
KPedge Withepaper - Azienda e Performance Management “agile” con le SOBAs

Sommario

1 Premessa	3
2 L'azienda "agile"	4
3 Business Process Management	7
4 Service Oriented Business Applications	9
5 Conclusioni	11

1 Premessa

La Business Intelligence ed il Performance Management nascono come soluzioni realmente orientati all'utente finale. Negli anni '80 e '90 fioriscono fogli elettronici e altre soluzioni basate su strumenti di produttività individuale nei diversi dipartimenti. Il vantaggio di queste soluzioni è l'assoluta personalizzazione in funzione delle esigenze e dei processi dell'utente con lo svantaggio di una scarsa solidità tecnologica e della conseguenti lacune nell'affidabilità dei dati e delle informazioni prodotte.

L'evoluzione tecnologica ha portato strumenti sicuramente migliori in termini di affidabilità ma il prezzo da pagare è stato l'introduzione di sistemi non più gestibili in autonomia dall'utente finale con il conseguente coinvolgimento delle strutture IT.

E la conseguenza ultima è stata quella di avere ottimi strumenti con minore flessibilità ed adattabilità alle esigenze ed ai processi aziendali.

Nel frattempo gli scenari competitivi cambiano sempre più rapidamente e conseguentemente le aziende devono prontamente reagire. Per questo l'azienda deve poter adeguare rapidamente la propria strategia: acquisizioni, dismissioni, nuovi prodotti, nuovi mercati, nuove organizzazioni interne, ...

2 L'azienda "agile"

L'azienda deve diventare quindi sempre più agile per adeguarsi a queste evoluzioni e i sistemi di Intelligence e Performance Management devono da una parte adeguarsi alle scelte fatte e dall'altra essere lo strumento di simulazione per valutare l'impatto di una certa decisione strategica.

L'esigenza è quindi quella di avere sistemi stabili, affidabili e scalabili (IT governance) ma anche agili e flessibili nell'adattarsi al variare dei processi (business governance).

Fortunatamente la tecnologia ci aiuta nel raggiungere questi obiettivi, apparentemente inconciliabili, con i sistemi di **Business Process Management** e le architetture **SOA** (Service Oriented Architecture).

I sistemi di Business Process Management permettono infatti agli **utenti di business** di **disegnare i processi** in funzione delle proprie esigenze e di **simularne** l'adozione. Tali processi saranno costituiti da un workflow che lega tra loro una serie di componenti funzionali quali ad esempio la ripresa di dati da altri sistemi, elaborazioni ed allocazioni, collezione dati da altri utenti, approvazioni, report ed allarmi.

Queste componenti sono messe a disposizione dalle soluzioni di Performance Management sviluppate in architettura SOA sotto forma di web services.

I processi così definiti potranno quindi essere **implementati** dall'IT sfruttando l'integrazione tra i sistemi di BPM e le suite SOA.

I processi devono poi essere **monitorati** attraverso un sistema di indicatori; essi permettono di valutarne l'efficienza ed efficacia e possono portare ad una **ottimizzazione** degli stessi.

Un indubbio beneficio di una simile modalità di lavoro è quello di favorire un costante allineamento delle funzioni di business con i dipartimenti IT riuscendo a coniugare le esigenze di governance di entrambe.

A tale proposito KPedge ha sviluppata **FIT 4 Tomorrow**, intervento mirato al poter fornire, in modo snello e rapido, una roadmap verso sistemi IT di nuova generazione basati su sistemi di Business Process Management ed architetture SOA. Questa metodologia consentirà di utilizzare al meglio il disaccoppiamento di Processo e Applicazione, ovvero il nuovo livello di astrazione capace di fornire soluzioni con una flessibilità prima impossibile.

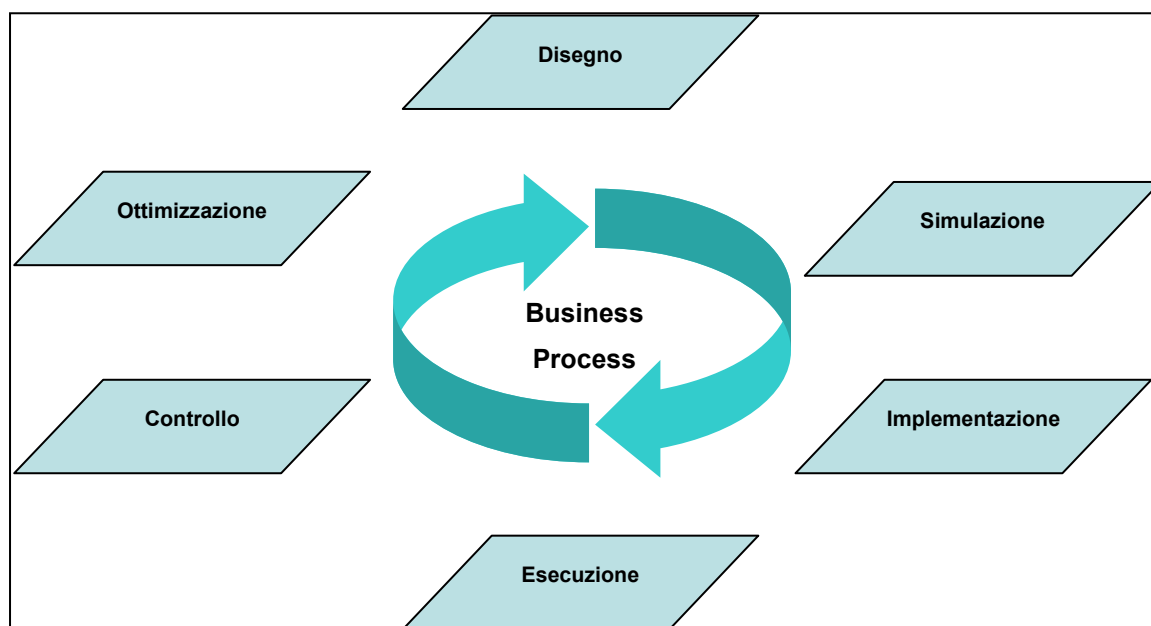


Figura 1: dalla definizione del processo alla sua implementazione ed ottimizzazione

Un ulteriore completamento delle architetture SOA è rappresentato dalle “**event driven architecture**” (EDA). Esse permettono di rilevare, documentare e reagire immediatamente ad un evento imprevedibile. Un architettura “guidata dagli eventi” può avere un impatto notevole perché fornisce un forza senza precedenti per indirizzare la gestione di eventi di business complessi.

Le architetture EDA completano il BPM e la SOA per realizzare una **real-time enterprise**, ovvero un’azienda che sa cambiare ed adattarsi rapidamente in funzione dei cambiamenti dell’ecosistema in cui si colloca.

3 Business Process Management

Il BPM è una disciplina che combina funzionalità software e conoscenze di business per accelerare il miglioramento dei processi e facilitare l'innovazione del business.

Una serie di motivi portano verso una particolare attenzione per il BPM:

- Assicurare “consistenza” alle informazioni aziendali
- Adeguarsi alle normative di legge (Sarbanex-Oxley Act, Basilea II, IAS/IFRS, Legge sulla tutela del Risparmio...) che richiedono il monitoraggio dei processi critici con segnalazione di eventuali situazioni anomale
- Ottimizzare i processi per massimizzarne l'efficienza
- Automatizzare i processi manuali per ridurre le attività amministrative time-consuming
- Integrare processi complessi e ridondanti
- Mitigare i rischi attraverso una vista dell'organizzazione singola ed unificata.

Una soluzione di BPM di successo prende i processi esistenti, li ottimizza per raggiungere gli obiettivi ed ha un impatto positivo sull'intera organizzazione. Il BPM porta Business Manager ed IT a lavorare in stretta collaborazione, con indubbi vantaggi per l'azienda. Uno dei benefici più significativi è quello di mettere i processi di business nelle mani dei business manager. Il BPM permette quindi di prendere decisioni migliori più rapidamente senza dipendere dal supporto dell'IT.

Il BPM è complementare alla SOA permettendo di rendere i processi di business più efficienti ed efficaci favorendo un'organizzazione ad adattarsi più facilmente ai cambiamenti dei requisiti di business. Il BPM basato sulla SOA è la risposta tecnologica alla crescente domanda di flessibilità del business non più ostacolata dai silos applicativi.

Quando i processi di business sono automatizzati, ottimizzati e supportati da un'infrastruttura SOA completa, il BPM può mantenere la sua promessa di trasformare i processi IT per adattarsi dinamicamente alle necessità del business.

Un aspetto di particolare rilevanza è inoltre il fatto che viene fornita una grande flessibilità all'organizzazione usando e riutilizzando le tecnologie su cui si è investito.

Il valore aggiunto del BPM è l'eliminazione delle applicazioni predefinite, la possibilità di migliorare continuamente i processi di business e di condividerli con l'intera organizzazione.

La modellazione dei processi interni, prima della loro implementazione con le architetture SOA, assicura il loro allineamento con gli obiettivi e la strategia. Permette inoltre la visualizzazione, la comprensione, la documentazione e la comunicazione dei processi stessi.

Ad esempio, un analista di business può usare le funzionalità di simulazione per definire scenari alternativi, diversi nell'allocazione delle risorse, negli snodi decisionali, ed in altri parametri, e vedere quali alternative risultano essere migliori in termini di costo, durata media, percentuale di violazione del service level agreement o in altri indicatori di business. La simulazione può inoltre rilevare colli di bottiglia del processo e analizzare scenari alternativi portando risparmi significativi in tempi e costi prima dell'implementazione tramite SOA.

4 Service Oriented Business Applications

Il termine SOBA (Service Oriented Business Application) è stato coniato da Gartner per definire le applicazioni che si ottengono con questo nuovo approccio basato sui servizi (service-based) inteso alla creazione ed all'integrazione di applicazioni aziendali distribuite.

Secondo Gartner le entità principali nello sviluppo di una SOBA sono i service provider ed i service consumer. I primi offrono i servizi che le organizzazioni utenti (service consumer) utilizzano ed assemblano per dar vita ad un'applicazione distribuita che risolve specifiche e precise problematiche aziendali.

Una volta creata la stessa applicazione può essere offerta a sua volta sotto forma di servizio ad altri service consumer o utenti finali. In questo modo un service consumer (ad esempio un grande gruppo industriale) può a sua volta anche divenire un fornitore di servizi nella misura in cui distribuisce soluzioni applicative a partner, distributori, clienti, ecc.

Poiché un applicativo SOBA può essere composto da servizi eterogenei provenienti da provider differenti, è normale che il controllo degli stessi e delle piattaforme su cui sono ospitati non sia di competenza di un unico fornitore.

Occorre quindi stabilire una metodologia che consenta di effettuare una gestione completa delle singole componenti applicative a prescindere dal provider che le ospita o che le propone. Da questa esigenza di coordinamento nascono le architetture SOA (Service Oriented Architecture).

Le soluzioni SOA sono progettate in modo da standardizzare i Web service esterni fornendo un meccanismo per configurarli, monitorarli e controllarli in modo dinamico ed efficiente. Per essere implementati con successo e fornire un valore aggiunto

all'impresa, i Web service adottati devono focalizzare le funzionalità su specifiche applicazioni aziendali.

5 Conclusioni

Le tecnologie SOA rappresentano un nuovo modello per sviluppare ed implementare applicazioni in ambienti eterogenei, spezzettando le varie componenti in più business service che possono essere unificati a prescindere dalla piattaforma, dal contesto in cui sono inseriti e dal linguaggio con cui sono stati sviluppati. Tutto ciò aumenta di molto la flessibilità operativa e gestionale delle aziende.

L'utente finale, colui che presiede ai processi di business, potrà comporre e gestire le applicazioni a loro supporto con la garanzia di una consistenza dei contenuti rispetto ai principi di governance aziendale, utilizzando sistemi di Business Process Management.

L'indipendenza acquisita rispetto ai tempi tradizionali di sviluppo del reparto IT, garantirà la necessaria flessibilità e agilità per rispondere agli stimoli del contesto operativo.

Nel contempo il CIO, sgravandosi dall'onere di supportare sviluppi per definizione non pianificabili (perché dettati da esigenze di business), potrà concentrare la propria attenzione, e soprattutto il proprio budget, sul rispetto dei parametri di IT governance.