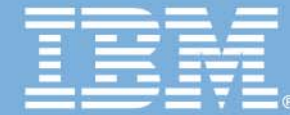




IBM Première 2007

Dove le idee diventano realtà.



**Facciamo il punto:
come evolve il tema della flessibilità ?**

Lorenzo De Francesco
Delivery Executive
Global Business Services, IBM Italia



Contenuti

La domanda di flessibilità: il contesto

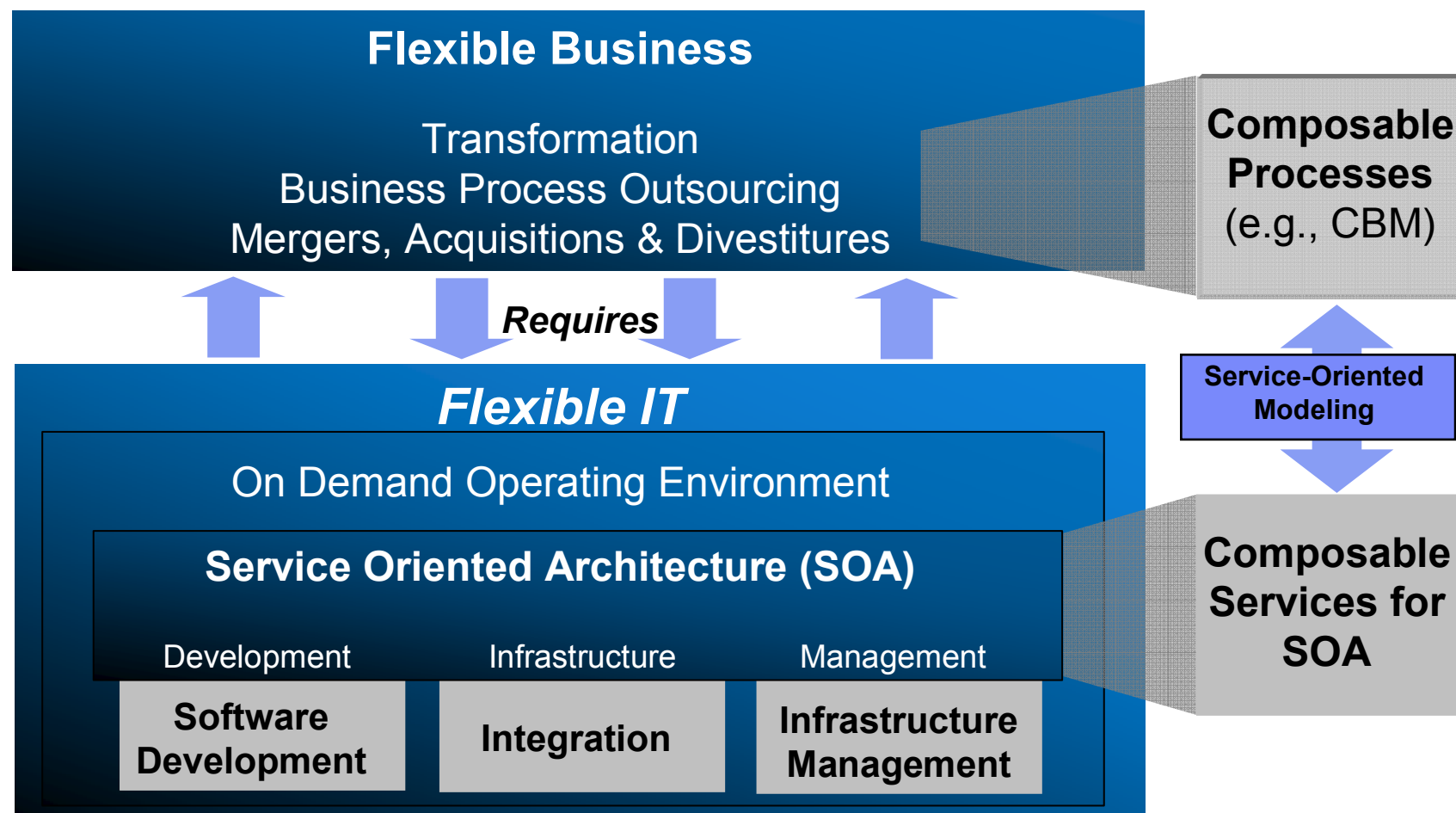
Come rispondere: prospettive e modalità

Esempio di realizzazione

Benefici e Vantaggi



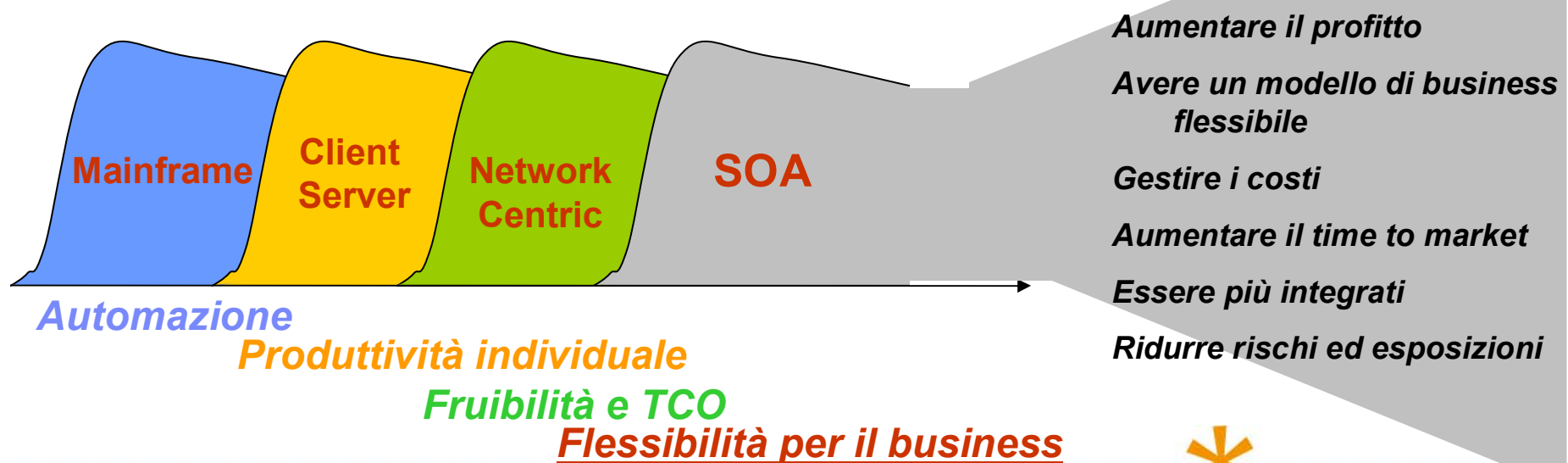
Il contesto di riferimento



SOA: un salto di qualità a supporto del business

L'evoluzione tecnologica consente di superare i vincoli implementativi: portabilità, interoperabilità, openness e scalabilità consentono soluzioni funzionali al costo dei fattori di produzione.

La sopravvivenza/crescita nel contesto globale, cangiante e competitivo è possibile solo attraverso una componentizzazione adeguata in funzione della strategia e della flessibilità da conseguire



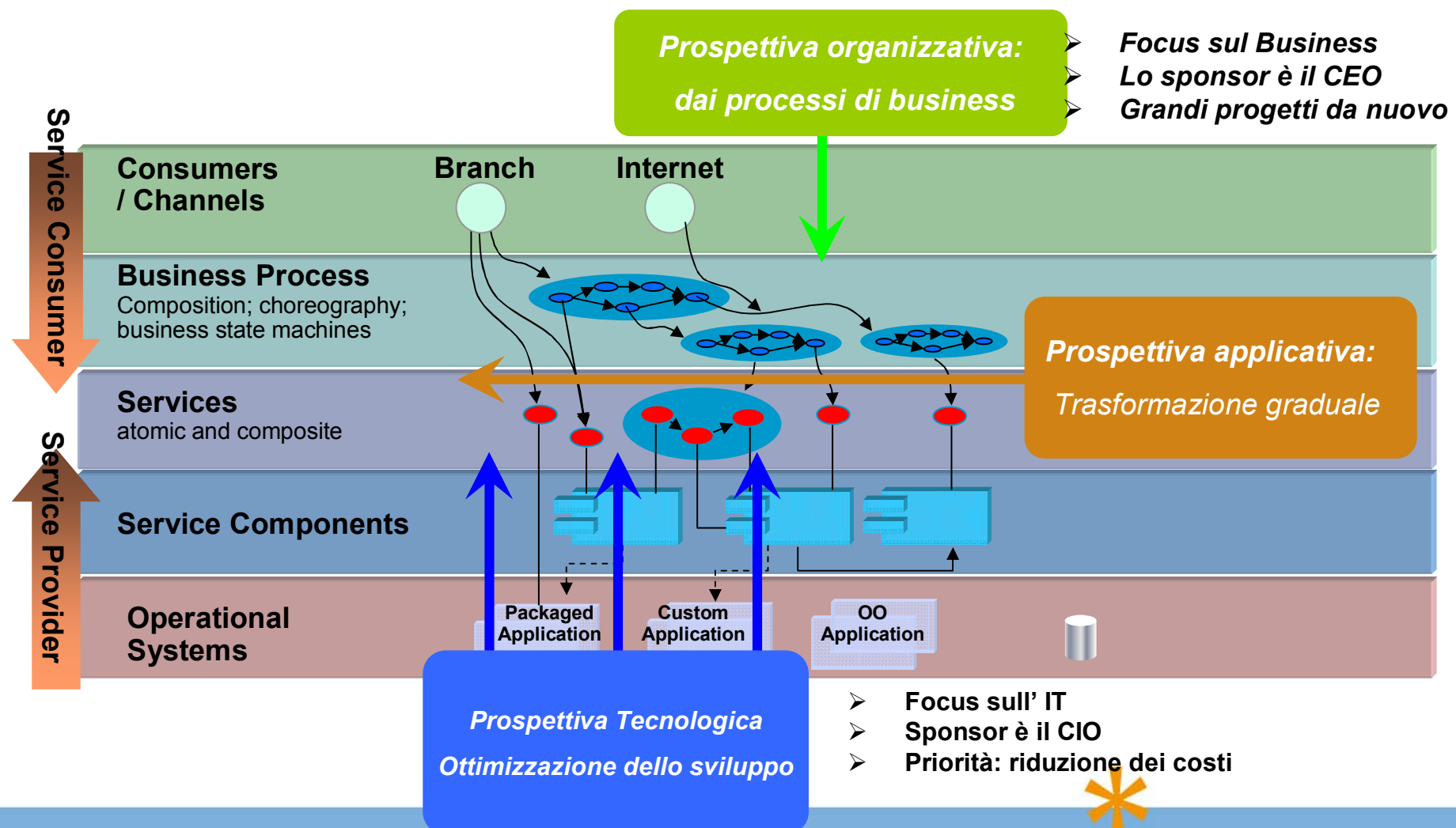
Il percorso ideale

- **Silos applicativi**
- **Uniformare la tecnologia in azienda**
 - *Adozione di tecnologie standard (HW, SO, MW)*
- **Uniformare i processi**
 - *Approccio olistico tra Business e IT, cambi organizzativi, vocabolario comune*
- **Modularizzare il business**
 - *Processi e tecnologi modularizzati al servizio dell'efficienza e della flessibilità*

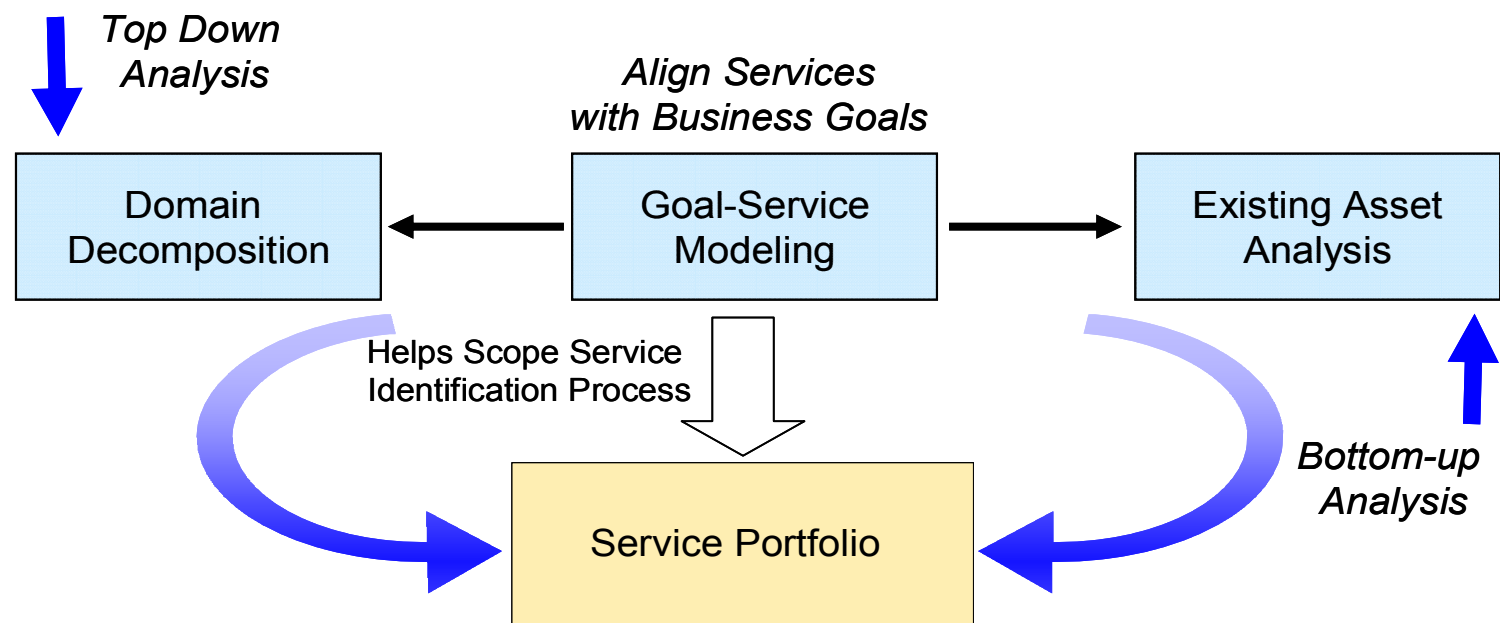
eliminare le barriere all'innovazione semplificando



SOA: le prospettive di adozione



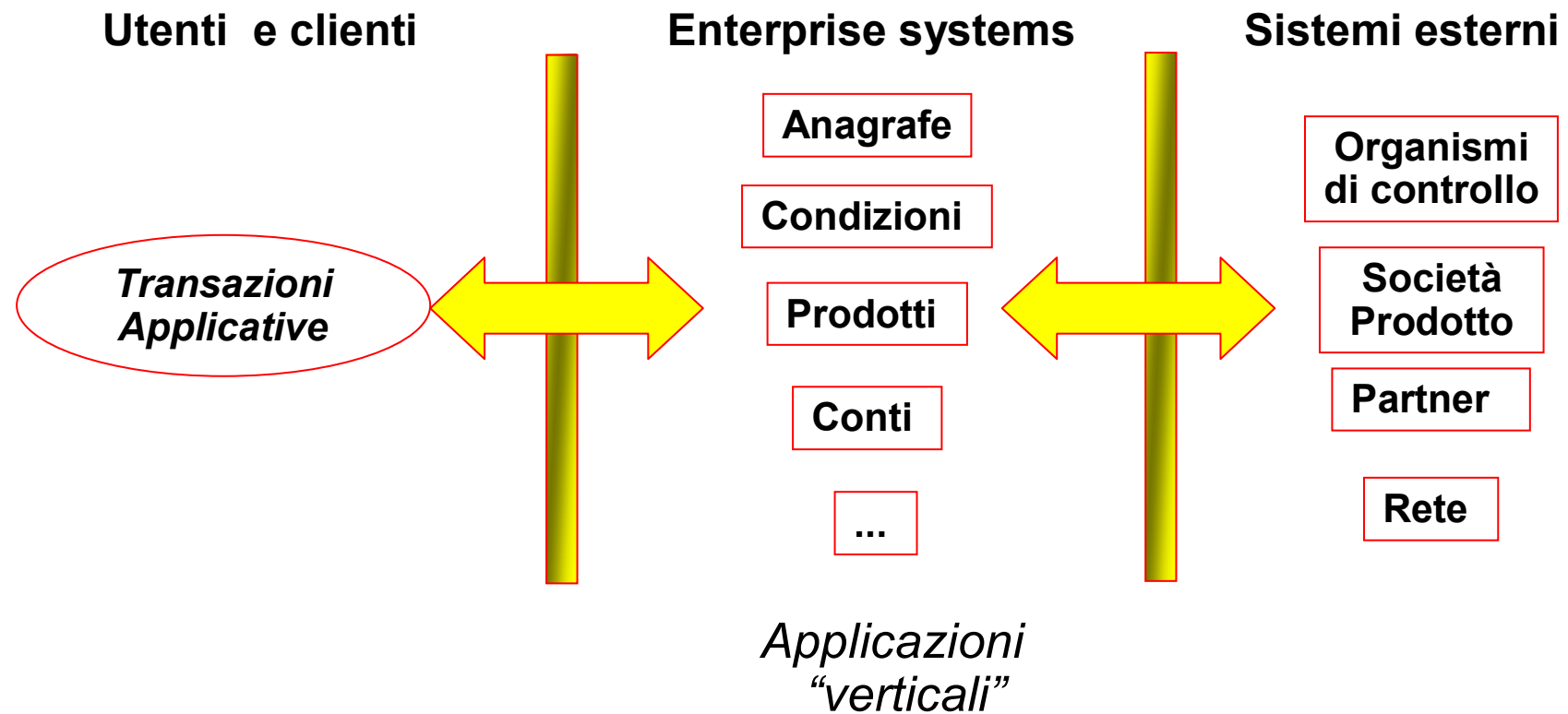
SOMA – Tecniche di identificazione dei Servizi



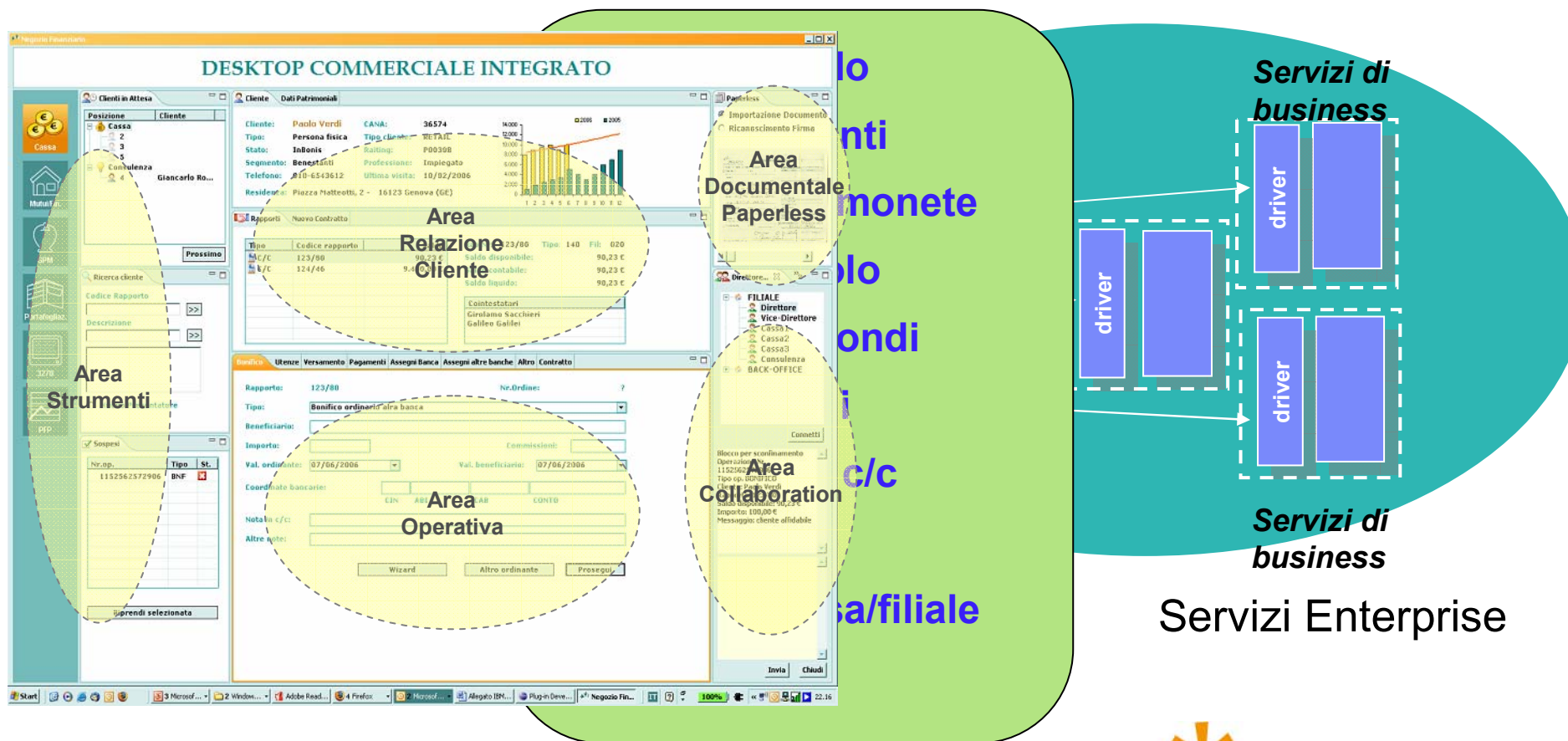
Un esempio di applicazione della SOA nel settore bancario: gli obiettivi ed i benefici attesi



Un esempio di applicazione della SOA nel settore bancario: lo scenario



La trasformazione SOA



Applicazione della SOA nel settore bancario: ottimizzazione processi operativi

- **Scenario attuale**
 - Analisi del Flusso operativo corrente
 - Evidenza delle Criticità
 - Identificazione servizi

- **Scenario evolutivo**
 - Approcci e aree di innovazione
 - Nuovo Flusso operativo proposto



Un approccio combinato

Bottom up

Obiettivo

Miglioramenti incrementali, basati sull'esperienza diretta es. eliminazione di ridondanze, automazione delle attività.

Metodo

Ripercorrere l'operatività attuale rilevando le criticità e le richieste d'innovazioni e migliorie

Top Down

Obiettivo

Ridisegno del processo con arricchimento funzionale, assumendo possibili cambiamenti organizzativi e tecnologici. Ottimizzazione dal punto di vista delle funzioni aziendali.

Metodo

Analizzare le differenze rispetto al modello dei processi di riferimento IFW (attività o flussi non previsti nell'attuale 'as is').

Introdurre innovazioni finalizzate, oltre che all'efficienza operativa, al miglioramento dell'efficacia commerciale, del supporto alla multicanalità integrata e del controllo dei rischi operativi.



Esempio: revisione apertura rapporto multicanale con evidenza criticità

Mancanza visione univoca del cliente

Carenza gestione commerciale del prodotto

Difficoltà di comprensione dei reali bisogni dei clienti

Mancanza omogeneità processi operativi di apertura diversi rapporti

Bassa flessibilità di gestione di nuovi prodotti

Mancanza tracciatura degli esiti negativi

Mancanza notifiche automatiche ai responsabili e tracciatura di eventi anomali

Mancanza controlli aderenza alla normativa

Passaggi da vari ambienti operativi

Ridondanze - Ridigitazioni multiple - Errori di ridigitazione

Attività manuali

Assenza integrazione tra canali



Scenario evolutivo: esempio di approccio

Domini/Fasi	PRE VENDITA	PREPARAZIONE	ATTIVAZIONE
Commerciale	<p>Scelta prodotto da catalogo</p> <p>Acquisizione di dati commerciali / anagrafici</p> <p>Creazione automatica del contatto</p>	<p>Collegamenti guidati per scelta prodotto/condizioni</p>	<p>Riduzione tempi attività burocratiche</p>
Rischi e compliance		<p>Notifiche e segnalazioni automatiche ai responsabili</p> <p>Tracciatura di eventi anomali</p>	
Efficienza operativa	<p>Automazione collegamento con prodotti accessori</p> <p>Identificazione automatica dei clienti (RFID)</p>	<p>Evitare ridondanze e navigazioni inutili</p> <p>Percorsi guidati</p> <p>Automazione delle cancellazioni in caso di interruzioni del processo</p>	<p>Evitare ridondanze e navigazioni inutili</p> <p>Percorsi guidati: iter consigliato, verifica dei passi eseguiti</p>
Multicanalità	<p>Gestione degli stati e dei canali</p>		
Paperless	<p>Gestione documentale automatizzata del materiale promozionale</p>	<p>Gestione documentale automatizzata</p>	<p>Gestione documentale automatizzata (archiviazione e stampa)</p>



Benefici attesi e realizzati

- **Riduzione dei costi** di manutenzione, di integrazione e operativi
- **Riduzione del time to market** per nuovi prodotti e servizi
- **Rimozione dei vincoli IT** per le nuove iniziative di business
- **Abilitazione all'innovazione** di servizio e di prodotto
- **Apertura** controllata a nuove partnership
- **Maggiore utilizzo** dei sistemi e delle competenze
- **Riduzione dei rischi**
- **Compliance**



Aree di attenzione

- Conoscenza effettiva del processo di business
- Coscienza del potenziale innovativo
- Disciplina e condivisione della metodologia di identificazione dei servizi e del riuso
- Tempo richiesto verso pressione scheduling
- Ricicli nella definizione del service portfolio
- Sponsorship elevata per governance

