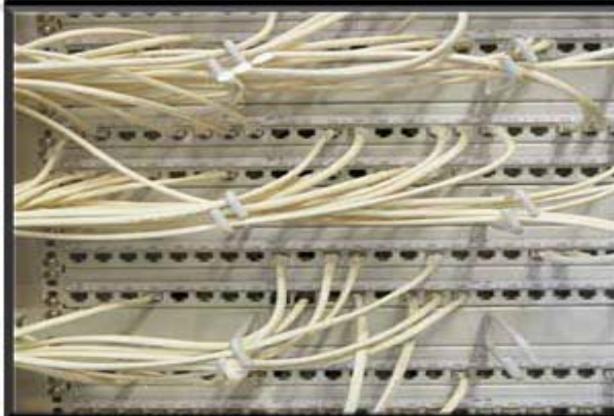
**Per generare più valore è necessario un nuovo approccio**



## Il Business Process Management abilita all'automazione

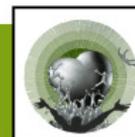
Conformità a normative

Integrazione di partner



Agilità del modello di business  
e adattabilità dell'IT

Gestione di attività Human



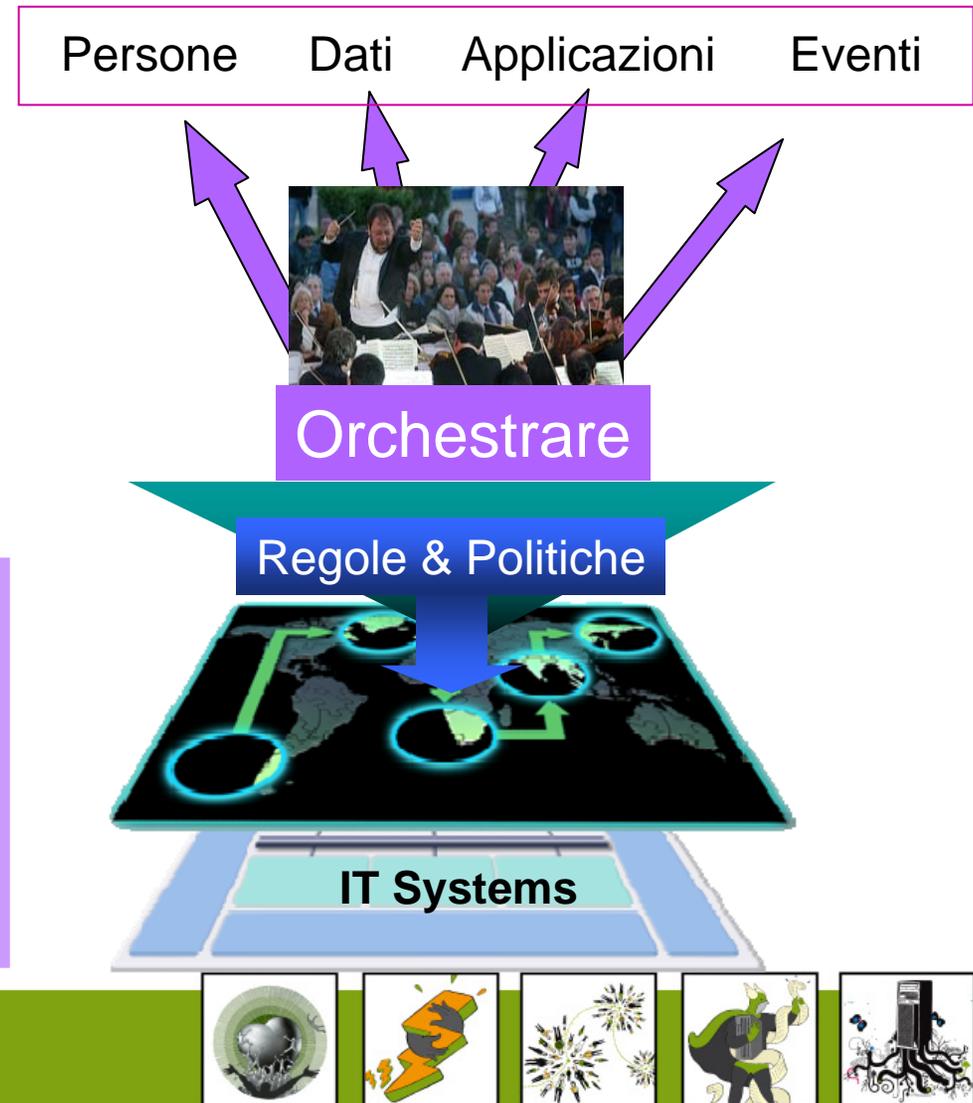
## WebSphere : Automazione Dinamica

### *La situazione*

- I processi manuali sono costosi e lenti
- Gli operatori sprecano tempo in attività ridondanti

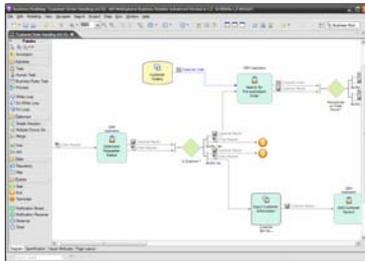
### *La potenzialità*

- Aumentare la qualità del processo eliminando errori e ritardi
- Ridurre i costi di gestione in maniera significativa



## Il BPM WebSphere : automazione per ottimizzare in maniera dinamica il processo di Business

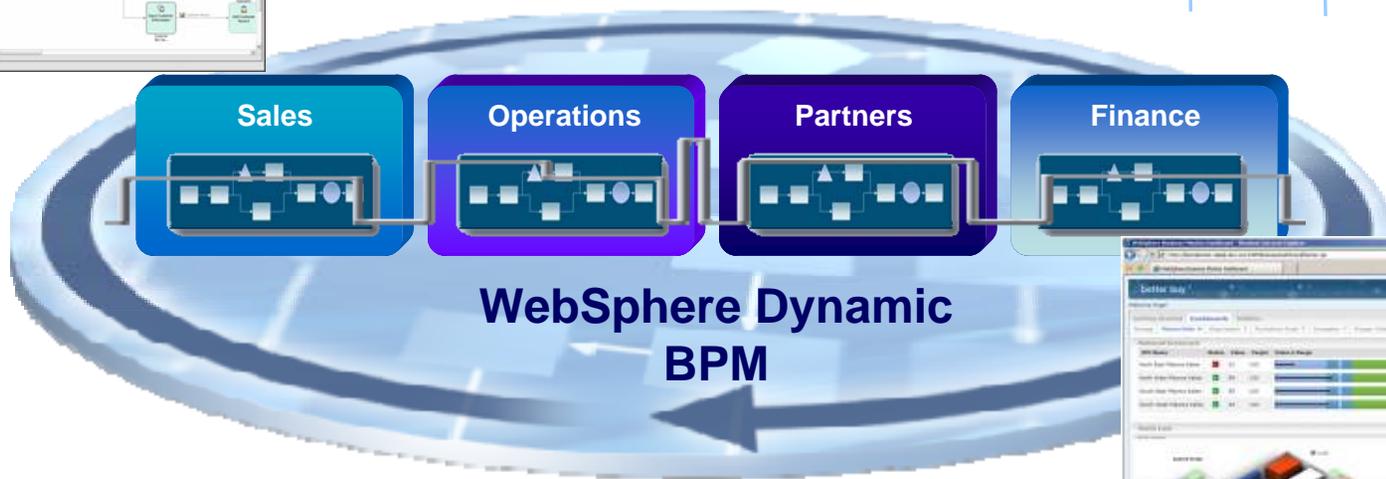
Modellare e Simulare  
i processi



Implementare e Modificare  
rapidamente



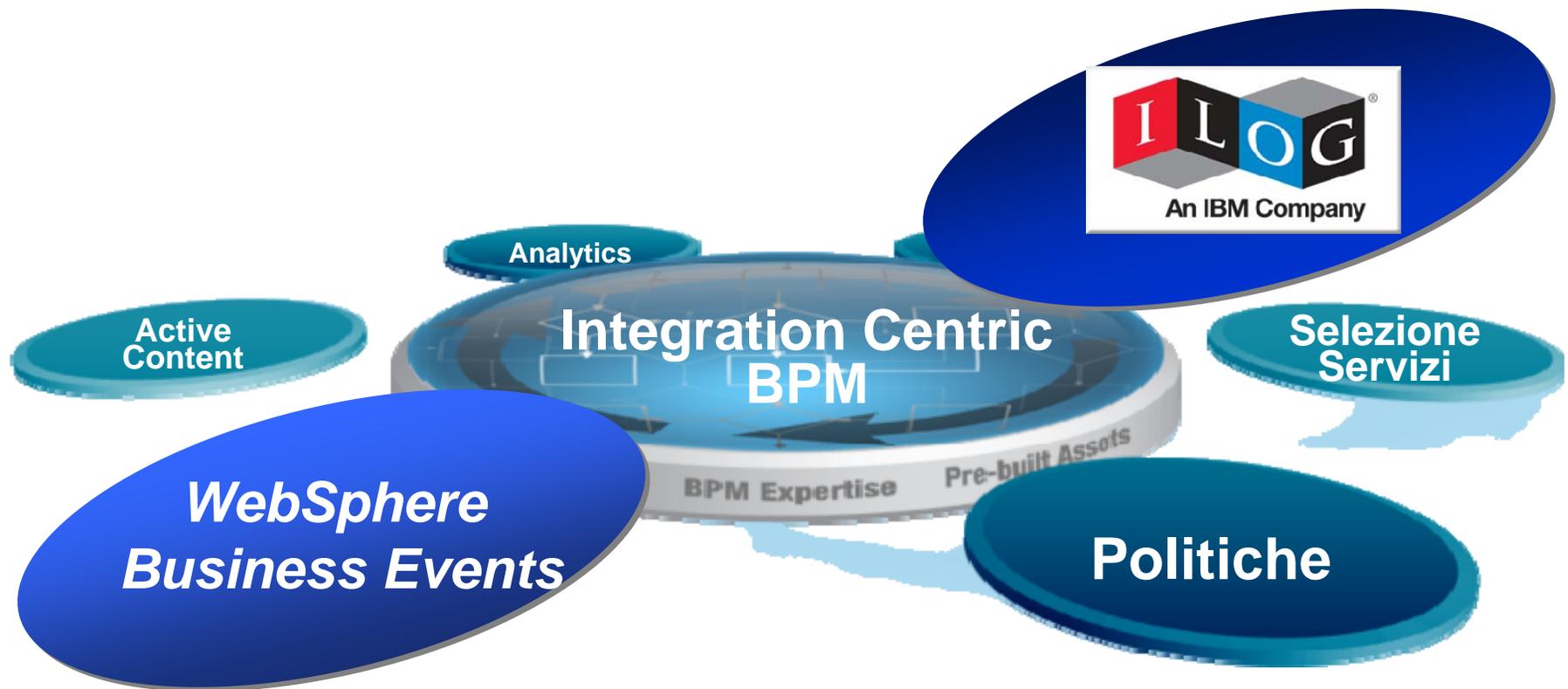
Ottimizzazione Continua



Monitorare, Predire e Agire



## WebSphere e il Business Process Management



**Obiettivo : cambiare, innovare, dinamicità... costi più bassi**

## In 3 modi

**1**

### **Business “al comando”**

Gli utenti di Business hanno strumenti per cambiare i processi in maniera rapida ed efficace

**2**

### **Collaborazione**

Business ed IT lavorano insieme per creare e ottimizzare processi, strategie, indicatori di performance....

**3**

### **Guidare l’Evoluzione**

I Business leaders rilevano informazioni per adattarsi in tempo reale al cambiamento



## Agenda

WebSphere a supporto dei processi di business

Business al comando : regole e politiche

Collaborare : condividere la conoscenza

Guidare l'evoluzione : gestire gli eventi

WebSphere : anche per la pianificazione



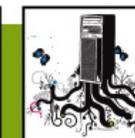
## Business “al comando”

1

### Gli utenti di Business guidano il cambio



- Nella loro lingua
- Miglior controllo
- Risposte più veloci
- Cambio senza traumi
- Più valore a minor costo



## Business al comando : agire su politiche e regole di business

1

Le richieste via questi canali: B2B, Web o telefono



I clienti Platino ottengono un'offerta sconto



Le transazioni di valore superiore a \$5,500 ottengono risposta real-time



Per cambiare il corso di un processo non è necessario ricorrere all'IT.

Il Business può semplicemente variare politiche e regole .....e sterzare per rispondere a nuove necessità



## L'approccio più "Smart" alle regole : ILOG BRMS

**Le regole sono ovunque**

```

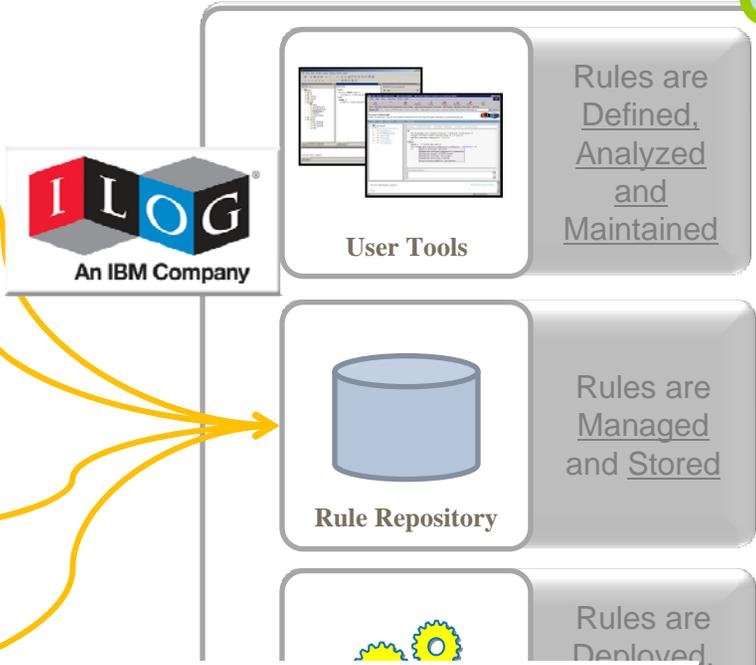
#ifdef __WIN__
/*
 Before performing any socket operation (like retrieving hostname
 in init_common_variables we have to call WSASStartup
 */
{
  WSADATA WsaData;
  if (SOCKET_ERROR == WSASStartup (0x0101, &WsaData))
  {
    /* errors are not read yet, so we use english text here */
    my_message(ER_WSAS_FAILED,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

if (init_common_variables(MYSQL_CONFIG_NAME,
                        argc, argv, load_default_groups))
  unireg_abort(1); // WILL do exit

init_signals();
if (!opt_specialFlag & SPECIAL_NO_PRIOR)
  my_thread_setprio(pthread_self(), CONNECT_PRIOR);
    
```

**Applications**

**Documents**



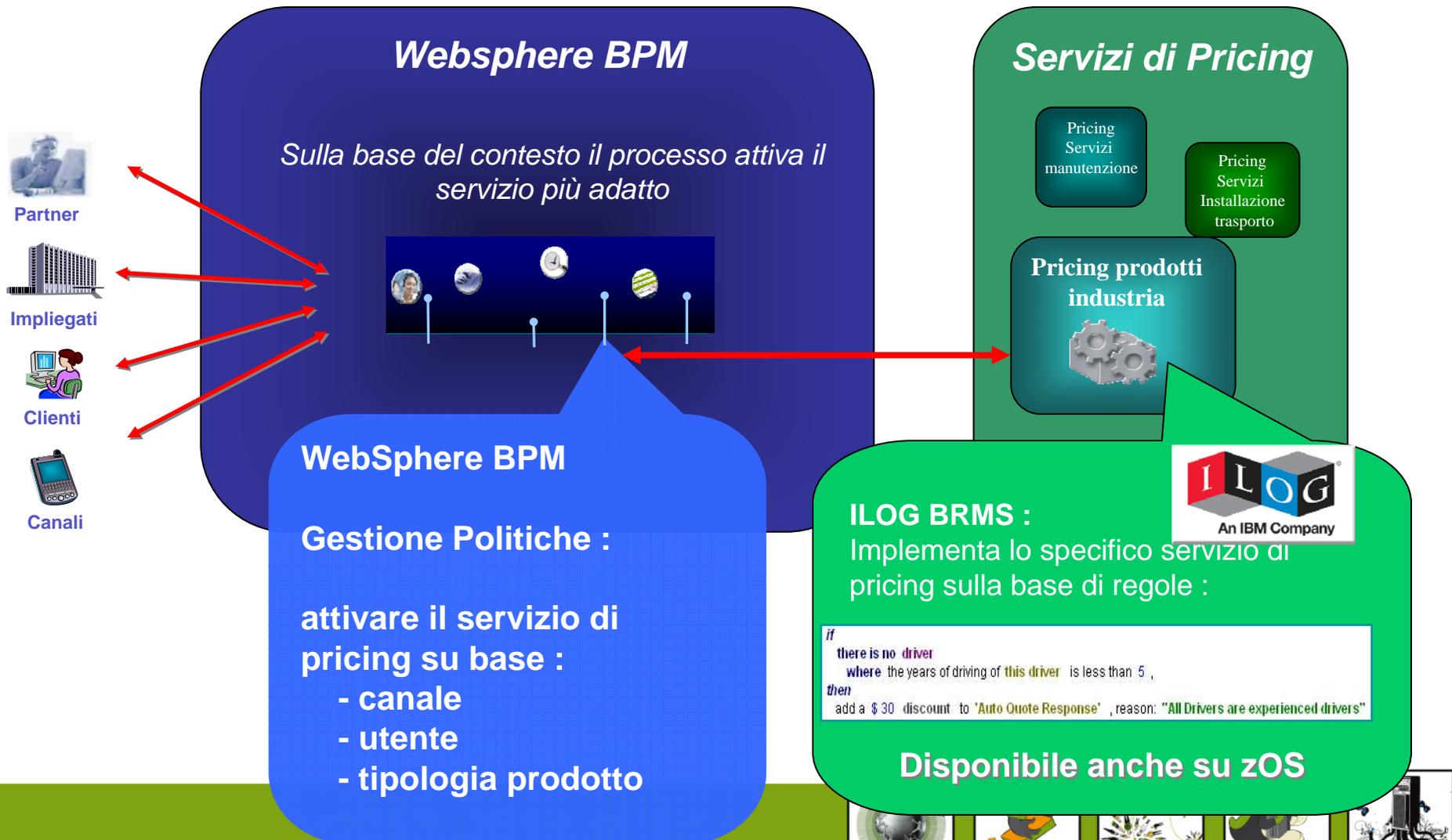
```

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" ;
    
```



## WebSphere BPM supporta Politiche e Regole



## Agenda

WebSphere a supporto dei processi di business

Business al comando : regole e politiche

**Collaborare : condividere la conoscenza**

Guidare l'evoluzione : gestire gli eventi

WebSphere : anche per la pianificazione



## Collaborazione

2

- Collaborare con esperti della materia per ottimizzare i processi
- Simulare e predire l'andamento dei processi
- Sfruttare best practice, metriche e dati sulle performance real-time
- Supportare vari strumenti di progettazione
- Gestire uno sviluppo collaborativo dei modelli di processo



## Collaborazione continua tra Business ed IT porta valore



**“Aligned Business and IT result in double the productivity gains of isolated business and IT efforts.”**

Source: London School of Economics  
McKinsey survey and analysis of 100 companies  
in France, Germany, UK and US



## WebSphere Business Modeler : disegno ed ottimizzazione di processo collaborativa

2

Documentare facilmente i processi per conoscerli e renderli conformi a normative

Utilizzare dati di performance real-time per uso iterativo di modellazione - simulazione

Simulazione avanzata per calcolo del ROI prima di allocare risorse

Importare ARIS XML  
Importare Microsoft Excel XML  
Immagini grafiche personalizzate  
Visualizzazione in formato BPMN

Codividere l'output per training e collaborazione

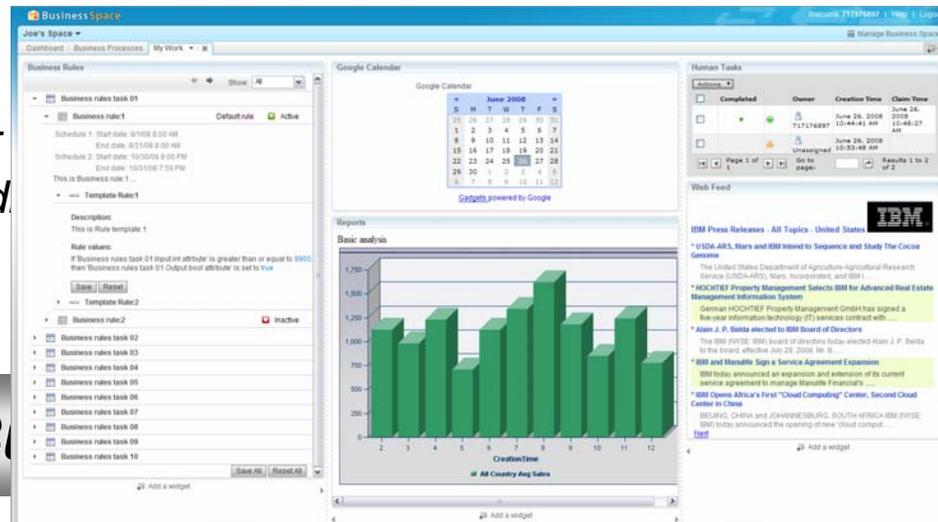
Identificare requisiti di contenuti e dati per includerli nella descrizione del processo



## Collaborare e agire attraverso una interfaccia integrata e personalizzabile : Business Space



*Allineare Business e IT  
una ottimizzazione del  
processo continua*



## Agenda

WebSphere a supporto dei processi di business

Business al comando : regole e politiche

Collaborare : condividere la conoscenza

Guidare l'evoluzione : gestire gli eventi

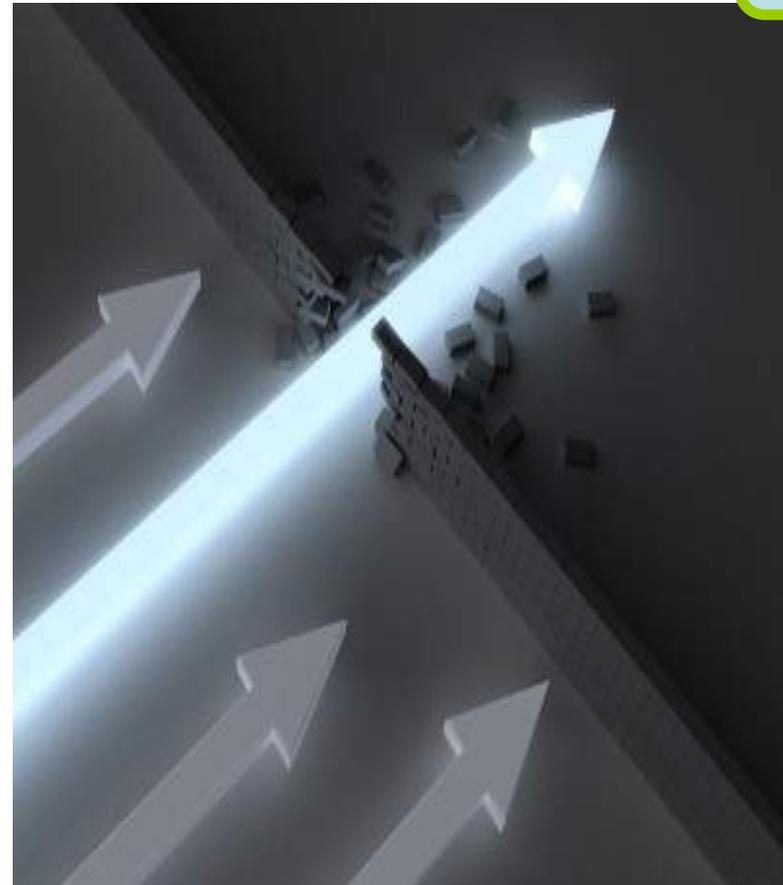
WebSphere : anche per la pianificazione



## Guidare l'evoluzione

3

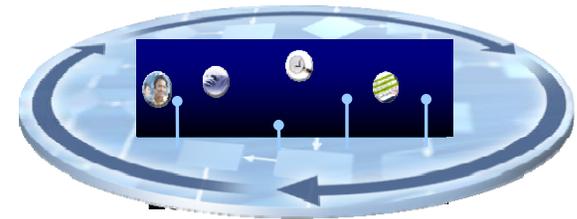
- Sfruttare dati analitici di processo, performance e dashboard personalizzate per rilevare e rispondere a condizioni di business in evoluzione
- Correlare eventi di business e ri-bilanciare le risorse “al volo”
- Sfruttare le informazioni di processo per ottimizzare
- Assicurare trasparenza di processo per essere conformi a normative, regolamenti



## WebSphere Business Monitor : monitorare, predire e agire



- Monitore KPI, situazioni di business, processi ed attività in real-time per :
  - 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



**WebSphere Business Monitor**



## Conoscenza addizionale utile ai processi è contenuta negli eventi di Business che ci sono attorno

### Cos'è un Evento di Business ?

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

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

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



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



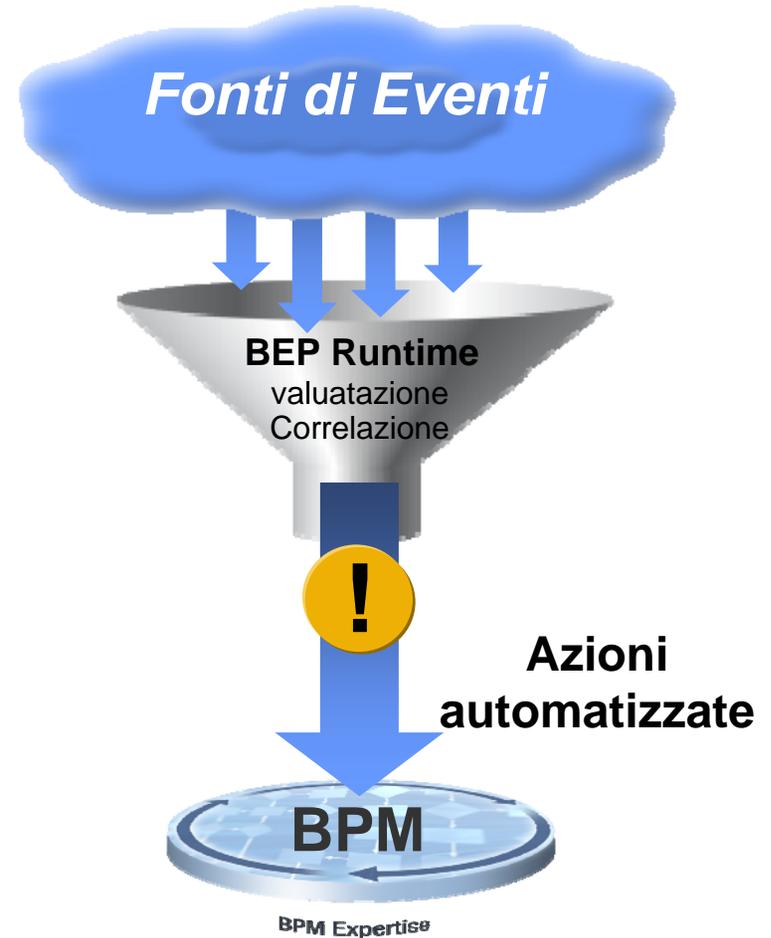
### .....Business Event Processing ?

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



## *WebSphere Business Events : la potenza degli eventi nelle mani degli utenti di 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**



## Agenda

WebSphere a supporto dei processi di business

Business al comando : regole e politiche

Collaborare : condividere la conoscenza

Guidare l'evoluzione : gestire gli eventi

WebSphere : anche per la pianificazione



## Obiettivo “Sense and Respond” ad ogni scenario

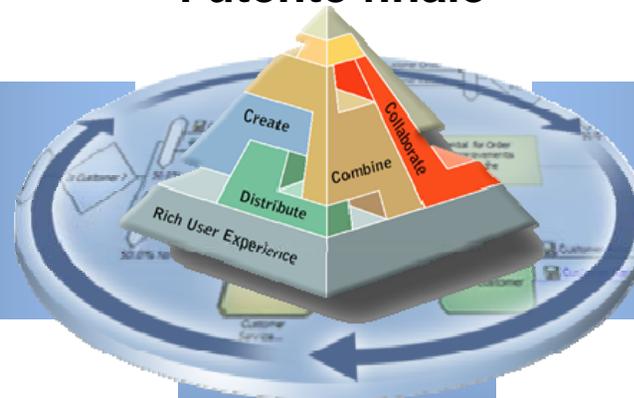
*Identificare trend, raffinare le performance, riassegnare le risorse*

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



“Human  
Decision  
Support”

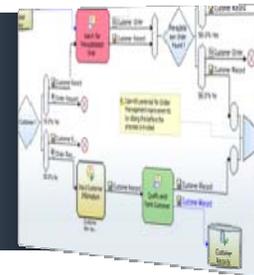
- Ottimizzazione  
Pianificazione delle  
attività



**Automazione della  
Risposta**



“Continuous  
Process  
Improvement”



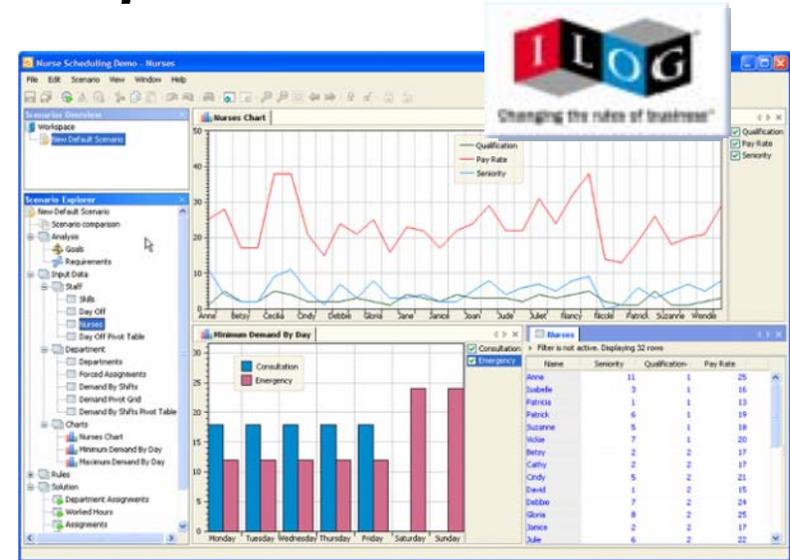
- Migliorare il modello  
sulla base di feedback e  
simulazione
- Monitoraggio del  
processo



## Ottimizzazione

### – Produrre il miglior piano d'azione possibile

- Ottimizzazione fare il miglior uso di risorse limitate.
- ILOG offre motori di ottimizzazione e tool a supporto:
  - CPLEX, CPO, ODM, OPL
- ILOG è leader di mercato
- Esempi di applicazioni: pianificazione della produzione, pianificazione forza lavoro, pianificazione trasporti, ottimizzazione del portafoglio, pianificazione produzione di energia, pianificazione degli spazi pubblicitari



### Storia di Successo

- €150M di costi nella gestione trasporti
- Necessità di ottimizzare hub, trasportatori, in-house vs. 3PL
- Ha risparmiato un'ampia % del budget, migliori SLA, maggiore capacità



## Il vantaggio dell'approccio "Sense & Respond"

### Cliente

### Beneficio

**Assicurazione**

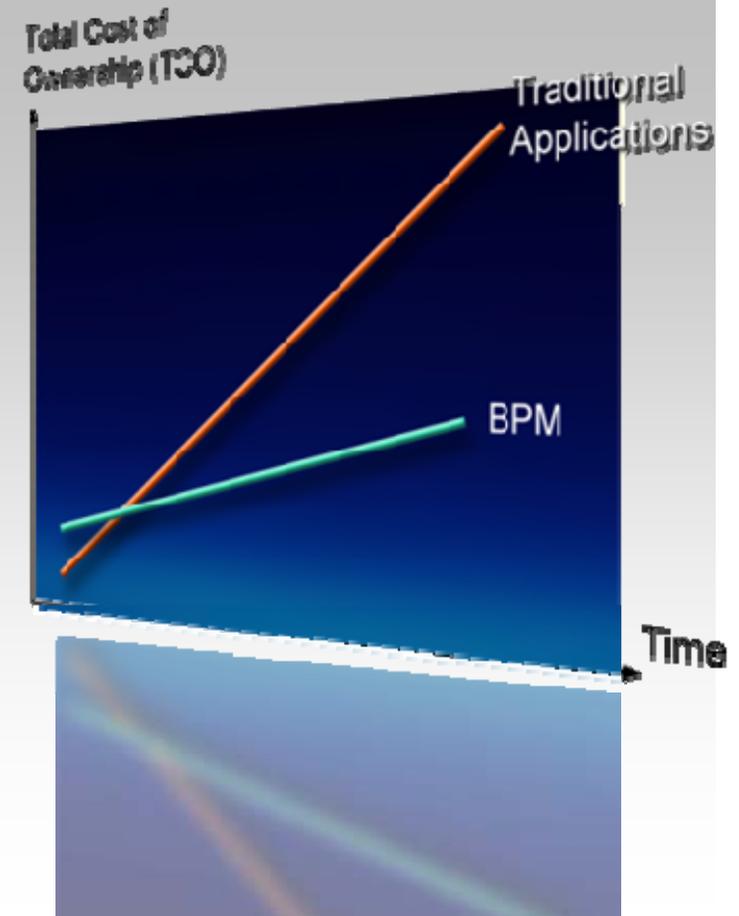
Crescita fatturato 15%  
Riduzione costi 30%

**Banca (M&A)**

Riduzione TCO del 35%  
Accelerazione nell'acquisizione 69%

**Telco**

Accelerazione time to value 64%  
Riduzione costi operativi 31%



Source: IBM results from client case studies

**Grazie**



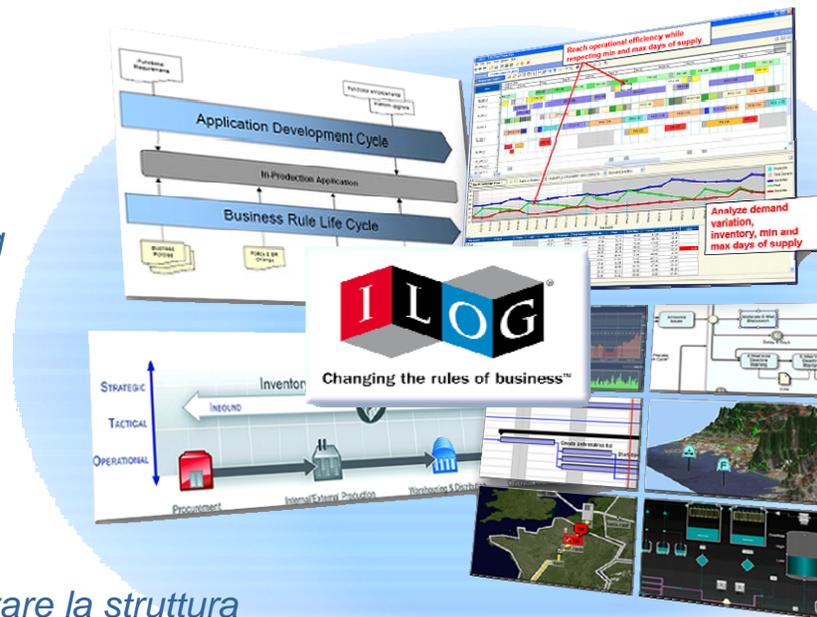
## ILOG : le soluzioni

### Business Rule Management System

Automatizzare e parametrizzare i punti di decisione del processo di Business ad es. definire il Pricing

### Supply Chain Management

Strumenti per ottimizzare la struttura e la pianificazione della supply chain, per migliorarne l'efficienza e la produttività



### Suite di tool per l'Ottimizzazione

Strumenti per ottimizzare la pianificazione di attività di business, con la possibilità di esplorare alternative, capire i trade-offs. Ad es. Workforce scheduling, production planning

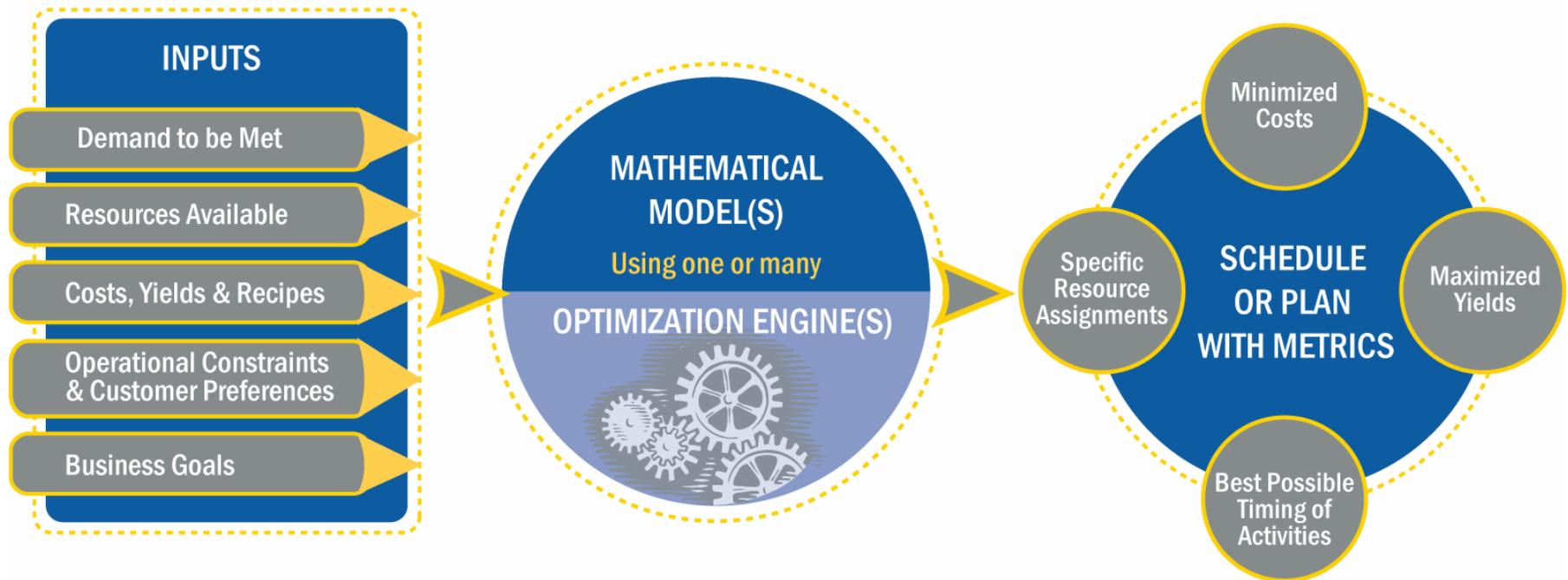
### Tool di Visualizzazione

Strumenti per realizzare interfacce grafiche complesse a supporto di applicazioni multiplatforma. Diagrammi di Gant, Mappe distribuzione asset, Visualizzazione dati su cartografia



## La tecnologia per l'ottimizzazione

### The Structure of Optimization Models



## Adattarsi ed evolvere in un mercato in rapido cambiamento

3



- Informazioni real-time aggregate da varie sorgenti, in una dashboard personalizzata
- I Business leaders monitorano i Key Performance Indicators per gestire in maniera efficiente le attività



- Definire azioni basate su una visione real-time di processi, eventi e di dati disponibili
- Rispondere in maniera appropriata ad ogni scenario attraverso azioni automatizzate, supporto decisionale, o continua ottimizzazione del processo



## Success at Junta de Castilla y León - Social Benefits Eligibility

### Situation

- **Castilla y León is one of the 17 regions with autonomous government in Spain**
- **Trigger for the project: a new national law on social benefits**
  - The law precisely defines scoring and eligibility requirements for different types of social benefits (handicapped, elderly people)
  - The law had not been voted yet when the project started and amendments to the law during discussion at parliament were likely
- **Some big issues with the existing organization and IT systems supporting the application process for social benefits**
  - Fragmented systems with inconsistent data meant decisions to grant benefits were not consistent from one centre to another
  - Several departments but no clear “interface” for the citizens

### Goals

- New organization in order to provide to the applicant a unique interface with the administration
- Rebuild “social affairs” applications so that they become “process-oriented” in a service-oriented architecture
- Implement complex decisions and regulatory aspects by using business rules so that the system becomes auditable by non-technical users

### Solution

- New system for processing application forms for social benefits
- ILOG JRules to determine the eligibility of applicants to social benefits

### Benefits

- **Better service delivered to the citizens: less interactions, clear and fair application process**
- **Key benefits brought by ILOG JRules**
  - Consistency of scoring and eligibility decisions: same criteria and rules applied across all agencies and centres
  - Transparency and auditability: eligibility rules can be reviewed and validated by non-technical users
  - Flexible implementation of eligibility decisions: this will facilitate changes if amendments to the law are voted

